

 Alcaldía de Medellín <b>Cuenta con vos</b> ISVIMED <small>Instituto Social de Vigilancia y Hábitat de Medellín</small>	<b>MEMORANDO</b>	CÓDIGO: F-GC-03
		VERSIÓN: 03
		FECHA: 1/06/2016
		PÁGINA: 1 de 1

200 - 96

Medellín,

PARA: HUMBERTO IGLESIAS GÓMEZ  
Director General

DE: OMAR DE JESÚS RAMÍREZ RAMÍREZ  
Jefe de Control Interno

ASUNTO: Informe de Seguimiento y Control al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Cordial saludo,

En cumplimiento del programa anual de auditorías 2016, de la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2641 de 2012, y al rol de evaluación independiente impartido desde el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, la Jefatura de Control Interno pone en conocimiento de la Dirección General el Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; para que se analicen las anotaciones realizadas, como un beneficio del proceso auditor que retroalimenta el Sistema de Control Interno del ISVIMED.

De conformidad con el Decreto 124 de 2016, se debe publicar el presente seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento al artículo 2.1.4.6.

Atentamente,



OMAR DE JESÚS RAMÍREZ RAMÍREZ  
Jefe de Control Interno

Anexos: Seguimiento a las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (6 páginas).

Elaboró	Maria Paulina Berrio Villa	Aprobó	Omar de Jesús Ramírez Ramírez
	<i>Contratista de apoyo a Control Interno</i>		<i>Jefe de Control Interno</i>

*MPBV.*

  
 Alcaldía de Medellín  
**Cuenta con vos**  
 ISVIMED  
**RECIBIDO**  
 Firma: Audetes 12:22 pm  
 24 AGO 2016

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
 ENTIDAD: INSTITUTO SOCIAL DE VIVIENDA Y HABITAT DE MEDELLIN ISVIMED AÑO: 2016

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	ACTIVIDADES REALIZADAS		Responsible	Anotaciones
		Agosto 31 de 2016			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Actualización del Código de Ética.</li> <li>* A través de jornadas de inducción y reintroducción, se presentan los valores institucionales.</li> <li>* Se comunicara a través de diferentes canales de comunicación el Código de Ética.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Código de Ética sin actualizaciones.</li> <li>Se realizaron jornadas de inducción y reintroducción de los valores institucionales.</li> <li>* Sin evidencias al respecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alta Dirección y todas las Subdirecciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* A la fecha no se ha realizado ninguna actualización o modificación al Código de Ética de la Entidad, por lo que continua vigente el Código de Ética adoptado mediante las Resoluciones 288 y 237 de 2010, Resoluciones que deben ajustarse a Decreto 934 de 2014 y al Decreto 1083 de 2015.</li> <li>* Se tuvo evidencia de las inducciones realizadas por Gestión Humana durante los meses de Febrero y Mayo de 2016, en donde se validó la información del tema de valores éticos institucionales.</li> <li>* Durante lo corrido del año 2016 no se han evidenciado mensajes o comunicaciones alusivas al Código de Ética y buen gobierno.</li> </ul>	
<b>Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	<p>Socializar al interior de la Entidad el Mapa de riesgos Institucional (procesos y de corrupción).</p> <p>Se validó la socialización del mapa de riesgos Institucional por procesos y Mapa de corrupción.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Alta Dirección y todas las Subdirecciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* El mapa de riesgos Institucional, fue socializado mediante el Sistema de Información de la entidad SIFI; en cuanto al mapa de riesgos de corrupción, éste se encuentra publicado en el módulo de transparencia y acceso a la información en la página web institucional. Ambos mapas se han socializando con los líderes responsables de controlar cada riesgo, los riesgos que configuran el mapa por procesos y por ende el institucional.</li> <li>* Actualmente la Subdirección de Planeación se encuentra realizando una actualización a los riesgos por procesos con el fin de complementar el mapa de riesgos institucional; a dicha actividad se le realizará un seguimiento trimestral por parte de la responsable del S.G.I.C.</li> </ul>	
	<p>Seguimiento periódico al mapa de riesgos de corrupción en aras de prevenir los riesgos identificados de la metodología diseñada. en éste.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Alta Dirección y todas las Subdirecciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha realizado de manera sistemática los seguimientos planteados. Estos seguimientos son realizados desde la Jefatura de Control Interno en asocio con Calidad, para lo cual se trabaja el tema en compañía de cada responsable del riesgo identificado.</li> </ul>	

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
 ENTIDAD: INSTITUTO SOCIAL DE VIVIENDA Y HABITAT DE MEDELLIN ISVIMED ANO: 2016

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	ACTIVIDADES REALIZADAS	Responsable	Anotaciones
		Agosto 31 de 2016		
Estrategia Antitrámites	Realizar acompañamiento a los funcionarios, para garantizar una orientación oportuna y sensibilización frente a los trámites y procesos del ISVIMED, así como dar a conocer al personal de la Entidad los requisitos y trámites necesarios para que la ciudadanía acceda a los diferentes programas y proyectos de la Entidad.	Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	Jefatura de Comunicaciones	ISVIMED hoy cumple con la racionalización de tramites, así mismo con la ley de transparencia; al evidenciar en las tres plataformas gubernamentales (SUIT, SIVIRTUAL Y WEB) los trámites debidamente legalizados ante el SUIT.
	Realizar acompañamiento, implementación y seguimiento a la aplicación del Decreto 019 de Enero de 2012, en coordinación con el equipo de mejoramiento del proceso	Cumplimiento del Decreto 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	Alta Dirección y Subdirecciones	Todos los trámites fueron gestionados en compañía del equipo responsable de éstos, al interior del Instituto.
	Hacer seguimiento de los trámites y servicios que están en línea a través de la página web de la Entidad, así como los publicados por cada proyecto o programa. Y verificar el acceso a la comunidad en el SUIT - Sistema Único de Información de Trámites	La Jefatura de Control Interno realizó el informe de Seguimiento a la Inscripción de Trámites Administrativos en el sistema Único de Información de Trámites - SUIT, radicado bajo memorando 200-63 entregado a la Dirección General el día 20 de Mayo de 2016.	Alta Dirección y Subdirecciones	En el mes de Julio de 2016 se actualizó la página web institucional de manera que fuera más dinámica e interactiva con los usuarios que acceden a los diferentes trámites de la Institución. Dicha información puede ser verificada en el link "Transparencia y acceso a la información pública".

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

ENTIDAD: INSTITUTO SOCIAL DE VIVIENDA Y HABITAT DE MEDELLIN ISVIMED

AÑO: 2016

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	ACTIVIDADES REALIZADAS		Responsible	Anotaciones
		Agosto 31 de 2016			
<b>Estrategia Antitrámites</b>	Realización de jornadas específicas de los proyectos en las diferentes zonas y comunas, para la georeferenciación, diagnósticos y apoyo a la ciudadanía en los diferentes proyectos a los cuales tiene acceso, para evitar los trámites excesivos. Se llevan a cabo en las zonas cercanas a su residencia, programas y jornadas encaminadas a la información, atención y solución de necesidades.	Se realizan ferias de servicios de los programas y proyectos institucionales, con el fin de informar y asesorar a la ciudadanía acerca de los servicios que ofrece la Entidad.	Alta Dirección y todas las Subdirecciones	Estas jornadas se vienen desarrollando desde el programa Institucional "Vecinos y Amigos", el cual tiene por objetivo principal mejorar la convivencia en los proyectos de vivienda que actualmente gerencia el Instituto; así mismo se cuenta con asesoramiento y acompañamiento desde Atención al Usuario, en aras de evitar los trámites excesivos y simplificar los procesos a los usuarios; estos asesoramientos se prestan en la sede principal del ISVIMED, sotano de la Alcaldía de Medellín y las Casa de Gobierno de Lusitania y San Cristobal.	
<b>Estrategia de rendición de cuentas</b>	Realizar informe físico y/o virtual que reúna los resultados de los programas y proyectos de la Entidad.  Planear, coordinar y ejecutar el evento de rendición de cuentas y realización del informe de gestión. Incluye estrategias de divulgación, relacionamiento con públicos estratégicos, publicación y entrega de información	La Entidad en su pagina web, en el módulo de Transparencia y acceso a la información, cuenta con un link acerca de la rendición de cuentas, con el fin de informar a la comunidad acerca de los resultados de los programas y proyectos ofrecidos.	Alta Dirección y todas las Subdirecciones	La rendiciones de cuentas se han realizado de manera periódica y oportuna. En la página web del Instituto reposan las rendiciones de cuentas realizadas desde periodos anteriores como evidencia al cumplimiento de la actividad y como material de consulta para las partes interesadas.  Para la rendición de cuentas la recopilación de la información es realizada desde la Subdirección de Planeación quien es la responsable de generar las estadísticas con respecto al logro de metas del Plan de Desarrollo Municipal. La divulgación al evento es realizado mediante redes, periódicos y demas canales de comuncación interna y externa.	

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
 ENTIDAD: INSTITUTO SOCIAL DE VIVIENDA Y HABITAT DE MEDELLIN ISVIMED ANO: 2016

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	ACTIVIDADES REALIZADAS		Responsable	Anotaciones
		Agosto 31 de 2016			
Estrategia de rendición de cuentas	Actualizar la página web en la parte que corresponde al seguimiento de los planes de acción.		Actualización de planes en la pagina web institucional.	Jefatura de Comunicaciones	La página web se encuentra actualizada con base a los siguientes planes: * Plan de desarrollo Municipal. * Plan estratégico. * Plan de Acción e indicativo. Sin embargo, no se evidencia el seguimiento a los planes en mención.
	Recibir las preguntas registradas por la ciudadanía para la rendición de cuentas, (de parte de organizaciones, entidades, órganos de control e integrantes del Instituto), sobre el desarrollo de programas, proyectos y el cumplimiento de las metas para su trámite y respuesta oportuna al peticionario		No aplica para este seguimiento.	Alta Dirección y todas Subdirecciones	Esta actividad N/A para este periodo, ya que la rendición de cuentas se realizará en el mes de Diciembre de 2016; mes en el cual se le realizará el respectivo seguimiento.
	Participar en las jornadas de rendición de cuentas programadas por la Alcaldía de Medellín.		No aplica para este seguimiento.	Alta Dirección y todas Subdirecciones	Esta actividad N/A para este periodo, ya que la rendición de cuentas se realizará en el mes de Diciembre de 2016; mes en el cual se le realizará el respectivo seguimiento.
	Incluir dentro de las actividades de la entidad acciones encaminadas a la rendición de cuentas, (como la entrega personal de boletines con los resultados de los programas y proyectos).		No aplica para este seguimiento.	Alta Dirección y todas Subdirecciones	Esta actividad N/A para este periodo, ya que la rendición de cuentas se realizará en el mes de Diciembre de 2016; mes en el cual se le realizará el respectivo seguimiento.



**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

ENTIDAD: INSTITUTO SOCIAL DE VIVIENDA Y HABITAT DE MEDELLIN ISVIMED

AÑO: 2016

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	ACTIVIDADES REALIZADAS		Responsible	Anotaciones
		Agosto 31 de 2016			
Estrategia de rendición de cuentas	<p>Enviar información a medios de comunicación informando sobre las acciones ejecutadas por ISVIMED de acuerdo con su objeto social.</p> <p>Publicar información en las redes sociales de la entidad, en la que se cuente el avance de las acciones.</p>	<p>Actividad que se viene desarrollando por diferentes medios, en cabeza de la Jefatura de Comunicaciones.</p> <p>Publicaciones por medio de redes sociales</p>	Jefatura de Comunicaciones	<p>Se desarrolla a través de medios masivos de comunicación, con el fin de dar a conocer las actividades, metas, proyectos, programas, del ISVIMED; boletines y correos Institucionales.</p> <p>La jefatura de comunicaciones, por medio de piezas publicitarias y mensajes Institucionales, da a conocer el Instituto a través de Instagram, Twitter y Facebook.</p>	
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	<p>Implementación y funcionamiento idóneo del sistema de atención a la ciudadanía con personal capacitado y debidamente informado sobre los procesos que se manejan en el Instituto, con el fin de evitar reprocesos y atención inadecuada a los ciudadanos.</p>	<p>Se realizaron diferentes actividades con el fin de mejorar la atención al usuario.</p>	Jefatura de Comunicaciones	<p>Para el 2016 se fortaleció este tema y se gestionó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Se contrató personal más idóneo.</li> <li>* Los procesos fueron fortalecidos en la parte metodológica y estructural.</li> <li>* Se dio capacitación frente a protocolos de atención.</li> <li>* Se fortaleció una atención más humana y personalizada.</li> </ul>	
	<p>Aplicación de encuestas de satisfacción del usuario (PQRS y atención al usuario), respecto a la atención recibida, para evaluar y poder medimos con respecto a la percepción que los ciudadanos tienen de los servicios ofrecidos y prestados por el instituto.</p>	<p>Aplicación de encuestas de electronicas a través del aplicativo SIFI.</p>	Jefatura de Comunicaciones	<p>Para el 2016 se desarrolló un aplicativo en el Sistema de Información de la Entidad - SIFI, de tal manera que la información que se captura a través de encuestas personalizadas sea indexada en tiempo real al módulo. Esto ha permitido tener la información de manera oportuna para la toma de decisiones por parte de la Jefatura de Comunicaciones. Las evidencias de la encuestas reposan en el SIFI, en el módulo SMO, así como también los informes ejecutivos de cada mes de las PQRS.</p>	

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
 ENTIDAD: INSTITUTO SOCIAL DE VIVIENDA Y HABITAT DE MEDELLIN ISVIMED ANO: 2016

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	ACTIVIDADES REALIZADAS		Responsable	Anotaciones
		Agosto 31 de 2016			
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Seguimiento mediante alertas en el cumplimiento de los términos establecidos por ley para dar respuesta a los derechos de petición y demás requerimientos que llegan al instituto por parte de la Ciudadanía, dando así por cumplimiento en la atención, y nuestra transparencia en prestación del servicio.	* Implementación de tres (3) indicadores de gestión para el cumplimiento de las actividades realizadas en atención al usuario. * Circular N° 05 de 2016, emitida por la Dirección General, en la cual se dan lineamientos sobre el cumplimiento de respuestas de PQRS y Derechos de Petición	Jefatura de Comunicaciones	Para mayor control y seguimiento a ésta variable que no solo da cumplimiento a un requerimiento de ley sino que también impacta la imagen del instituto, se ha diseñado dos indicadores que monitorean la respuesta de las peticiones tanto en oportunidad como en cantidad. Dichos indicadores se encuentran creados en el aplicativo SIFI, módulo SMO - Sistema de Medición Organizacional. Desde Calidad se realiza seguimiento a las variables, buscando que éstas sean diligenciadas y analizadas correctamente para la toma de acciones posteriores.	
Consolidación del documento	Cargo: Profesional Universitario - Contratista Apoyo a Control Interno	Nombre: Diego Echeverri Montoya - María Paulina Barrio Villa			
Seguimiento de la Estrategia	Jefe de Control Interno	Nombre: Omar de Jesus Ramirez Ramirez			