



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**VIGENCIA AÑO: 2019**

**PL-GE-02**

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Víctor Jaime Vargas Jefe de oficina asesora de comunicaciones Genny Alexandra Ocampo Subdirectora Poblacional. Vanessa Cardona Asesora de Dirección. Laura Tobón Subdirectora Jurídica Daniel Cataño Contratista Carolina Martinez Cano Profesional Universitario</p>	<p>Aura María Travedo Fernández Subdirectora de Planeación</p>	<p>Manuela Garcia Gil Directora</p>

## **1. OBJETIVO:**

### **1.1 Objetivo estratégico al cual le apunta el plan:**

Brindar un servicio eficiente y de calidad, que contribuya al reconocimiento de la Institución dentro de la comunidad.

### **1.2 Objetivo del plan anticorrupción:**

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. 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.

## INTRODUCCIÓN

ISVIMED ha formulado para la vigencia 2019 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”. En ese sentido y comprometidos con el nuevo MIPG- Modelo integrado de planeación y gestión, hemos articulado una serie de elementos que se podrán identificar a lo largo del plan en cada una de las actividades descritas en sus 5 componentes, logrando una mayor coherencia desde su planificación hasta su implementación.

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.

## **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.

Los valores y principios relacionados en el presente Plan son sujetos a modificación en la medida que se implemente el Decreto 1499 de 2017.

## **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.





## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PL-GE-02

VERSIÓN: 04

FECHA: 30/12/2018

PÁGINA: 9 de 26

- 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.
- Decreto 1499 del 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Decreto 612 del 2018 “ Por el cual se fijan las directrices para a Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado”.

## 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 697 del 2 de agosto del 2018, se estableció la Política de Gestión del riesgo del instituto, dicha política se ajusto a los lineamientos trazados en la NTC ISO 31000 y en lo que define el MIPG en las tres líneas de defensa para gestionar los riesgos, no obstante y teniendo en cuenta que el DAFP estableció en el mes de octubre del 2018 la nueva Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, la política y la metodología serán revisadas y ajustadas acorde a este nuevo referente. Actividad que también corresponderá a la actualización realizada a la NTC ISO 31000 en su versión 2018.

En 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”. Actualmente el instituto cuenta con riesgos de corrupción definidos desde el 2018, cabe anotar que partiendo de las directrices definidas en el Decreto 1499 del 2017 y en articulación con la nueva Guía para la administración del riesgo anteriormente mencionada, la metodología será revisada, ajustada y posteriormente divulgada tal como se observa en las propuestas del componente:

**“Componente Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos”.**

Subcomponente	Actividad	Producto	Responsable	Fecha de ejecución
<b>Política de Administración de Riesgos</b>	Revisar y ajustar la política de riesgos con base a la nueva guía de administración del riesgo expedida por el DAFP	Política ajustada	Contratista que lidera el tema de riesgos	Marzo 2019
	Formalizar la nueva política por resolución	Resolución vigente	Contratista que lidera el tema de riesgos	Marzo 2019

 <p>Alcaldía de Medellín Cuenta con vos ISVIMED</p>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b> PL-GE-02
		<b>VERSIÓN:</b> 04
		<b>FECHA:</b> 30/12/2018
		<b>PÁGINA:</b> 11 de 26

	Elaborar el procedimiento metodológico acorde a la nueva guía de administración del riesgo expedida por el DAFP y a los lineamientos trazados en el MIPG en todas sus líneas de defensa.	Procedimiento legalizado ante el sifi	Contratista que lidera el tema de riesgos	Marzo 2019
<b>Construcción, validación y publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	Revisión y ajuste de mapas de riesgos con base a la nueva guía de administración del riesgo expedida por el DAFP	Estructura definitiva	Contratista que lidera el tema de riesgos	Junio 2019
	Diligenciar nuevo mapa con los riesgos identificados previamente	Mapa de riesgos diligenciado	Contratista que lidera el tema de riesgos	Junio 2019
	Publicar mapa de riesgos de corrupción en página web y en el sifi	Mapa de riesgos publicado	Contratista que lidera el tema de riesgos	Junio 2019
<b>Divulgación y sensibilización</b>	Divulgar todo el tema procedimental y los mapas construidos por procesos.	Boletín interno Correos	Jefatura de comunicaciones Contratista que lidera el tema de riesgos	Diciembre 2019
<b>Monitoreo y ajuste</b>	Realizar monitoreo constante por parte del líder del proceso con el apoyo de su equipo de trabajo para hacer los ajustes pertinentes frente a controles previamente establecidos	Mapas con seguimiento correspondiente por parte del líder y su equipo de trabajo.	Líder y su equipo de trabajo.	Junio y Diciembre 2019
	Realizar acompañamiento para el ajuste requerido a los riesgos y/o controles	Mapa de riesgos actualizados	Responsable de liderar el tema de riesgos dentro del instituto.	Diciembre 2019
<b>Seguimiento</b>	Realizar seguimiento por parte de la oficina de control interno frente a la materialización del riesgo por procesos	Informe emitido por la oficina de control interno	Equipo de control interno	Cada que aplique

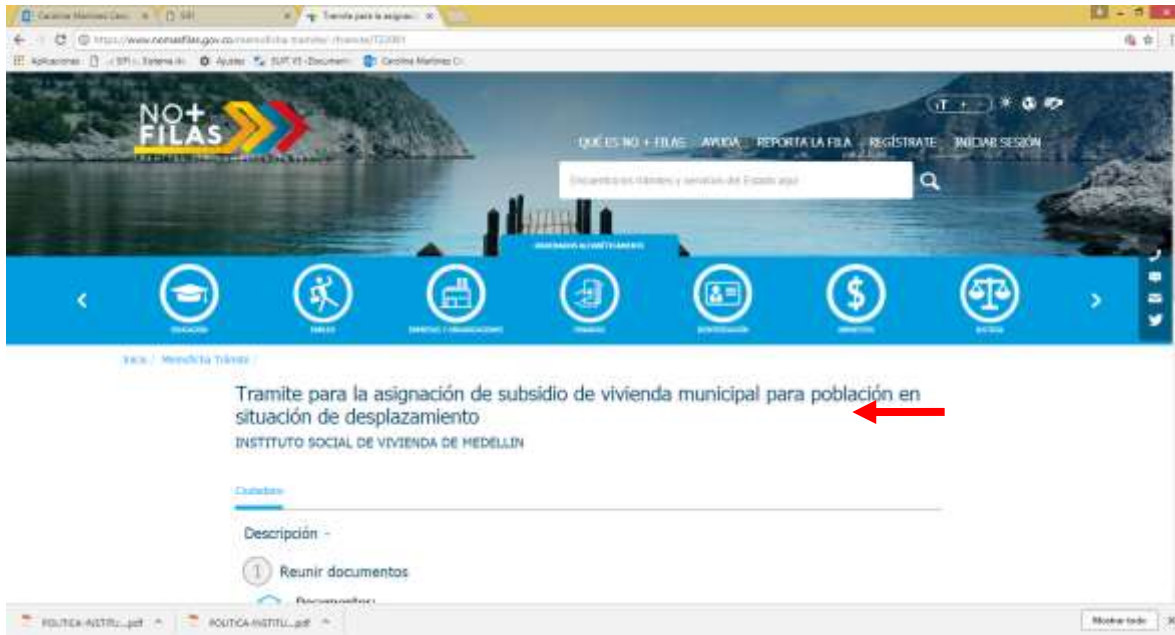
## **8. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

Bajo la Resolución 135 del 16 de febrero del 2018, “Por medio de la cual se modifica la denominación y la estructura del comité directivo y se incluyen nuevas funciones”, dichas funciones están relacionadas con la injerencia que asumen el comité institucional de gestión y desempeño al integrar los temas que anteriormente se gestionaban de manera aislada desde el comité de Gobierno en línea y antitrámites, esto hace que se articule de manera mas integral la gestión en términos de planificación y seguimiento a resultados.

ISVIMED ha identificado y formalizado 8 trámites ante el SUI- 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 la plataforma del Sivirtual administrada por el Gobierno Nacional y la página web del ISVIMED.



Fuente: Imagen extraída de la plataforma del SiVirtual donde se evidencia el enlace del trámite disponible en la página web del ISVIMED.

En aras de seguir avanzado en la articulación de éste tema, actualmente el instituto viene planteando una serie de estrategias que permitirán articular los siguientes referentes:

- Estrategia de Gobierno digital definida por el Ministerior de TIC.
- MIPG en lo relacionado con la política de racionalización de trámites.
- Ley antitrámites vigente.

Lo anterior con un solo propósito, integrar la gestión y disminuir reprocesos que apuntan a un mismo eje temático, siempre teniendo en cuenta cada uno de los lineamientos aplicables. A continuación se describen las actividades propuestas para este periodo 2019 con relación al componente:

**“Componente de Racionalización de trámites”**

<b>Fase</b>	<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades propuestas</b>	<b>Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de ejecución</b>
<b>Interna</b> Al interior de la institución	<b>Identificación de trámites</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convocar a una reunión a los líderes de los trámites existentes para evaluar la pertinencia de los mismos teniendo en cuenta el decreto 2339.</li> <li>2. Identificar los trámites aplicables que no fueron incluidos en su momento</li> </ol>	Acta de reunión	Líder de la Estrategia de gobierno digital-TIC	Marzo 2019
	<b>Priorización de trámites</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acorde al ejercicio anterior priorizar los trámites más utilizados por el ciudadano y proceder con las etapas siguientes.</li> </ol>	Acta de reunión	Líder de la Estrategia de gobierno digital-TIC	Junio 2019
	<b>Racionalización de trámites (razonar desde lo administrativo, normativo, tecnológico, por que los tramites priorizados disminuirán los trámites al ciudadano)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dentro de los trámites priorizados, establecer como disminuyen costos, reprocesos etc).</li> <li>2. Presentar informe al Comité institucional de gestión y desempeño quien absorbió el comité antitrámites.</li> <li>3. Proceder a inscribirlos o a actualizarlos en el SUIT-Sistema Único de información y Trámites.</li> </ol>	Acta del Comité institucional de gestión y desempeño donde se evidencie el Informe presentado	Líder de la Estrategia de gobierno digital-TIC y Líder del MIPG	Diciembre 2019
<b>Externa</b> Entre instituciones	<b>Interoperabilidad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer los trámites racionalizados que requieren aplicación de interoperatividad.</li> <li>2. Realizar las gestiones correspondientes con las entidades externas aplicables y materializar el requisito.</li> </ol>	Tramites gestionados con Interoperabilidad en página web.	Líder de la Estrategia de gobierno digital-TIC	Resultados parciales Diciembre 2019

## 9. 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.

Los ejes temáticos que comprenderá la rendición de cuentas 2019 son:

TEMAS	ASPECTOS
Presupuesto	Ejecución presupuestal
	Estados financieros
Cumplimiento de metas	Plan de acción
	Programas y proyectos en ejecución
Gestión	Informes de gestión
	Metas e indicadores de gestión
	Informes de los entes de control que vigilan la entidad
Contratación	Procesos contractuales
	Gestión contractual
Impactos de la gestión	Cambios en el sector o en la población beneficiaria
Acciones de mejoramiento de la entidad	Planes de mejora

- **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 2019



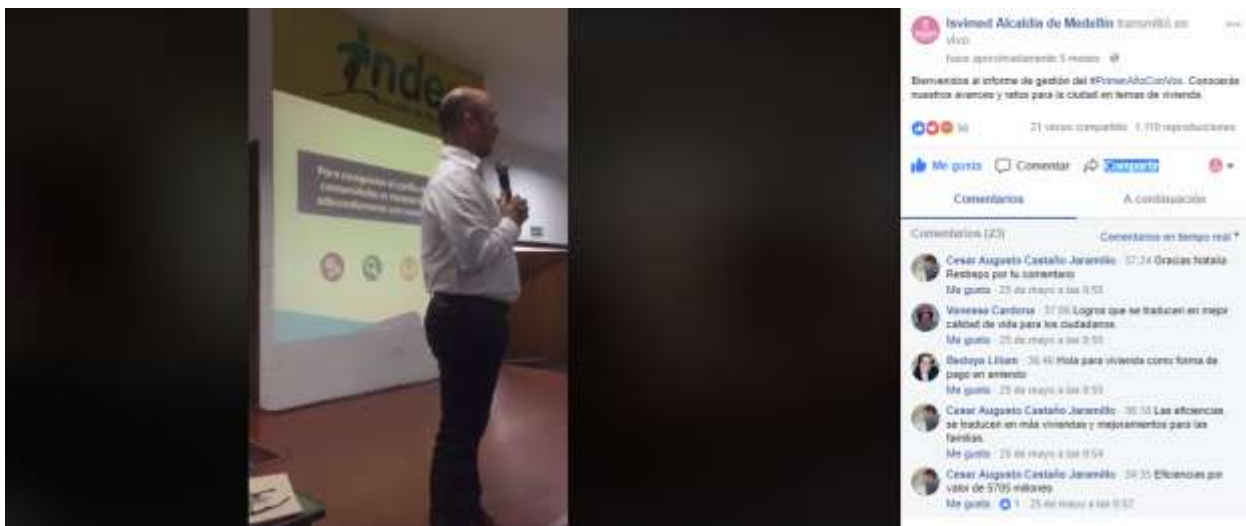
La rendición de cuentas es liderada por un equipo interdisciplinario donde participa todo el equipo directivo, en especial la Subdirección de Planeación, la Jefatura de Comunicaciones, el asesor de dirección y por supuesto la Dirección del Instituto. Los resultados que arroja la rendición de cuentas es publicada a través de diferentes medios de comunicación, tales como:



- **Página web de ISVIMED:** [www.isvimed.gov.co](http://www.isvimed.gov.co)



- **Facebook:** Transmisión en vivo a través de Facebook



• **Twitter**



A continuación las actividades que se desarrollarán en el marco del este componente.

**Componente “Rendición de cuentas”**

Subcomponente	Actividad	Producto	Responsable	Fecha de ejecución
Definición del equipo que lidere el proceso de rendición de cuentas	Informar a los subdirectores y jefes los compromisos que asumirán en la rendición de cuentas	Correo electrónico y registro de asistencia a reuniones	Dirección	Enero 2019
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Definir estructura del informe conservando los lineamientos metodológicos	Correo electrónico	Dirección	Enero 2019

	y contenidos mínimos definidos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).			
	Definir diseño y contenidos.	Presentación	Dirección Jefatura de comunicaciones	Enero 2019
	Definir medios y canales de divulgación.	Plataforma de medios institucionales (página web, redes sociales, boletín interno), evento presencial y ronda de medios de comunicación.	Dirección Jefatura de comunicaciones	Enero y febrero 2019
<b>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y grupos de valor</b>	Convocatoria a la ciudadanía para participar en consultas, diálogos, evaluación y retroalimentación.	Invitación virtual o física a los grupos de valor. Página web	Dirección Jefatura de comunicaciones	Enero – febrero 2019
	Socialización y visibilización de la información	Publicaciones realizadas en la plataforma de medios institucionales.	Jefatura de comunicaciones	Enero - febrero 2019
<b>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>	Responder a los grupos de valor sobre inquietudes derivadas de la rendición aun habiendo terminado la actividad de rendición de cuentas institucional.	Respuestas a PQRSD con relación al tema.	Equipo directivo y/o funcionario implicado en el caso respectivo.	Enero a diciembre 2019
<b>Diseño del plan de mejoramiento derivado de la rendición de cuentas</b>	Con base en las dificultades presentadas, a las inquietudes que no se pudieron resolver, al incumplimiento de metas, se debe elaborar un plan de mejoramiento* el cual deberá ser avalado por el Comité Institucional de gestión y desempeño, donde se asignen claramente los responsables de su	Acta de Comité Insitucional de Gestión y Desempeño  Informe evaluación institucional a la gestión por dependencias	Equipo directivo y/o funcionario implicado en el caso respectivo.  Oficina de Control interno	Enero a diciembre 2019

	<p>gestión.</p> <p>*Este plan de mejoramiento es realizado con base en la auditoría de ley que lleva a cabo la oficina de Control Interno "Informe evaluación institucional a la gestión por dependencias de la vigencia inmediatamente anterior.</p>			
--	---	--	--	--

## 10. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

A lo largo del tiempo el instituto ha enfocó sus esfuerzos en recuperar la confianza de los grupos de valor que reciben nuestro servicios, hemos realizado gestión que valida el compromiso para mejorar en éste componente. Entre la gestión resaltamos:

- Mejoras locativas en la oficina de atención al usuario.
- Implementación del protocolo de atención, el cual define parámetros desde lo comunicacional hasta la presentación personal y el respeto por el otro.
- Se dio continuidad a la evaluación de la muestra significativa que monitorea 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 canales de atención tales como:**

### **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](http://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.

Con el fin de seguir mejorando, se han definido una serie de actividades las cuales se describen a continuación.

### **Componente “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”**

<b>Subcomponente</b>	<b>Actividad</b>	<b>Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de ejecución</b>
<b>Fortalecer cobertura de demanda</b>	Activar las sedes en corregimientos donde se tiene injerencia	Sedes habilitadas	Jefatura de Comunicaciones	Abril 2019
<b>Implementación de protocolo de atención</b>	Divulgar protocolo de atención al equipo de atención al usuario	Registro de asistencia	Jefatura de Comunicaciones	Febrero 2019
	Realizar cumplimiento a la implementación del protocolo	Informes de seguimiento	Jefatura de Comunicaciones	Diciembre 2019



	Implementar la política de servicio al ciudadano definida por el MIPG	N.A	Jefatura de Comunicaciones y Subdirector poblacional	Junio 2019
<b>Fortalecimiento de competencias del equipo de Atención al usuario</b>	Capacitar al equipo de atención al usuario en competencias acorde al servicio y en la información propia del instituto.	Registro de capacitación de Actas de equipo primario	Jefatura de Comunicaciones	Diciembre 2019
<b>Muestra significativa para realización de encuesta de satisfacción del usuario</b>	Realizar encuestas en cada una de las sedes habilitadas	Encuestas realizadas	Jefatura de Comunicaciones	Mensual
	Elaborar informe e indicadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de satisfacción de usuario.</li> <li>Indicador diligenciado</li> </ul>	Jefatura de Comunicaciones	Mensual
	Realimentar al equipo de atención al usuario frente a la percepción de la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de asistencia</li> <li>Acta de equipo primario</li> <li>Cartelera de la jefatura</li> <li>Correo electrónico</li> </ul>	Jefatura de Comunicaciones	Diciembre 2019
<b>Gestión de peticiones</b>	Radicar todas las peticiones que ingresen al Instituto sin importar el medio por el cual fueron reportadas por el usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peticiones radicadas</li> </ul>	Jefatura de Comunicaciones	Constantemente
	Crear historial en el SIFI para garantizar la gestión y trazabilidad de la petición.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Petición creada en el SIFI</li> </ul>	Jefatura de Comunicaciones	Constantemente
	Elaborar informe e indicadores de peticiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de peticiones</li> <li>Indicadores diligenciados en el SMO-Sistema de Medición Organizacional.</li> </ul>	Jefatura de Comunicaciones	Periodo 2019
<b>Normativo y procedimental</b>	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Piezas comunicacionales</li> </ul>	Jefatura de Comunicaciones	Cada tres meses

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b> PL-GE-02
		<b>VERSIÓN:</b> 04
		<b>FECHA:</b> 30/12/2018
		<b>PÁGINA:</b> 23 de 26

	públicos frente a los derechos de los ciudadanos.			
	Construir y/o ajustar la política de protección de datos personales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de protección de datos implementada en los diferentes instrumentos de gestión aplicables</li> </ul>	Subdirección jurídica	Junio 2019
	Realizar mesas de trabajo para realizar diagnóstico de los formatos que deben contener la política	<ul style="list-style-type: none"> <li>Listados de asistencia</li> </ul>	Subdirección jurídica Subdirección poblacional Subdirección de dotación Jefatura de comunicaciones	Junio 2019
	Garantizar que los impresos lleven la política	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formatos correspondientes</li> </ul>	Jefatura de Comunicaciones	Diciembre 2019
<b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>	Establecer canales de atención al usuario en cada una de las sedes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios comunicaciones</li> <li>Lugar físico</li> <li>Redes sociales</li> </ul>	Jefatura de Comunicaciones	Diciembre 2019

## 11. 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

No obstante, y con el propósito de seguir mejorando en este componente, para el 2019 hemos definido una actividades, las cuales se describen a continuación.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b> PL-GE-02
		<b>VERSIÓN:</b> 04
		<b>FECHA:</b> 30/12/2018
		<b>PÁGINA:</b> 24 de 26

**Componente “Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información”.**

<b>mponente</b>	<b>Actividad</b>	<b>Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de ejecución</b>
<b>El derecho de acceso a la información pública</b>	Realizar ajuste de la política de transparencia con base a los nuevos lineamientos del MIPG	Resolución formalizada	Subdirección Jurídica	Junio 2019
	Realizar divulgación de la política	Correo. Boletín interno Memorandos	Subdirección Jurídica	Junio 2019
	Garantizar la publicación de la política en SIFI.	Política publicada	Profesional especializado de TIC Profesional universitario del MIPG	Julio 2019
<b>Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información</b>	Divulgación del procedimiento para la actualización del registro de activos de información y el índice de información Clasificada y reservada.	Actas de equipos primarios Registro de asistencia	Responsable de la Gestión documental	Marzo 2019
	Garantizar la actualización de los instrumentos cada que se requiera	Instrumentos actualizados	Responsable de la Gestión documental	Diciembre 2019
	Garantizar la actualización de los instrumentos en página web	Contenidos publicados	Jefatura de comunicaciones	Diciembre 2019
<b>Criterio diferencial de accesibilidad</b>	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Puntos de atención al usuario.	Jefatura de comunicaciones	Junio 2019
	Disponer de un video en página web para garantizar el acceso a la información a todas a aquellas personas con limitaciones visuales.	Video en página web	Jefatura de comunicaciones	Marzo 2019
<b>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	Realizar una revisión constante de los contenidos que deben estar disponibles y actualizados en página web	Herramienta del consolidado de la información que administra la jefatura de comunicaciones	Jefatura de comunicaciones	Diciembre 2019
	1. Contar con un mecanismo de		Profesional especializado de	Diciembre 2019



	<p>seguimiento al acceso a información pública, las entidades deben generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) El número de solicitudes recibidas.</li> <li>b) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</li> <li>c) El tiempo de respuesta a cada solicitud.</li> <li>d) 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Realizar el desarrollo en el SIFI de los componentes requeridos para el informe.</li> <li>3. Realizar pruebas piloto al desarrollo.</li> <li>4. Realizar capacitación al personal del archivo y al personal de atención al sumario dado que son los que reciben información del instituto.</li> <li>5. Dejar evidencia de la capacitación.</li> </ol>	<p>Informe</p> <p>Desarrollo en el sifi</p>	TICS	
--	--	---	------	--

## **12. 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.

### **ANEXO**

- Mapa de riesgos de corrupción.