



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ISVIMED

2014

Calle 47 D No. 75 · 240 - Sector Velódromo - código
postal 050034

PBX (574) 430 43 10 Medellín · Colombia

www.isvimed.gov.co



Alcaldía de Medellín

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS.....	4
3. FUNDAMENTO LEGAL	6
4. OBJETIVO DEL PLAN	7
5. METODOLOGÍA	8
6. COMPONENTES.....	9
6.1 PRIMER COMPONENTE - METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	9
6.2 SEGUNDO COMPONENTE- ALGUNOS RIESGOS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	13
6.2.1. MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	13
6.3. TERCER COMPONENTE- ALGUNAS ACCIONES QUE PUEDEN GENERAR RIESGOS EN EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ANTITRÁMITES	14
6.4 RENDICIÓN DE CUENTAS.....	16
6.5. OTRAS MEDIDAS PARA LA MITIGACIÓN DE RIESGOS EN PRO DE LA TRANSPARENCIA DE LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS DEL INSTITUTO.....	16

1. INTRODUCCIÓN

Según el Decreto 1364 de 2012 “Por el cual se adopta la Estructura de la Administración Municipal, se definen las funciones de sus organismos y dependencias, se crean y modifican unas entidades descentralizadas y se dictan otras disposiciones” y según lo estipulado en el Artículo 237, el ISVIMED es el ente Municipal encargado de gerenciar políticas y programas de vivienda y hábitat, conduciendo a la solución de las necesidades habitacionales, especialmente de los asentamientos humanos y grupos familiares en situación de pobreza y vulnerabilidad, involucrando actores públicos, privados y comunitarios en la gestión y ejecución de proyectos de construcción de vivienda, titulación y legalización, mejoramiento de vivienda, mejoramiento de entorno, reasentamiento, acompañamiento social, gestión urbana e inmobiliaria, relacionadas con la vivienda y el hábitat en el contexto urbano y rural.

De acuerdo, con nuestro objeto social, pretendemos generar confianza a la ciudadanía, razón por la cual, se implementa el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 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”, específicamente en sus artículos 73 y 76, reglamentados por el Decreto 2641 de 2012 que se resaltan a continuación:

Art. 73. “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”

Art. 76. “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...)”

Así, el ISVIMED en su compromiso con la comunidad, en aras de una gestión transparente y de acuerdo a lo anteriormente expuesto, se elabora el presente Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para un seguimiento permanente de los riesgos de corrupción, teniendo en cuenta el documento de “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” tal como se menciona en el Decreto citado. Dicho Plan contiene los elementos estratégicos corporativos del Instituto, el fundamento legal, los objetivos (general y específicos) del Plan, la Metodología, y los Riesgos y Medidas de Mitigación para los temas de: Anticorrupción en Contratación, Atención al Ciudadano, Antitrámites y Rendición de Cuentas.

2. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

2.1 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.

2.2 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.

2.3 VALORES CORPORATIVOS

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

3. FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Decreto 2232 de 1995: Artículos 7º, 8º y 9º (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8º (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Resolución Interna N° 03-01-21-001618 del 22 de Septiembre de 2005. (“Por la cual se adopta el Mapa de Riesgos”).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Decreto 4326 de 2011 (Divulgación Programas de la Entidad).
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto Ley 770 de 2005).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Decreto 4637 de 2011 (Crea en el DAPR la Secretaría de Transparencia).
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública)
- Decreto 2641 de 2012 (Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011).
- Decreto 1510 de 2013 (Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública.)

- Ley 1474 de 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)

4. OBJETIVO DEL PLAN

4.1 GENERAL

Implementar acciones y estrategias anticorrupción, anti trámites, de atención al ciudadano y de rendición de cuentas que permitan garantizar y proteger la efectividad de los derechos, desarrollar los principios constitucionales y facilitar las relaciones de los particulares con los bienes y servicios ofertados por el ISVIMED.

4.2 ESPECÍFICOS

- Velar por el cumplimiento oportuno y la aplicabilidad de la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción y el Decreto Reglamentario 2641 de 2012.
- Identificar los riesgos de corrupción existentes en los procesos de contratación con el fin de reducir acciones indebidas.
- Reducir trámites innecesarios para lograr el acceso a los bienes y servicios del ISVIMED por parte de los usuarios de manera ágil y oportuna.
- Mejorar los procesos de atención a través de la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS a fin de brindar apoyo y acompañamiento permanente a los usuarios y la ciudadanía en general.
- Dar a conocer a los usuarios, ciudadanía en general y actores interesados, sobre los resultados de la gestión del Instituto, mediante la implementación de estrategias de difusión.

5. METODOLOGÍA

El Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del ISVIMED, parte de una evaluación DOFA del cual se identifican las debilidades y amenazas a controlar o mitigar, seguido de un análisis de riesgos y causas frente al tema de Anticorrupción específicamente. Respecto a la Rendición de Cuentas, Atención al Ciudadano y Antitrámites se consolidan estrategias de interacción con los diferentes actores interesados con el fin de afianzar la confianza.

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)- una matriz en el que se explica el Proceso puntual, Causa, Efecto, Evaluación (Probabilidad de Ocurrencia e Impacto), medidas para mitigación, Responsable, e Indicadores de Seguimiento, teniendo en cuenta sólo la posibilidad o no de ocurrencia del suceso.

En cuanto a las estrategias, estas se consolidan en listas por cada tema, explicando los mecanismos para fortalecerlas y se realiza un control, seguimiento y evaluación en los meses de abril, agosto y diciembre del año en curso, a partir del esquema “SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO” del documento del decreto mencionado.

6. COMPONENTES

6.1 PRIMER COMPONENTE - METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

MAPA DE RIESGOS

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
RESPONS. DE ANÁLISIS	CAUSAS	RIESGO-DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
Planeación y control interno	1. Falta de planeación del proceso de contratación.	Inadecuada elaboración de los estudios de mercado y costos.	Probable	Preventivo	Se evita	(i) Solicitar cotizaciones plurales de los elementos que conforman los bienes objeto de adquisición. (ii) En el caso de que se trate de contratación directa se realizará un análisis de la propuesta económica presentada, tomando como parámetro los costos de otros contratos de los que disponga la entidad. (iii) Sensibilización y capacitación del personal que interviene en los procesos de selección.	La subdirección responsable del proyecto	Número de contratos celebrados con estos parámetros/ contratos totales celebrados en las dependencias *100
	2. Falta de personal con la experiencia y competencia para realizar los estudios de mercado.							
	3. Falta de la documentación requerida para los procesos de selección.	Celebración indebida de contratos sin el cumplimiento de requisitos respecto a las necesidades de la Entidad.						
	4. Favorecer							

intereses particulares								
Planeación y control interno	1.Desconocimiento de los principios de la contratación pública	Adjudicación indebida del contrato por no considerar la relación costo-beneficio y la normatividad existente	Improbable	Preventivo	Se evita	Realizar una revisión del pliego de condiciones o equivalentes y hacer las publicaciones de los proyectos de manera oportuna con base en la normatividad y principios vigentes de la contratación pública	Subdirección Jurídica	Número de contratos con requisitos cumplidos con respecto a los principios de la contratación pública
Planeación y control interno	1. Indebida elección de la modalidad de contratación.	Celebración ilegal de contrato: No realizar un análisis exhaustivo de los criterios que permiten identificar en debida forma la modalidad de selección, tales como el valor, el objeto, la naturaleza del contratista, entre otros.	Probable	Preventivo	Se evita	Incluir en el estudio previo un análisis preciso de la modalidad de selección utilizada, la cual será realizada por los abogados que manejan el tema en cada subdirección y apoyada por el equipo de la subdirección jurídica en general	La subdirección responsable del proyecto y la subdirección jurídica	Número de contratos celebrados bajo la modalidad correcta de publicación y ejecución
Planeación y control interno	1. Violación del debido proceso en el proceso de selección.	Celebración o adjudicación ilegal del contrato: Omitir o pretermitir etapas obligatorias en el proceso de selección de acuerdo con la modalidad.	Probable	Preventivo	Se evita	Definición precisa de las etapas del proceso de selección en el cronograma (en los formatos que se adopten)	La subdirección responsable del proyecto, con apoyo de la subdirección jurídica	Número de contratos celebrados que cumplen con cronograma de publicación de requisitos
Planeación y control interno	1. Defectos en la falta de planeación o en el diagnóstico de	Generación de sobrecostos, reclamos, o	Probable	Preventivo	Se reduce	Realizar un debido diagnóstico y determinación de la necesidad así como todos los	La subdirección responsable	Número de procesos o proyectos

	la necesidad del proceso.	adquisición de bienes o servicios no requeridos o no conformes con el servicio público.				parámetros para determinar la mejor forma de satisfacerla (confrontar con el plan de acción y de inversiones respectivo)	del proyecto	rediseñados o con diagnóstico adicional.
Planeación y control interno	1. Indebida liquidación del contrato.	Liquidación no conforme con la ley o con el interés general.	Probable	preventivo	Se evita	1. Hacer una revisión plena y adecuada de la liquidación del contrato conforme a las cláusulas en él planteadas. 2. Hacer una revisión precisa de las reclamaciones que se formulen en la etapa de liquidación	La subdirección responsable del proyecto	Número de contratos con reclamaciones atendidas
Planeación y control interno	No hacer seguimiento y control al Comité de Contratación en el cual se pueda socializar las necesidades o estudios previos requeridos por las dependencias para ser aprobadas por su pertinencia.	incumplimiento de las funciones del comité de contratación de la entidad, que genere inconformidad o procedimientos no acordes al manual de contratación	probable	preventivo	Se evita	Seguimiento y control al Comité de Contratación en donde se pueda sugerir una debida y correcta elaboración de estudios previos, así como del cumplimiento del manual de contratación adoptado en la entidad	Subdirección Jurídica	N/A
Planeación y control interno	La no divulgación y falta de publicidad de todos los procesos de selección en la página web de la Entidad.	La no divulgación de los procesos de selección en la página web de la Entidad generaría desconocimiento a los posibles oferentes concretados en la violación a los principios de la contratación entre	Improbable	preventivo	Se evita	Implementar en la página web de la Entidad el link que le dé acceso a la población de los procesos de contratación	Subdirección Jurídica	Revisión del histórico del link o página web de la entidad

		ellos la publicidad.							
Planeación y control interno	Desconocimiento y desactualización del manual de Interventoría que genere la inaplicabilidad de las políticas de la Entidad y de la actualizada.	Violación de los deberes de los interventores y supervisores establecidos en la ley, al no mantener la información fidedigna sobre el desarrollo en la ejecución contractual.	Improbable	preventivo	Se evita	Actualización y capacitación del manual de Interventoría	La subdirección responsable del proyecto	Que se cumplan las actualizaciones y se divulguen de manera masiva a todos los que intervienen en el proceso	
Planeación y control interno	No se establecen los criterios para la evaluación de los proveedores ni se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones de los mismos y de cualquier acción necesaria derivada de estas.	Que los procesos de contratación se hagan sin que implique mejoras en los procedimientos evitando errores cometidos en años anteriores.	Probable	preventivo	Se mitiga	Socializar el procedimiento en el cual se evalúan a los proveedores	Subdirector del proceso	Resultados de la evaluación de proveedores de la entidad.	

6.2 SEGUNDO COMPONENTE- ALGUNOS RIESGOS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El ISVIMED, debe de continuar con la 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
- Diseño de encuestas de satisfacción del usuario en los diferentes procesos que se adelantan en el ISVIMED, así como de la atención recibida, para evaluar y poder medirnos con respecto a la percepción que los ciudadanos tienen de los servicios ofrecidos y prestados por el instituto
- Seguimiento y alerta en el cumplimiento de los términos establecidos legalmente por ley para dar respuesta a los derechos de petición y demás oficios que llegan al instituto por parte de la ciudadanía, ofreciendo así un cabal cumplimiento en la atención, y transparencia en nuestro desarrollo misional.
- Verificación de los tiempos establecidos en la norma y ajuste al proceso de gestión de trámites, con el fin de dar cumplimiento a la misma, así como responder de manera satisfactoria.

6.2.1. MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los mecanismos con los que se cuentan para mitigar los riesgos que puedan ocasionar una atención inadecuada al ciudadano son:

- Manejo del Correo electrónico: info@isvimed.gov.co, con personal a cargo de su manejo permanentemente, para recibir y dar respuesta a las necesidades del ciudadano.
- Los Teléfonos de ISVIMED para que los ciudadanos puedan comunicarse son: 4304310 Extensiones: 110 – 114 – 131 – 180 – 184 - 196. Estos números se encuentran publicados en la página web de la entidad y cuentan con personal a cargo, que tiene conocimiento de la entidad para su atención.

- Se cuenta con un buzón de sugerencias ubicado en la recepción de la Sede Central ISVIMED, el cual es revisado constantemente, con periodicidad semanal, para dar respuesta oportuna a las quejas, sugerencias o necesidades en general que allí comunique la ciudadanía.
- Se tienen los oficios radicados en el archivo central del ISVIMED y adicional a esto se reciben alertas diarias a la dependencia de PQRS, de esta manera se realiza un control desde la oficina y se envían los respectivos recordatorios a cada Subdirección, para dar la respuesta oportuna y bajo el tiempo de trámite estipulado.
- Atención personalizada en la recepción del ISVIMED, para dar información, redireccionar o atender las necesidades de los ciudadanos.
- Llamadas remitidas desde el Despacho del Sr. Alcalde. Se recibe un reporte semanal de las visitas personales o llamadas atendidas a este despacho, en nuestra dependencia manejamos una carpeta donde se deja constancia de estas llamadas y se envía un reporte de estas gestiones al correo de la Secretaria del Sr. Alcalde. (gladys.mejia@medellin.gov.co)
- Se atienden los casos remitidos desde la Dirección del ISVIMED para llevar un control de ésta. Se utiliza el icono que fue habilitado por el área de sistemas para la recepción de PQRS, manteniendo una constante trazabilidad y análisis de las atenciones y de los casos en general.
- Se responden los correos recibidos desde la siguiente dirección: escribalealcalde@medellin.gov.co. Aquí básicamente se responde y se envía copia a las personas que aparecen en éste.
- Utilizamos el ícono que fue creado para esta dependencia desde el área de sistemas ICONO PQRS, éste recibe la solicitud y tiene la opción de trasladar y darle trámite.

6.3. TERCER COMPONENTE- ALGUNAS ACCIONES QUE PUEDEN GENERAR RIESGOS EN EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ANTITRÁMITES

- Programar acompañamiento y capacitaciones periódicas 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.

- Delegar personal responsable para hacer acompañamiento, implementación y seguimiento a la aplicación del decreto 019 de Enero de 2012, en coordinación con el equipo de mejoramiento del proceso.
- Es una prioridad del Instituto determinar de manera asertiva los trámites y servicios que deberán estar en línea a través de la página web de la entidad, así como su publicación por cada proyecto o programa de acceso a la comunidad en el SUIT, Sistema Único de Información de Trámites.
- Generar un Plan de actividades de Racionalización de Trámites, alineado con trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y su respectiva publicación, con base en la matriz levantada por el equipo de trabajo del instituto.

6.3.1. MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS EN EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY ANTITRÁMITE

- Delegar personal responsable para hacer acompañamiento, implementación y seguimiento, a la aplicación del Decreto 019 de Enero de 2012, en coordinación con el equipo de mejoramiento del proceso.
- Es una prioridad del Instituto determinar de manera asertiva los trámites y servicios que deberán estar en línea a través de la página web de la entidad.
- Se hace explicación a la comunidad en general desde el programa de “ISVIMED en las Comunas” programa que busca impartir información del ISVIMED sobre sus programas y requerimientos en las Jornadas de Atención al Usuario o de Servicio al Cliente realizadas y programadas por la Administración Municipal con otras entidades públicas y en jornadas propias programadas desde este programa.
- Los procesos o programas del ISVIMED poseen sus respectivos manuales en donde se especifica la normatividad que rige y el proceso (requisitos de trámites, orden del proceso) que se lleva a cabo con los ciudadanos beneficiarios o que buscan ser beneficiados por el Instituto.
- 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

6.4 RENDICIÓN DE CUENTAS.

La Rendición de Cuentas es una estrategia que tiene el objeto de mantener la ciudadanía informada de las actuaciones de la Administración y posibilitar su control social. Las actividades que se llevan a cabo son:

- Coordinar la estrategia de medios para la Rendición de Cuentas y Realización del informe de gestión.
- Recibir las preguntas registradas por la ciudadanía, 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 al peticionario.
- Realizar la actualización con el seguimiento a los planes de acción en la página web.
- Participar en las jornadas generales de rendición de cuentas programadas por la Alcaldía de Medellín.
- Realizar eventos y estrategias, como la entrega personal de boletines con los resultados de los programas y proyectos dirigidos a la ciudadanía en general.

La Dirección General del Instituto recibe de los servidores públicos involucrados en la rendición de cuentas el máximo compromiso y profesionalismo, la coordinación de esfuerzos y el trabajo en equipo, igualmente enfatiza en la veracidad y oportunidad de la información requerida para la consolidación del informe de gestión

6.5. OTRAS MEDIDAS PARA LA MITIGACIÓN DE RIESGOS EN PRO DE LA TRANSPARENCIA DE LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS DEL INSTITUTO.

- La Entidad cuenta con un Sistema de Control Interno, un Sistema Integrado de Gestión y un mapa de riesgos definido por procesos y procedimientos, donde se identifican las causas y se analizan, clasifican y valoran los riesgos, señalando los responsables del monitoreo e indicadores.
- El ISVIMED se encuentra en constante revisión y supervisión del mapa de riesgos, del cual se tomarán insumos para mitigarlos.



- La metodología de este sistema se validará de conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
- Para el año 2013 se programó la divulgación permanente del Estatuto Anticorrupción a cargo del Grupo de Control Interno Disciplinario.
- Dando el cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Entidad está trabajando en un enlace de Atención al Ciudadano en la página WEB, un espacio para que los usuarios presenten quejas, reclamos y sugerencias y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios del Instituto.



Alcaldía de Medellín