



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
ISVIMED

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA AÑO: 2017

PL-GE-02

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Carolina Martínez Cano Contratista del SGIC	Cesar Augusto Castaño Subdirector administrativo y financiero Luz Adriana Campuzano Subdirectora de Planeación	Humberto Iglesias Gómez Director

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.....	3
2. Objetivo del plan.....	4
2.1 general	4
2.2 específicos	4
3. Alcance.....	4
4. Descripción de la Institución.....	5
4.1 Misión.....	5
4.2 Visión	5
4.3 Política de calidad.....	5
4.4 Objetivos Estratégicos y de calidad.....	5
4.5 Valores	6
5. Marco legal.....	7
6. Política institucional de transparencia y lucha contra la corrupción.....	10
7. Política institucional de administración del riesgo.....	10
8. Metodología.....	11
9. Componentes del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.....	12
9.1 Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos	12
9.2 Racionalización de trámites.....	14
9.3 Rendición de cuentas	16
9.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	20
9.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información.....	22
10. Consolidación, seguimiento y control del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.....	22

INTRODUCCIÓN

ISVIMED ha formulado para la vigencia 2017 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”.

Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano” y el Decreto 2641 del 2012, el CONPES 3654 de 2010, así como los lineamientos incorporados en la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan incluye cinco componentes:

Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos: mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Institución, teniendo como base en el Mapa de Riesgos por procesos existente, ajustando la metodología a los lineamientos definidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Racionalización de trámites: este componente reúne las acciones para a gestionar desde la identificación del trámite hasta la racionalización del mismo, buscando mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad de los trámites a partir de la estandarización de procesos en los cuales intervienen diferentes actores; lo anterior de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema, a su vez ante las plataformas gubernamentales, como el SUIT-Sistema único de información y trámites y el SIVIRTUAL, este último administrado por la Gobierno Nacional.

Rendición de cuentas: este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación entre todas las partes interesadas (Gobierno-Institución-Ciudadano-Entidades de vigilancia y control), mediante la presentación de resultados de la gestión del periodo en vigencia.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: este componente establece los Canales y métodos tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta el Instituto. En virtud de lo anterior, el instituto ha generado diversos medios que le permiten al ciudadano acercarse cada vez más a la información requerida y a interponer de forma ágil las peticiones requeridas.

Participación Ciudadana: este componente reúne los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas, a través de los cuales el Instituto genera un diálogo permanente con la ciudadanía. Logrando de esta manera dinamizar los procesos internos con base al objeto social del Instituto.

2. OBJETIVO DEL PLAN

2.1 GENERAL

Implementar acciones y estrategias anticorrupción, anti trámites, de atención al ciudadano y de rendición de cuentas que permitan garantizar la transparencia, el buen gobierno y la eficiencia administrativa, en el marco de la normatividad aplicable vigente.

2.2 ESPECÍFICOS

- Identificar los riesgos de corrupción existentes en cada uno de los procesos aplicables, con el fin de reducir y/o evitar acciones indebidas.
- Mejorar el servicio a través de la reducción de trámites que permitan el acceso oportuno a los servicios del Instituto.
- Promover mecanismos de atención al ciudadano a través de la Oficina de atención al usuario.
- Garantizar y brindar una información transparente a las partes interesadas (Gobierno-Institución-Ciudadano-Entidades de vigilancia y control)

3. ALCANCE

El presente “Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana” aplica para todos los funcionarios y contratistas del ISVIMED en la ejecución de sus procesos y el desarrollo de sus actividades.

4. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

4.1 MISIÓN

Gestionar los planes de vivienda de interés social en el Municipio de Medellín, implementando una política integral y coordinada con actores públicos, privados y comunitarios que garantice el derecho al hábitat y a la vivienda digna y permita mejorar la calidad de vida de los grupos familiares de menores ingresos. Actuando en un marco de transparencia, equidad, sostenibilidad y corresponsabilidad.

4.2 VISIÓN

Para el año 2020 el Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín contribuirá a la disminución de los déficits habitacionales cuantitativos y cualitativos existentes en la ciudad, con comunidades capaces de auto gestionarse y asentamientos humanos integrados social y espacialmente y articulados en procesos estructurales de vecindad y convivencia.

4.3 POLÍTICA DE CALIDAD

El Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín- ISVIMED está comprometido con la transparencia, sostenibilidad y corresponsabilidad en la gestión de los planes de vivienda de interés social en el Municipio de Medellín, soportado en procesos controlados, personal competente y la articulación con los diferentes actores que posibiliten la satisfacción en la atención al usuario y el mejoramiento de la calidad de vida de los grupos familiares sujeto de atención por parte del Instituto.

4.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD:

- Disminuir el déficit cualitativo y cuantitativo de vivienda de la ciudad en los estratos 1, 2 y 3 a través de la ejecución de los programas y proyectos del Instituto en los sectores intervenidos, garantizando el cumplimiento de los requerimientos técnicos de habitabilidad, los lineamientos municipales y el derecho social a la vivienda digna.
- Identificar y organizar los grupos familiares objeto de atención en materia de vivienda y hábitat de interés social facilitando su acceso a una solución habitacional, de acuerdo con la normativa vigente y las políticas habitacionales del Municipio de Medellín, apuntando a mejorar su calidad de vida.

- Gestionar los recursos financieros y las actividades requeridas para el desarrollo de los programas y proyectos institucionales, a través de la vinculación de actores públicos, privados, comunitarios y académicos.
- Acompañar a los grupos familiares con el objetivo de proporcionarles mecanismos de gestión comunitaria, facilitándoles el proceso de empoderamiento frente a las competencias en materia de convivencia, que permitan su integración socio espacial al nuevo hábitat.
- Gestionar estrategias de talento humano que permitan contar con personal idóneo y motivado para el logro de los objetivos organizacionales.
- Brindar un servicio eficiente y de calidad, que contribuya al reconocimiento de la Institución dentro de la comunidad.

4.5 VALORES

- **ÉTICA Y TRANSPARENCIA (Principio Institucional):** El Servidor Público del ISVIMED debe actuar con pleno conocimiento de las materias sometidas a su consideración, con toda la diligencia para administrar los bienes que sean dados a su cargo. El ejercicio de la función de la Administración Pública inspirará confianza en la Comunidad, evitará acciones que pudieran poner en riesgo la finalidad social, el Patrimonio del Estado, y la imagen que debe tener la sociedad respecto de sus servidores. Igualmente, facilitará la divulgación pública de información pertinente para los ciudadanos.

De la ética y la transparencia como principios indoblegables, se deriva una alta consciencia ambiental y del hábitat. Cada persona desde su compromiso realiza aportes relevantes a la eficiencia del Instituto y su tarea social.

- **RESPONSABILIDAD:** Los servidores públicos de ISVIMED responden con convicción por los actos propios e institucionales. Tienen la capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de las actuaciones; conocen y asumen el compromiso personal, mantienen una actitud responsable ante sí mismos, frente a los demás y frente a la naturaleza. El Servidor Público será honesto en el cumplimiento de sus deberes, para cumplir con eficacia y eficiencia los deberes que les han sido confiados.
- **SERVICIO:** Es la vocación de acompañamiento, consideración, comprensión y ayuda a la población objeto por la misión del Instituto. Expresando siempre

claridad y orientación a quien lo necesite. Es el apoyo oportuno, solidario, eficaz y adecuado entre quienes realizan las actividades para alcanzar los mejores resultados del grupo interno de trabajo y los resultados eficientes, pedagógicos y respetuosos con las comunidades.

- **DESARROLLO SOSTENIBLE:** Es tarea del Isvimed y de quienes trabajen en él satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades. La sostenibilidad de su tarea busca la armonía de las relaciones ambientales, económicas y sociales en cada una de sus acciones y promover en los actores relacionados su defensa y cuidado. Al ser la vivienda una necesidad básica para satisfacer en la comunidad y ser el hábitat el concepto ejemplar del desarrollo sostenible, se debe pensar nuevamente en el uso responsable del componente tecnológico, los recursos del medio ambiente, la organización social y la capacidad integral para absorber los efectos de la actividad humana.
- **COLABORACIÓN:** Es el apoyo oportuno, solidario, eficaz y adecuado entre quienes realizan actividades para alcanzar los mejores resultados del grupo. El trabajo conjunto de varias personas es un aspecto de desarrollo en comunidad. Está conectado con el mismo sentido del trabajo interdisciplinario muy relacionado con la cooperación y la coordinación. Al colaborar vemos las virtudes y reconocemos nuestras deficiencias. La colaboración es también una actitud permanente de consideración, diálogo y capacidad constructiva hacia el trabajo. Es posible cuando se hace de manera desinteresada y se ponen medios legítimos, inspirados en valores a favor de ambientes de enriquecimiento, respeto, apoyo y solidaridad. Colaborar es facilitar procesos, con disciplina y humanidad.

5. MARCO LEGAL

- Constitución Política de 1991.
- Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 134 de 1994 Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

- Ley 190 de 1995: Se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Decreto 2150 de 1995: Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.
- Ley 472 de 1998 Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
- Ley 489 de 1998: Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
- Decreto 2145 de 1999: Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública.
- Directiva Presidencial 09 de 1999: Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- Decreto 2593 de 2000: Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 2145 de noviembre 4 de 1999.
- Decreto 1537 de 2001: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado.
- Ley 720 de 2001 Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.
- Ley 872 de 2003: Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Decreto 4110 de 2004: Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003, y se adopta la
- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- CONPES 3292 de 2004: Por medio del cual se establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la Administración Pública.

- Decreto 3622 de 2005: Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo Cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo.
- Ley 962 de 2005: Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- CONPES 3654 de 2010: Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO -2015 PÁGINA: 5 de 10.
- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 del 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 2641 del 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto Ley 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 1450 de 2012: Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.
- Decreto 2482 de 2012: Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión.
- Decreto 2573 de 2014: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 943 de 2014, Mediante el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI, para el estado colombiano.
- Decreto 124 del 26 enero de 2016, por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

- 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”.
- Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1753 de 2015: Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2014-2018.
- Conpes 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Conpes 3650 de 2010 Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Conpes 3654 de 2010 Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Conpes 3785 de 2013 Política Nacional De Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.

6. POLITICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION.

Mediante la Resolución 00070 de 2017 por medio de la cual se adopta la Política Institucional de transparencia y lucha contra la corrupción, ISVIMED enmarca el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana en dicha política y se compromete a gestionar sus procesos mediante actuaciones que propendan por la articulación de dicha política y la mitigación de riesgos que puedan surgir como resultado de su gestión.

7. POLITICA INSTITUCIONAL DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Mediante la Resolución 454 de 2010 el ISVIMED adopta la política de administración del riesgo la cual tiene como objetivo “establecer lineamientos estratégicos que orienten a las decisiones de la entidad pública frente a los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de sus objetivos, producto de la observación, distinción y análisis del conjunto de circunstancias internas y externas que puedan generar eventos que

originen oportunidades o afecten el cumplimiento de su función, misión y objetivos institucionales.

En virtud de lo anterior, el presente plan adopta la política de riesgos para la mitigación de aquellos que se constituyan dentro del mismo, acatando la metodología del DAFP desde la identificación del riesgo hasta la implementación de acciones de mejora para la mitigación de los mismos.

8. METODOLOGÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La construcción del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del ISVIMED, parte de una metodología guía, la cual se fundamenta en la identificación de fortalezas y amenazas que permiten identificar las brechas para enfocar las acciones que promueven la disminución de acciones corruptas que atente contra los componentes que estructuran el Plan.

Para la identificación de Riesgos, así como la definición de medidas de mitigación, se implementó con base al documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” (Decreto 2641 de 2012).

El Plan se convierte en la carta de navegación para realizar seguimiento sistemático a los riesgos derivados de actos de corrupción, así mismo, se analizan las causas y consecuencias para la posterior implementación de controles que permitan mitigar la materialización e impacto de los riesgos.

Fortalezas

- ISVIMED tiene establecida y aprobada una política institucional de Transparencia y lucha contra la corrupción, en esa vía, encaminamos toda la gestión a fin de acatar los valores institucionales y dar cumplimiento a la reglamentación legal vigente. La política debe ser aplicada por todos los colaboradores sin importar su modalidad de contratación.
- ISVIMED tiene establecida y aprobada una política de Administración del riesgo los que permite ejercer un control sistemático adherido Manual técnico del modelo estándar de control interno
- Se tiene identificados y estandarizados desde el Mapa de riesgos de los procesos, las situaciones potenciales que puedan generar actos de corrupción. Esta integralidad le permite tanto al área de Calidad como a la Oficina de Control

interno tomarlo como criterio evaluativo a la hora de desarrollar auditorias de primera, segunda y tercera parte.

- Cada uno de los riesgos es analizado y controlado partiendo de la definición de acciones encaminadas a evitar o disminuir la ocurrencia de actos de corrupción. La herramienta utilizada para el Mapa de riesgos permite evidenciar todo el trazado desde la identificación hasta su seguimiento. (Ver grafica 1)
- Se aplica de manera sistemática los seguimientos aplicados al MECI, por consiguiente, los riesgos derivados de actos de corrupción consignados en los Mapas de riesgos por procesos son controlados bajo una metodología estandarizada.

Debilidades

- Falta de continuidad de los líderes que controlan los riesgos desde cada proceso.
- Falta de adhesión por parte de líderes a los métodos estandarizados dentro del Sistema de Gestión Integral de calidad, lo que puede ocasionar materialización del riesgo.

9. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el Propósito de dar cumplimiento a la normativa y lineamientos técnicos vigentes impartidos por instancias del Gobierno Nacional sobre los temas de transparencia y participación ciudadana, en especial los establecidos en la Ley 1474 de 2011, los Decretos 2482 y 2641 de 2012, los requisitos del Formulario Único de Registro de Avance a la Gestión – FURAG y los criterios para determinar el índice de transparencia en las entidades públicas, se formuló para la vigencia 2017 el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana el cual está compuesto por cinco (5) componentes:

9.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA MITIGARLOS

Mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Institución, teniendo como base en el Mapa de Riesgos por procesos existente, ajustando la metodología a los lineamientos definidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

A partir del 2016, ISVIMED consciente de la importancia de tener un enfoque de la gestión basada en riesgos, promovió una serie de actividades a nivel Directivo y operativo las cuales facilitaron el entendimiento, conciencia e importancia de promover el autocontrol dentro de cada uno de los 12 procesos que conforman el Sistema de Gestión integral de Calidad.

Como resultado de lo anterior, se reestructuró la herramienta para consolidar los riesgos tanto a nivel de proceso como institucional, adoptando la metodología del DAFP y lineamientos dados por la NTC ISO 31000:2009.

La construcción de cada Mapa de riesgos fue un trabajo realizado en equipo y de forma escalonada; se contó con la participación de la dirección, su equipo Directivo y los Enlaces de Calidad que movilizan las actividades cotidianas.

Los Mapas de riesgos están publicados en el SIFI- Sistema de información de ISVIMED, de tal manera que se convierte en la fuente de información primaria para todas las partes interesadas y grupos de interés.



Grafica 1- Metodología para la gestión de riesgo ISVIMED

Después de haber realizado un ejercicio con los 12 procesos que conforman el SGIC- Sistema de Gestión Integral de Calidad, actualmente el instituto ha identificado 18

situaciones de riesgo que pueden llegar a ocasionar consecuencias de corrupción. Los riesgos se encuentran tipificados de la siguiente manera:

Nueve (8) riesgos inherentes a procesos misionales, en los cuales se identifican:

- Riesgos de direccionamiento estratégico.
- Suspensión de proyectos constructivos
- Incumplimiento de características técnicas al momento de ejecutar un mejoramiento.
- Respuesta inoportuna a peticiones interpuestas por el usuario y/o partes interesadas.
- Peticiones sin radicar.
- Riesgo reputacional.
- Detrimento patrimonial
- Suplantación del ocupante del predio a intervenir.

Doce riesgos (11) identificados en los procesos de apoyo y están asociados a las siguientes situaciones:

- Fraude.
- Soborno.
- Celebración indebida de contratos.
- Indebida asignación de subsidios.
- Veracidad de la información publicada en medios.
- Seguridad de la información.
- Error en la afectación presupuestal.
- Manejo no eficiente de los recursos.
- Pago inadecuado a través de fiducias.
- Cobros extemporáneos de subsidios.
- Incumplimiento del Plan de adquisiciones.

Los anteriores riesgos se monitorean de manera periódica por el área de calidad y son controlados desde cada uno de los procesos que conforman el SGIC- Sistema de Gestión Integral de Calidad.

9.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Bajo la Resolución 00032 de 17 de enero del 2017, por la cual se modifica el comité de Gobierno en línea y antitrámites, el cual se encarga de garantizar que la Institución

cumpla la ruta para establecer los trámites desde su identificación hasta su racionalización en las plataformas gubernamentales.



Grafica 2- Metodología del DAFP

ISVIMED ha formalizado 8 trámites ante el SUIT- Sistema único de Información y Trámites como parte de los servicios que presta; los siguientes trámites son los siguientes:

- Trámite para la asignación de subsidio de vivienda municipal para población en situación de desplazamiento.
- Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias
- Titulación de Predios
- Asignación de subsidio municipal para población de demanda libre
- Reconocimiento de edificaciones
- Asignación de subsidio municipal para mejoramiento de vivienda
- Asignación de subsidio municipal de arrendamiento temporal
- Asignación de subsidios para Organizaciones Populares de Vivienda



Adicionalmente y como cumplimiento a la ley de transparencia, dichos trámites se encuentran disponibles en plataformas como el Sivirtual administrada por el Gobierno Nacional y la página web de ISVIMED.

9.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas en ISVIMED está estructurada bajo cuatro componentes:

- **Compilación de la información:** La subdirección de Planeación a través de la herramienta del *SMO- Sistema de Medición Organizacional*, compila la información concerniente al logro de metas que apuntan de manera directa al Plan de Desarrollo Municipal. La herramienta además, consolida indicadores que dan cumplimiento al objeto del Instituto encaminado al acompañamiento social a la comunidad.

La información se compila de manera periódica en los Planes de Acción e Indicativo de la Institución, de tal manera que se pueda establecer un trazado del logro de metas a modo parcial y definitivo.

- **Validación de la información:** La información compilada por la Subdirección de Planeación, se transmite a la Jefatura de Comunicaciones, quien se encarga de estructurar la metodología para realizar la presentación por parte del Director a las todas las partes interesadas.

Tan pronto se estructura el modelo, la información allí contenida es validada por el Director utilizando como fuente, las estadísticas contenidas en el SIFI- Sistema de información ISVIMED.

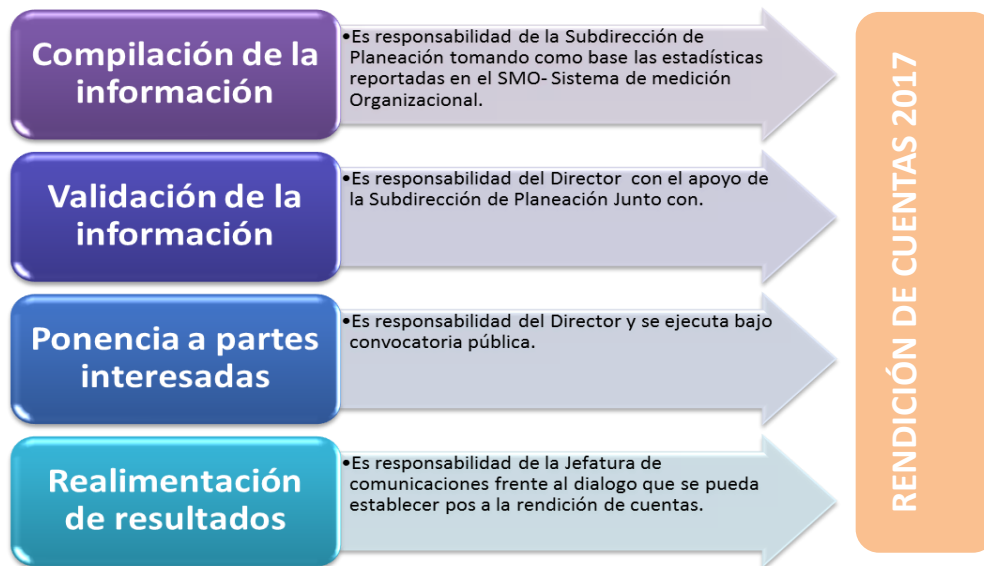
- **Ponencia a partes interesadas:** Mediante convocatoria pública, ISVIMED realiza presencialmente una ponencia donde de manera masiva se convoca a todas las partes interesadas. En este escenario se reúne público como: colaboradores internos, usuarios, entidades de vigilancia y control entre otros.

El Director expone los logros obtenidos en el periodo, tanto a nivel de gestión como en el uso eficiente de los recursos asignados. Cada indicador está

debidamente soportado en las estadísticas institucionales que respaldan las cifras citadas.

- **Realimentación de resultados:** Posterior a la rendición de cuentas, mediante redes sociales, las partes interesadas podrán manifestar todas las inquietudes que surjan a partir de los resultados entregados por el Instituto; adicionalmente dicha realimentación es socializada al interior del Instituto a fin de analizar la situación en particular y tomar acciones según el caso.

ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2017



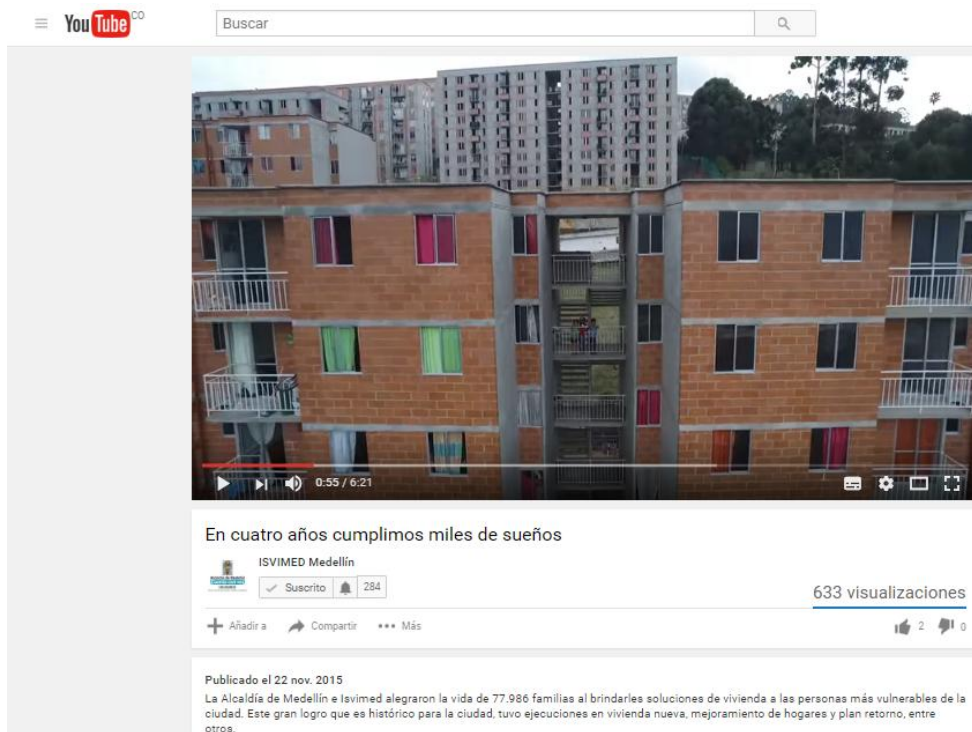
La rendición de cuentas es liderada por un equipo interdisciplinario, donde participan la Subdirección de Planeación, la Jefatura de Comunicaciones y por supuesto el Director del Instituto.

Los resultados que arroja la rendición de cuentas del periodo en vigencia es publicada a través de diferentes medios de comunicación, tales como:

- **Página web de ISVIMED:** www.isvimed.gov.co



- Youtube



- Facebook: Transmisión en vivo a través de Facebook








Publicado por [isvimed@yahoo.es](#) [?] - 23 de noviembre de 2015 ·

En Vivo: Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Isvimed.
ustream.tv/channel/gap-2 #CuentasClaras

ISVIMED
Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

ISVIMED Rendición de Cuentas 2015
3er ENCUESTRO TESO
USTREAM.TV

- Twitter

Estadísticas		Inicio	Tweets	Audiencias	Eventos	Más ▾	Isvimed ▾
	Isvimed @Isvimed · 31 dic. 2015 En el proyecto El Limonar, @Minvivienda e @Isvimed invirtieron 12.379 millones de pesos. #CuentasClaras pic.twitter.com/fgVJrkhlxa Ver la Actividad del Tweet		1.387	16		1,2 %	
	Isvimed @Isvimed · 31 dic. 2015 Tener vivienda propia nos motiva a seguir #ConstruyendoSueños con toda nuestra familia. bit.ly/1jevvDG #CuentasClaras Ver la Actividad del Tweet		240	0		0,0 %	
	Isvimed @Isvimed · 31 dic. 2015 La @AlcaldiaMed a través de @Isvimed realizó inversiones superiores a los 636.841 millones de pesos. #CuentasClaras Ver la Actividad del Tweet		295	1		0,3 %	
	Isvimed @Isvimed · 31 dic. 2015 A través del programa Arrendamiento Temporal, @Isvimed brindó soluciones transitorias. bit.ly/1TOcv43 #CuentasClaras Ver la Actividad del Tweet		194	1		0,5 %	
	Isvimed @Isvimed · 31 dic. 2015 Brindamos una solución de vivienda acertada a las familias. 4.592 legalizaciones de propiedades. #CuentasClaras pic.twitter.com/a6i0z2ntL4		277	1		0,4 %	

9.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En el 2016 ISVIMED enfocó sus esfuerzos a recuperar la confianza de todas las partes interesadas en cuanto a los resultados de su gestión. En esa línea, fortaleció todo lo concerniente con la atención al ciudadano y se invirtieron recursos para mejorar aspectos como:

- Mejoras locativas en la oficina de atención al usuario.
- Fortalecimiento de competencias de equipo de atención al usuario.
- Estandarización del protocolo de atención, el cual define parámetros desde lo comunicacional hasta la presentación personal y el respeto por el otro.
- Se aumentaron los puntos de atención, ampliando la cobertura en la atención al ciudadano.
- Se amplió la muestra que evalúa la satisfacción del usuario, de tal manera que el Instituto pueda identificar la percepción del ciudadano frente a los servicios suministrados, así mismo, establecer acciones de mejora en situaciones que así lo ameriten.

Contamos con sedes de atención que permiten brindar una atención personalizada y cubrir la demanda en las diferentes zonas donde interviene el Instituto. Actualmente se cuenta con las siguientes sedes:

- **Sede principal:**

Calle 47D No. 75 240 Sector Velódromo (Estadio) Medellín

Teléfono 4304310, extensiones: 180 110, 114, 131

Horario de atención:

Lunes a jueves: 7:30 A.M. a 12:30 PM Y 1:30 pm A 5:00 P.M.

Viernes: 7:30 A.M. a 12:30 PM Y 1:30 P.M A 4:00 PM.

Trámites: consultas, orientación, direccionamiento de solicitudes, radicación de Peticiones, trámites de pagos para proveedores.

- **Centro administrativo La Alpujarra:**

Calle 44 No. 52 165 Taquillas 37 y 38, sótano del Edificio de la Alcaldía de Medellín.

Teléfono 3859428

Horario de atención:

Lunes a: 7:30 A.M. a 5:30 P.M Jornada continúa

Viernes 7:30 A.M. a 4:30 P.M Jornada continua
Trámites: consultas, orientación, direccionamiento de solicitudes radicación de
PQRS.

- **Ciudadela Nuevo Occidente:**

Calle 63 No 108 B 06 Interior 120 – Lusitania

Teléfono 3858445

Atendemos en el Centro de Servicios a la Ciudadanía.

- **Punto de Atención Más Cerca De Ti:**

Carrera 131 No. 60-67 (anexo a la Casa de Gobierno del Corregimiento de San Cristóbal)

Teléfono 3834105

Tenemos a disposición del usuario, buzones ubicados en la recepción y en el archivo central de la sede principal, a través de los cuales podrán dejar sus inquietudes, preguntas, sugerencias y felicitaciones. Adicionalmente contamos con los siguientes canales donde el usuario o cualquier parte interesada pueden comunicarse con el Instituto:

- **Atención telefónica:**

Es el medio por el cual la ciudadanía puede obtener información sobre los procesos y servicios que se prestan en el ISVIMED, sin tener que trasladarse a nuestras instalaciones.

Se cuenta con la línea única 430 43 10, la cual es atendida por personal capacitado recibir y direcciona si es el caso los requerimientos de los usuarios.

La línea telefónica cuenta con un audio que orienta al ciudadano y le da información de las extensiones de las diferentes dependencias del Instituto.

- **Página web www.isvimed.gov.co:**

Las nuevas tecnologías hacen parte de nuestros procesos, facilitando al ISVIMED el acercamiento y acceso de la ciudadanía sin límites de horarios y así obtener información sobre los diferentes programas, proyectos y campañas que adelantamos, de igual manera permite a los usuarios presentar sus solicitudes, averiguar en qué van sus procesos, dejar sus inquietudes, etc.

- **Redes sociales:**

Permiten también una interacción directa con la comunidad, creando un vínculo de inmediatez con nuestro Instituto. A través de las redes sociales se envía información permanente en:

- Facebook.
- Twitter.
- Youtube.
- Instagram

Con el fin de generar un radicado único para las peticiones interpuestas por el usuario y realizar seguimiento a las mismas, el responsable de las peticiones debe crear en el sistema un historial de atención, permitiendo a los demás funcionarios del ISVIMED consultar y brindar una respuesta acertada y personalizada a cada solicitud.

9.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

De acuerdo a lo establecido en las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Ley de transparencia y el CONPES 3072 de 2000 donde se establece la Agenda de Conectividad como una política de Estado que busca masificar el uso de las tecnologías de información y las comunicaciones y con ello aumentar la competitividad del sector productivo, modernizar las instituciones públicas y socializar el acceso a la información, ISVIMED dispone de la información derivada de su gestión en los siguientes medios:

- Página web.
- Carteleras
- Puntos de atención al usuario

10. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La consolidación y elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está a cargo de la Subdirección de Planeación, quien a su vez será el responsable de realizar su publicación a más tardar el 31 de enero de cada año.

La oficina de Control Interno por su parte, debe garantizar tanto la elaboración, publicación y seguimiento. De tal manera que se ejerza control frente al cumplimiento de las estrategias emprendidas.

Como resultado de este ejercicio, Control Interno deberá generar informes de resultados frente a la situación evidenciada y remitirla al Director del Instituto para la implementación de acciones pertinentes. La Oficina de Control Interno realizará seguimiento y publicación de dicha información (tres) 3 veces al año, así:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

11. ANEXOS

- **Anexo 1:** Componente: Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos.
- **Anexo 2:** Componente: Racionalización de trámites.
- **Anexo 3:** Componente: Rendición de cuentas.
- **Anexo 4:** Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- **Anexo 5:** Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información.
- **Anexo 6:** Componente: Mapa de riesgos de Corrupción.

