



**Alcaldía de Medellín**  
**ISVIMED**

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**VIGENCIA AÑO: 2024**

**Enero de 2024**

**PL-GE-02**

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p><b>Carolina Martínez Cano</b> Líder de MIPG y Sistemas Integrados de Gestión</p>	<p><b>Julián Humberto Henao Zapata</b> Subdirector de Planeación</p>	<p><b>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b></p>

## **TABLA DE CONTENIDO**

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVOS
3. ALCANCE
4. DEFINICIONES
5. MARCO NORMATIVO
6. DESARROLLO
  - 6.1 POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.
  - 6.2 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
  - 6.3 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
  - 6.4 RENDICIÓN DE CUENTAS
  - 6.5 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
  - 6.6 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.
  - 6.7 CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
7. INDICADORES
8. REGISTROS
9. ANEXOS

## 1. INTRODUCCIÓN

ISVIMED ha formulado para la vigencia 2024 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 actividades que se podrán identificar a lo largo del plan en cada uno de sus 5 componentes, logrando una mayor coherencia desde su planificación hasta su implementación.

Este plan enmarcará actividades informativas, de sensibilización y de cumplimiento de aspectos legales que permitan introyectar elementos necesarios de transparencia al equipo directivo, esto con el fin que ellos como líderes hagan cumplir mediante sus equipos de trabajo actividades que promuevan una mejor calidad de servicio que contribuya al logro de las metas institucionales y a la satisfacción del ciudadano.

Este plan anticorrupción se viene implementando hace varios años y con él, una serie de estrategias que han posibilitado la mejora de nuestros procesos y de la información que le entregamos a los actores que intervienen en el cumplimiento de nuestra misión institucional.

Por lo anterior, es de suma importancia de que todos los colaboradores conozcan el PAAC y desde su quehacer contribuyan a su implementación, de tal manera que se gesten mecanismos que cada vez posibiliten mejores prácticas y la lucha contra la corrupción.

El Plan está estructurado bajo seis componentes:

- 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”.
- 2. Racionalización de trámites:** este componente reúne las acciones para 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.

3. **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.
4. **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano - Participación ciudadana y Servicio 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.
5. **Mecanismos para la transparencia y acceso a la información:** Este componente enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014.
6. **Iniciativas Adicionales del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC:** en este componente se describen las acciones orientadas a la gestión que se planea, ejecuta y se realiza seguimiento, en relación a los temas de prevención de presuntos actos de corrupción que se lideran desde dos instancias:
  - **Estrategia de conflicto de intereses:** la estrategia busca dar cumplimiento a actividades puntuales que establece la norma en materia del diligenciamiento del aplicativo de integridad de la Función pública y de la declaración obligatoria de presunto conflicto de intereses dando alcance tanto vinculados como a contratistas. Lo anterior en etapas pre, tras y pos contractual independientemente de la modalidad de contratación. El *Grupo de Integridad* de la entidad, el cual se encuentra conformado por:
    - **Profesional universitario de Talento Humano:** Líder de la Política de Integridad y responsable de garantizar la estrategia de Conflicto de interés desde el ámbito de servidores públicos.

- **Profesional especializado de jurídica:** Líder del tema de contratación y responsable de garantizar este asunto desde la modalidad de contratistas.
  - **Oficial de transparencia:** designado por el representante legal y responsable de la implementación el RITA en la entidad.
  - **Líder del MIPG:** como agente articulador de requisitos del MIPG en materia de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción.
  - **Contratista especialista en riesgos:** como responsable del Plan MECI y verificación de las responsabilidades aplicables a las líneas de defensa de Modelo.
- 
- **RITA- Red Interinstitucional de transparencia y acceso a la información:** Otra de las iniciativas a la cual se le dará continuidad para el periodo 2024 es a la del RITA, considerando este mecanismo uno de los mejores aliados frente a la identificación de presuntos actos de corrupción, identificados por medio de las denuncias interpuesta por la ciudadanía en general.

Dado la transición de gobiernos territoriales el *Oficial de transparencia* deberá ser nombrado nuevamente por el representante legal, quien tendrá la competencia de dar cumplimiento al procedimiento establecido para el RITA. Las actividades específicas de este apartado se instan en el punto correspondiente del documento.

Es preciso anotar, que para este periodo 2024 y teniendo en consideración la evaluación realizada por la Función Pública mediante el FURAG, parte de las iniciativas aquí plasmadas son el producto de los resultados obtenidos y en los cuales debemos focalizar nuestros esfuerzos en aras de realizar una implementación progresiva del MIPG como el único modelo de gestión establecido para la Función Pública, y en ese sentido, lograr aumentar el I+D+I Índice de Desempeño Institucional.

## **Descripción de la institución**

- **MISIÓN**

El ISVIMED es una institución pública descentralizada del Municipio de Medellín, que garantiza la construcción del Estado Social Democrático de derecho, a través de la gestión del PEHMED mediante la política pública de vivienda y hábitat y correspondencia con los PDM, POT, actores públicos, privados y comunitarios,

orientados por el mandato al derecho del hábitat sostenible y a la vivienda adecuada, el derecho a la ciudad y derechos complementarios. Esta política, mejorará la calidad de vida de los grupos familiares y los asentamientos humano urbanos y rurales; especialmente, de sus habitantes en condiciones de pobreza, vulnerabilidad y precariedad, en un marco de valores corporativos institucionales.

- **VISIÓN**

El Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín al 2030, hace parte del subsistema habitacional que coordina y articula los actores locales y regionales y actúa en cooperación con actores de nivel nacional e internacional, con la finalidad de contribuir en los procesos de autogestión de las comunidades que se integran social y espacialmente y se estructuran en tejidos sociales de vecindad y convivencia. Así, se promueve de manera sistémica la disminución de los déficits habitacionales cuantitativo y cualitativo en la construcción de territorios urbano-rurales, eco sostenibles, accesible, integrados, incluyentes, biodiversos y habitables.

- **POLÍTICA INTEGRAL**

El Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín promueve la Política Pública de Vivienda y Hábitat, mejorando la calidad de vida de los grupos familiares y los asentamientos humanos urbanos y rurales, a través de la garantía del derecho, la gestión de los riesgos, la gestión por procesos, la seguridad y privacidad de la información, la identificación y gestión de los aspectos e impactos ambientales, y la prevención de los incidentes, accidentes y enfermedades laborales y demás políticas administrativas a nivel institucional; todo esto, basado en la transparencia y legalidad, una cultura del servicio, la comunicación efectiva, el control, la mejora continua y el desarrollo del talento humano, generando un impacto en la disminución en el déficits cuantitativo y cualitativo habitacional.

- **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:**

1. Administrar los riesgos que afectan los resultados de la gestión institucional.
2. Gestionar los procesos de la entidad mediante control y la mejora de las metodologías institucionales
3. Brindar un servicio que agregue valor público al ciudadano.
4. Promover una comunicación efectiva interna y externa a fin alinear las estrategias institucionales

5. Fortalecer el desarrollo del Talento Humano mediante la gestión del conocimiento y el bienestar.
6. Disminuir el déficit cuantitativo y cualitativo habitacional.
7. Implementar los lineamientos establecidos en materia de la seguridad y privacidad de la Información
8. Proteger el medio ambiente a través de prácticas sostenibles.
9. Proteger a los actores involucrados en el SGSST a través de prácticas seguras.
10. Promover la transparencia y la legalidad en la actuación de la gestión pública.

- **VALORES**

Nuestros valores son:

- **Honestidad:** El servidor público del ISVIMED actúa siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Compromiso:** El servidor público del ISVIMED es consciente de la importancia de su rol como servidor público y está en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relaciona en sus labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Respeto:** El servidor público del ISVIMED reconoce, valora y trata de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Diligencia:** El servidor público del ISVIMED cumple con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a su cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúa con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación

- **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 y actuar 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.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 Objetivos estratégicos a los cuales le apunta el plan:

El presente plan se articula con la plataforma estratégica de la entidad a través del aporte que éste hace al cumplimiento de los siguientes objetivos estratégicos:

- Administrar los riesgos que afectan los resultados de la gestión institucional.
- Brindar un servicio que agregue valor público al ciudadano.
- Promover una comunicación efectiva interna y externa a fin alinear las estrategias institucionales
- Implementar los lineamientos establecidos en materia de la seguridad y privacidad de la Información
- Promover la transparencia y la legalidad en la actuación de la gestión pública.

### 2. 2 Objetivo del Plan:

Implementar acciones y estrategias anticorrupción, antitrámites, 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.

## 3. ALCANCE

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tiene como alcance todos los colaboradores del ISVIMED en la ejecución de sus procesos y el desarrollo de sus actividades.



#### 4. DEFINICIONES

- **Administración del Riesgo:** actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación, valoración, evaluación y manejo de estos.
- **Ciudadano:** persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.
- **Corrupción:** uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado
- **Grupos de Interés:** personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.
- **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción:** herramienta que le permite a la entidad identificad, analizar y controlar posibles hechos generados de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.
- **Información:** disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.
- **Información pública:** es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.
- **Lenguaje Claro:** es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus

derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar.

- **Matriz de Riesgos:** herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos por proceso, haciendo la descripción de cada uno de ellos, las posibles consecuencias y su forma de tratamiento.
- **RPC:** Rendición Pública de Cuentas.
- **Rendición Pública de Cuentas:** Expresión del control social que comprenda acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos -entidades- ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr los principios de Buen Gobierno.
- **Riesgo de corrupción:** Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.
- **Medio de comunicación:** son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva, a través de uno o más canales definidos.
- **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
- **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.
- **Participación Ciudadana:** es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así como el derecho de participar activamente en el proceso de toma de decisiones.

- **Racionalización de Trámites:** facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
- **Rendición de cuentas:** expresión del control social que comprende acciones de peticiones de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – entidades – ciudadanos y actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- **Riesgos:** posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.
- **Trámites:** conjunto de requisitos, pasos o acciones que se encuentran reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o servicio.
- **Transparencia:** principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.
- **Grupos de Valor:** Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas ) a quienes van dirigidos los bienes o servicios de una entidad.
- **Grupos de interés:** individuos u organismos específicos que tiene un interés espacial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (adaptado del documento “Guía metodológica par la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014).
- **CIGD:** Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

## 5. MARCO NORMATIVO:

- Circular externa No. 100-020 por medio de la cual el Departamento Administrativo de la Función Pública brinda lineamientos a las entidades públicas para las estrategias de rendición de cuentas, atención al ciudadano y la racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos en el 2022.
- Ley 2052 del 25 de agosto del 2020 por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 612 del 2018 "Por medio del cual se fijan las directrices para la Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado".
- 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.
- 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 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 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.

- 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.
- 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”.
- 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.
- 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 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.
- CONPES 3654 de 2010: Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- 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.
- 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 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.
- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- 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.
- Decreto 2593 de 2000: Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 2145 de noviembre 4 de 1999.
- Directiva Presidencial 09 de 1999: Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- 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.
- 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.
- 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 134 de 1994 Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- 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.
- Constitución Política de 1991.

## **6. DESARROLLO**

### **6.1 Política de protección de datos personales**

Mediante la resolución 838 del 2019, se modifica en su totalidad las resoluciones N°1421 de septiembre 1 de 2017 y 237 del 16 de abril de 2010 y se adopta la política de protección de datos personales, transparencia y de acceso a la información pública del instituto social de vivienda y hábitat de Medellín- Isvimed”.

### **6.2 Política institucional de administración del riesgo**

Mediante la Resolución 366 del 27 de marzo del 2019, por medio de la cual se modifica integralmente la resolución N° 697 del 02 de agosto de 2018, la cual modificó la política de gestión del riesgo con base en nuevos lineamientos del Modelo integral de planeación y gestión (MIPG), y a los sistemas aplicables en la entidad, e incluyó nuevas funciones.

En este componente se realiza seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción de la Institución, teniendo como base la matriz 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 derivados de la identificación realizada en el periodo 2021, según las directrices establecidas por Función Pública mediante la Guía para la Administración del Riesgo en su versión vigente.

A continuación, se describen las actividades a desarrollar durante la vigencia 2024 en el marco de este componente:

**Componente 1: “Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos”.**

Subcomponente	N°	Actividad	Producto	Responsable	Fecha
Construcción, validación y publicación de la matriz de riesgos de corrupción periodo 2024	1	Consolidar riesgos de corrupción de cada uno de los procesos	Matriz de riesgos de corrupción 2024	Contratista experto en tema de riesgos	Enero 2024
	2	Validar causas y controles asociados			
	3	Publicar matriz de riesgos de corrupción periodo 2024 como arte integral del PAAC.			
Consulta y divulgación	1	Socializar en el CIGD la matriz de riesgos de corrupción como parte integral del PAAC periodo 2024.	Matriz de riesgos de corrupción 2024 socializada	Contratista experto en tema de riesgos	Enero 2024
	2	Publicar matrices de riesgos por procesos en el SIFI para la consulta de todas las partes interesadas.	Matrices de riesgos 2024 publicadas en el SIFI	Contratista experto en tema de riesgos	Febrero 2024
Cultura de la prevención de riesgo anticorrupción	1	Estructuración de campaña que integra aspectos relacionados con el código de integridad, canales y mecanismo para reportes y denuncias.	Campaña Anticorrupción	Contratista experto en tema de riesgos con apoyo del Grupo de Integridad y del Oficial de Transparencia	Junio 2024
	2	Realización de curso de Integridad por parte de vinculados y	Cursos de integridad realizados y	Contratista experto en tema de	Según aplique al corte de





Subcomponente	N°	Actividad	Producto	Responsable	Fecha
		contratistas que prestan servicio a la entidad	reportados a TH	riesgos con apoyo del Líder del MIPG	cada contratación
	3	Estructuración de campaña del Plan MECI como eje orientador a la promoción del autocontrol, autorregulación y autogestión de todo servidor público. (esta campaña debe ser estructurada con el apoyo de la tercera línea de defensa-Oficina de control interno, dado que son los llamados por la norma a ejercer control bajo los principios del MECI). Lo anterior se establece en el marco de la Política de Control Interno del MIPG la cual tiene inmerso el MECI-Modelo Estándar de Control Interno	Campaña del MECI	Contratista experto en tema de riesgos con apoyo de la Oficina de Control Interno	Marzo – septiembre 2024
	4	Rendir informe ante el CIGD y CICCI frente los resultados de las campañas y la realización del curso virtual de Integridad por parte de servidores y contratistas.	Informes de campañas	Contratista experto en tema de riesgos con apoyo de la Oficina de Control Interno	Junio – noviembre 2024
Monitoreo y revisión	1	Realizar acompañamiento y monitoreo al líder del	Seguimiento a matrices de riesgos	Contratista experto en tema de	Trimestral (marzo-



Subcomponente	N°	Actividad	Producto	Responsable	Fecha
		proceso que tiene a su cargo riesgos de corrupción, a fin de identificar posible materialización de los mismos y acciones para su mitigación		riesgos	junio-septiembre-diciembre)
	2	Realizar acompañamiento metodológico y posibles ajustes a riesgos, causas y controles de los riesgos de corrupción asociados a los procesos.	Seguimiento a matrices de riesgos	Contratista experto en tema de riesgos	Cada que aplique - Mínimo trimestral
Rendición de informes	1	Realizar la rendición de informes ante el CIGD y el CICCI a fin de establecer avances de la gestión en materia de la política de administración del riesgo de la entidad.	Informes de avances	Contratista experto en tema de riesgos	Cada que aplique - Mínimo trimestral
	2	Sugerir a la alta dirección como responsable de liderar la Política de administración del riesgo de la entidad, la apropiación e implementación de mecanismo enfocados a la prevención de presuntos actos de corrupción (esta actividad esta directamente relacionada con las estrategias que s promueven en el marco del Grupo de Integridad y el RITA)	Informes de avances	Contratista experto en tema de riesgos	Cada que aplique

Subcomponente	N°	Actividad	Producto	Responsable	Fecha
	3	Sustentar auditorías ante la Oficina de Control Interno como responsable de la tercera línea de defensa para blindar la entidad frente a tema en presuntos actos de corrupción.	Informe de ley tanto del PAAC como del SCI.		<p><b>Para auditoría del PAAC:</b> Abril - agosto-diciembre.</p> <p><b>Para auditoría del SCI:</b> junio-diciembre.</p>

### 6.3 Racionalización de trámites

Bajo la Resolución 186 del 5 de marzo 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 procedimientos ante el SUI- Sistema único de Información y Trámites como parte de los servicios que presta; todos estos inscritos así:

- Reporte de estado de atención Subsidio Distrital de Arrendamiento Temporal – SDAT.
- Asignación de subsidio Distrital para población de demanda libre.
- Asignación de subsidio Distrital para mejoramiento de vivienda.
- Paz y salvo de cartera y/o estado de cuenta.
- Cesión a título gratuito de lotes fiscales urbanos.
- Asignación de Subsidio Distrital de Vivienda para OPV/JVC.
- Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias.
- Reconocimiento de edificaciones.

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

- Estrategia de Gobierno digital definida por el Ministerio de TIC.
- MIPG en lo relacionado con la política de racionalización de trámites y la 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 2024 con relación al componente:

**Componente 2: “Racionalización de trámites”**

Subcomponente	N°	Actividad	Producto	Responsable	Fecha
Cambios de datos en el SUIIT por transición de gobiernos	1	Realizar la solicitud ante la Función Pública sobre los siguientes cambios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Representante legal.</li> <li>• Subdirector de Planeación.</li> <li>• Cambio de administrador de la plataforma SUIIT.</li> </ul>	Correo como evidencia de la solicitud enviada a la Función Pública.	Subdirección de Planeación	Enero 2024
Inscripción ante el SUIIT	1	Validar OPAS inscritas y realizar ajustes	OPAS inscritas en el SUIIT	Subdirección de Planeación en apoyo con lo líderes de cada una de ellas.	Marzo 2024
Racionalización	1	Indexar la Estrategia de racionalización de trámites ante el SUIIT.	Estrategia indexada en el SUIIT	Subdirección de Planeación	Marzo 2024
Datos de operación	1	Indexar los datos de operación de cada OPA inscrita ante el SUIIT	Datos de operación indexados	Subdirección de Planeación en apoyo con lo líderes de cada una de	Mensual a partir de febrero 2024

Subcomponente	N°	Actividad	Producto	Responsable	Fecha
				ellas.	
Informes de Seguimiento	1	Presentar informe de seguimiento ante el CIGD en cumplimiento de la Política de Racionalización de trámites.	Informe presentado ante el CIGD	Subdirección de Planeación	Semestral (junio-diciembre)

#### 6.4 Rendición de cuentas

La Función Pública en el marco del Manual Único de Rendición de cuentas, establece este ejercicio como la obligación de las entidades de la Rama Ejecutiva y de los servidores públicos del orden nacional y territorial, así como de la Rama Judicial y Legislativa, de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores (Grupos de valor y Grupos de interés) sobre la gestión realizada en la vigencia rendida. Lo anterior en garantía y protección de los derechos.

Con base a los anterior, la rendición de cuentas en ISVIMED está estructurada bajo tres componentes:

- **Información:** Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de derechos. 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 a cierre de cada periodo.

- **Dialogo:** Dialogar con los grupos de valor y de interés explicando y justificando la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos. Mediante convocatoria pública, ISVIMED realiza presencialmente una ponencia donde de manera masiva se convoca a todos los grupos de valor y grupos de interés. En este

escenario se reúne público como: colaboradores internos, ciudadanía en general, entidades de vigilancia y control entre otros.

Al momento de la RPC, la entidad está abierta a responder todas las inquietudes que se manifiestan en el desarrollo del ejercicio. Por efectos de tiempo, aquellas peticiones que no puedan ser respondidas, serán radicadas y tramitadas bajo los procedimientos correspondientes que rige la norma para la gestión de PQRSD.

- **Responsabilidad:** Responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales, atendiendo a los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo. El director(a) 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. La fuente de información primaria en el SIFI-Sistema de Información de Isvimed y las evidencias derivadas de la gestión de los procesos.

Con base a los lineamientos establecidos en el Manual Único de Rendición Pública de Cuentas, este ejercicio surte cinco etapas que se deben realizar de manera precedente, sin omitir alguna. A continuación, se describen cada una de estas:

1. ***Aprestamiento:*** Esta etapa consiste en la organización gradual y permanente de actividades y experiencias, las cuales le apuntan al fortalecimiento de la cultura al interior de la entidad de la Rendición Pública de Cuentas y en el relacionamiento con los grupos de valor e interés. En esta etapa la entidad conforma un equipo interdisciplinario responsable del montaje y estructuración de lo que se denomina “*Estrategia para la realización de la Rendición Pública de Cuentas del periodo vigente*”. Esta es fundamental para el establecimiento de roles e información necesaria para cumplir a cabalidad con los lineamientos normativos correspondientes.

El equipo interdisciplinario para efectuar la RPC está conformado por:

- *Subdirector de Planeación o su delegado:* Fuente de información primaria que surte las estadísticas de la entidad de ventanilla hacia afuera.
- *Asesor de Dirección:* Tiene conocimiento transversal de temas estratégicos que se tocan a nivel de alta dirección.
- *Asesor de Comunicaciones:* es el apoyo logístico de principio a fin del evento. Es responsable de asegurar actividades que van desde la fase de planeación hasta la realización como tal del evento público.

- *Líder del MIPG:* Es el orientador metodológico frente al cumplimiento de la estrategia de la RPC de la vigencia y de los requisitos que se deben asegurar en la materia.

**2. Diseño:** Esta etapa permite detallar el desarrollo de la estrategia Rendición Pública de Cuentas a ejecutarse en el transcurso del periodo 2024. Este punto es esencial en la medida que posibilita la correlación entre las entidades públicas y el ciudadano, permitiendo la participación ciudadana en esta gestión. La entidad tiene en cuenta a la hora de esta etapa lo siguiente:

- Establecer y publicar pregunta en la página web donde se convoca a la ciudadanía a participar informando los temas que le gustaría fueran incluidos en la RPC de la vigencia.
- Establecer orden y estructura.
- Establecer medios y formas.
- Definir logística requerida para el evento con base al público convocado, tal como: lugar, disponibilidad de bomberos, primeros auxilios, sonido, medios audiovisuales, conexión a internet, contratación de personal con lenguaje de señas, ente otros.

**NOTA:** para garantizar esta etapa es indispensable contar con el operador logístico quienes el que asegura todo lo relacionado en dicha etapa.

**3. Preparación:** La generación y análisis de la información, construcción del informe de Rendición Pública de cuentas por dependencia. En esta etapa el equipo interdisciplinario de la RPC, solicita a todas las dependencias información requerida para la estructuración de la presentación. A continuación, se establecen los ejes temáticos de los cuales se debe recopilar la información:

N°	Eje temático	Responsables	Descripción del contexto
1	Introducción	Dirección	Palabras de la directora
2	Detalle de la gestión por proyectos de inversión - Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027	Subdirecciones que tengan a cargo proyectos del PDM 2024-2027.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción de cada proyecto de inversión Plan de acción 2024.</li> <li>• Avances de cada proyecto de obra pública.</li> </ul>

<b>N°</b>	<b>Eje temático</b>	<b>Responsables</b>	<b>Descripción del contexto</b>
3	Plan indicativo 2024-2027	Subdirección de Planeación. Subdirección administrativa y financiera.	Metas físicas por año 2024-2027
4	Plan de acción 2024	Subdirección de Planeación.	Metas físicas de año 2024 y su porcentaje de cumplimiento.
5	POAI 2024	Subdirección de Planeación. Subdirección administrativa y financiera.	Cumplimiento de metas físicas y financieras.
6	Ejecución presupuestal	Subdirección administrativa y financiera.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionamiento.</li> <li>• Inversión.</li> <li>• Convenios 2024.</li> <li>• Recursos del balance.</li> <li>• Reservas presupuestales.</li> </ul>
7	Estado de la situación financiera	Subdirección administrativa y financiera.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activos</li> <li>• Pasivos</li> <li>• Patrimonio</li> </ul>
8	Gestión del Talento Humano	Subdirección administrativa y financiera.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del Plan de bienestar</li> <li>• Cumplimiento del Plan de capacitaciones.</li> <li>• Talento humano al servicio de la entidad</li> </ul>
9	Gestión contractual	Subdirección Jurídica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratos celebrados en el 2024.</li> <li>• Liquidación de contratos 2024.</li> <li>• Cierre de contratos 2024.</li> </ul>
10	Procedimientos jurídicos y comité de conciliación	Subdirección Jurídica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos jurídicos.</li> <li>• Cuantías.</li> <li>• Comité de conciliación.</li> <li>• Demandas y sus causas.</li> <li>• Tutelas y sus causas.</li> <li>• Derechos vulnerados.</li> </ul>
11	Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano	Subdirección de Planeación.	Grado de cumplimiento del Plan y las acciones emprendidas para el 2024
12	Gestión de las PQRSD	Subdirección Jurídica.	Estadísticas por PQRSD.



N°	Eje temático	Responsables	Descripción del contexto
13	Satisfacción del ciudadano con relación al servicio prestado.	Subdirección Jurídica.	Informe consolidado de Satisfacción
14	Implementación del MIPG	Subdirección de Planeación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestiones adelantadas desde cada una de las políticas del MIPG.</li> </ul>
15	Oficina de control interno	Oficina de Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auditoría Contraloría general de Medellín.</li> <li>Auditoría Jefatura Control interno.</li> <li>Planes de mejoramiento.</li> <li>Fenecimiento de la cuenta fiscal.</li> </ul>
16	Hitos estratégicos relevantes que le suman al resultado del desempeño institucional.	Asesor de Dirección	N.A

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

**4. Ejecución:** Es la puesta en marcha de la estrategia de Rendición Pública de Cuentas, con base en las actividades definidas y en cumplimiento los objetivos y metas trazadas. (audiencia pública). En esta etapa se realiza la RPC acatando los lineamientos establecidos en las etapas anteriormente descritas.

Posterior a la RPC, en la página web de la entidad y 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.

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
- Instagram

**5. Seguimiento y Evaluación:** La etapa de evaluación y seguimiento se convierte en una estrategia que permite la elaboración de un plan de mejoramiento que posibilita identificar aspectos que se deben mejorar para la vigencia siguiente:

El plan de mejoramiento debe contener:

- Las metas que no se lograron en la vigencia rendida a fin de reestablecer las metas, pero periodo siguiente.
- Las actividades de la estrategia de la RPC que por algún motivo no se desarrollaron y que deben ser evaluadas para aseguradas en el periodo siguiente.

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

**Componente 3: “Rendición de cuentas”**

Subcomponente	N°	Actividad	Producto	Responsable	Fecha
Diseño del Plan de mejoramiento de la vigencia 2023	1	Elaborar el Plan de mejoramiento como producto de las actividades y metas no logradas en la vigencia 2023.	Plan de mejoramiento derivado de la vigencia 2023	Subdirección de Planeación	Enero 2024
Aprestamiento	1	Establecer equipo interdisciplinario para la RPC 2024 y oficializarlo ante el CIGD.	Acta del CIGD	Subdirección de Planeación	Agosto 2024
	1	Diseñar la Estrategia para la RPC 2024 y socializarla ante el CIGD.	Estrategia de RPC 2024 aprobada bajo CIGD	Subdirección de Planeación	Agosto 2024
	2	Establecer y publicar pregunta en la página web donde se convoca a la ciudadanía a participar informando los temas que le gustaría fueran incluidos en la RPC de la vigencia.	Pregunta publicada en banner de página web	Asesor de Comunicaciones	Octubre 2024
	3	Establecer orden y	Estrategia de	Subdirección de	Octubre

Subcomponente	N°	Actividad	Producto	Responsable	Fecha
Diseño		estructura.	RPC 2024 aprobada bajo CIGD	Planeación	2024
	4	Establecer medios y formas.	Estrategia de RPC 2024 aprobada bajo CIGD	Asesor de Comunicaciones	Octubre 2024
	5	Definir logística requerida para el evento con base al público convocado, tal como: lugar, disponibilidad de bomberos, primeros auxilios, sonido, medios audiovisuales, conexión a internet, contratación de personal con lenguaje de señas, ente otros.	Estrategia de RPC 2024 aprobada bajo CIGD	Asesor de Comunicaciones	Noviembre 2024
Preparación y realización de la RPC 2024	1	Realizar el ejercicio de la RPC 2024	Presentación  Evidencias fotográficas	Asesor de Comunicaciones	Diciembre 2024
Seguimiento y Evaluación	1	Elaborar el Plan de mejoramiento derivado del la RPC 2024 el cual surtirá mejoras a implementar para la vigencia siguiente	Plan de mejoramiento derivado del la RPC 2024	Subdirección de Planeación	Enero 2025

### **6.5 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano - Participación ciudadana y Servicio al Ciudadano:**

A lo largo del tiempo el instituto ha enfocado sus esfuerzos en recuperar la confianza de sus actores que intervienen en su misión institucional. Hemos realizado gestión que valida el compromiso para mejorar en este componente. Entre la gestión resaltamos:

- Implementación del protocolo de atención, el cual define parámetros desde lo comunicacional hasta la presentación personal y el respeto por el otro.
- Todo el equipo de atención al ciudadano cuenta con el Curso de Lenguaje claro y MIPG, lo que permite una comunicación mas eficaz con la ciudadanía.
- Hemos llevado nuestro servicio hasta las comunas por medio de las casas de gobierno; una estrategia promovida por la Alcaldía de Medellín con la cual hemos generado sinergia que permite una mayor cobertura en la atención.

### **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 recibe y direcciona si es el caso los requerimientos de los ciudadanos.

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 ciudadanos presentar sus solicitudes, averiguar en qué van sus procesos, dejar sus inquietudes, entre otros.

- **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 seguir mejorando en este componente, se han definido una serie de actividades las cuales se describen a continuación:

**Componente 4: “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano - Participación ciudadana y Servicio al Ciudadano”:**

Subcomponente	N°	Actividad	Producto	Responsable	Fecha
Direccionamiento estratégico y Estructura administrativa	1	Socializar la política de servicio al ciudadano ante el CIGD	Acta del CIGD	Subdirección jurídica- Líder de Atención al ciudadano	Marzo 2024
	2	Asegurar que todo el equipo de atención al ciudadano cumple con el perfil que establece la norma	Contratos con perfil requerido	Subdirección jurídica	Marzo 2024
	3	Asegurar que el equipo de atención al ciudadano cuente con el curso virtual Introdutorio del MIPG el cual los vincula con los lineamientos que establece el Modelo en relación a la política de servicio al ciudadano frente al relacionamiento de ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera	Certificado del curso virtual MIPG	Subdirección jurídica- Líder de Atención al ciudadano	Marzo 2024
	4	Asegurar que el equipo de atención al ciudadano	Certificado del curso virtual de Integridad	Subdirección jurídica- Líder de Atención al ciudadano	Marzo 2024



Subcomponente	N°	Actividad	Producto	Responsable	Fecha
		cuente con el curso virtual de Integridad, el cual los vincula con los lineamientos de la Función Pública frente al relacionamiento de ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera.			
	5	Asegurar que el equipo de atención al ciudadano cuente con el curso virtual de Lenguaje Claro, el cual los vincula con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación frente al relacionamiento de ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera.	Certificado del curso virtual de Lenguaje Claro	Subdirección jurídica- Líder de Atención al ciudadano	Marzo 2024
	6	Asegurar la presencia del equipo de atención al ciudadano en los diferentes corregimientos donde tiene alcance el objeto misional de la entidad (San	Atenciones realizadas en el SIFI	Subdirección jurídica- Líder de Atención al ciudadano	Constantemente

Subcomponente	N°	Actividad	Producto	Responsable	Fecha
		Cristóbal, Altavista, Santa Elena, San Antonio de Prado y San Sebastián de Palmitas)			
Fortalecimiento de los canales de atención	1	Garantizar una atención pertinente por medio de los diferentes canales de atención con los cuales dispone la entidad para entrega de la oferta institucional.	Atenciones realizadas en el SIFI	Subdirección jurídica- Líder de Atención al ciudadano	Constantemente
Talento Humano	1	Reconocimiento al desempeño del equipo de atención al ciudadano en garantía de la distinción que le hace la norma frente a la atención que realizan a la ciudadanía generando valor público en la prestación del servicio.	Reconocimiento simbólico	Subdirección jurídica- Líder de Atención al ciudadano	Semestral (Junio 2024- Diciembre 2024)
Estandarización e implementación de procesos	1	Socializar al equipo de atención al ciudadano los documentos que estandarizan la gestión sobre la prestación del	Registro de socialización de documentos y/o acta de equipo primario	Subdirección jurídica- Líder de Atención al ciudadano	Marzo 2024



Subcomponente	N°	Actividad	Producto	Responsable	Fecha
		servicio. Lo anterior da alcance a lineamientos normativos y políticas internas que deben ser aplicadas al momento de prestar el servicio.			
Seguimiento y control de la prestación del servicio	1	Generar informes mensuales de PQRSD y publicarlos en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo del sifi- SMO.</li> <li>• Pagina web</li> </ul>	Informe mensual de PQRSD	Subdirección jurídica- Líder de Atención al ciudadano	Mensual
	2	Presentar informes de PQRSD ante el CIGD	Acta de CIGD	Subdirección jurídica- Líder de Atención al ciudadano	Trimestral (marzo- junio- septiembre- diciembre)
	3	Generar informes de satisfacción del ciudadano frente a la prestación del servicio y publicarlos en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo del sifi- SMO.</li> <li>• Pagina web</li> </ul>	Informe mensual de satisfacción del ciudadano	Subdirección jurídica- Líder de Atención al ciudadano	Mensual
	4	Presentar informes de satisfacción del ciudadano al CIGD	Acta de CIGD	Subdirección jurídica- Líder de Atención al ciudadano	Trimestral (marzo- junio- septiembre- diciembre)



## 6.6 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
- Totem ubicados en los puntos de acceso.
- Redes sociales.

Así mismo, hemos fortalecido la implementación de la Resolución 1519 de 2020, la cual establece el cumplimiento de lineamientos relacionados con la publicación de información pública en página web. Con el propósito de seguir mejorando en este componente, para la vigencia 2024 hemos definido una serie de actividades, las cuales se describen a continuación.

### Componente 5: “Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información”.

Subcomponente	N°	Actividad	Producto	Responsable	Fecha
El derecho de acceso a la información pública	1	Cumplir con contenidos establecidos en la resolución 1519 de 2020, los cuales deben estar publicados en página web.	Página web ajustada y actualizada	Asesor de comunicaciones	Constantemente según aplique
	2	Elaborar y presentar informe ante el CIGD sobre las denuncias interpuestas por las partes sobre presuntos actos de corrupción presentados en la	Informe de denuncias	Oficial de transparencia	Junio 2024



Subcomponente	N°	Actividad	Producto	Responsable	Fecha
		entidad y a gestión emprendida sobre estos. (RITA)			
	3	Realizar la encuesta de percepción del ciudadano con relación a la información que se da a conocer mediante página web como plataforma principal donde se da a conocer la gestión institucional.	Encuesta de satisfacción sobre contenidos de página web	Subdirección jurídica- Líder de Atención al ciudadano	Noviembre 2024
Instrumentos de archivísticos de gestión de la información	1	Elaborar, revisar o validar el Registro de Activos de Información que establece el Archivo general de la Nación-AGN.	Registro de Activos de Información que establece el Archivo general de la Nación-AGN publicado en página web.	Subdirección administrativa y Financiera- Líder de Gestión documental	Junio 2024
	2	Elaborar, revisar o validar el Índice de Información Clasificada y Reservada que establece el Archivo general de la Nación-AGN.	Índice de Información Clasificada y Reservada que establece el Archivo general de la Nación-AGN publicado en página web.	Subdirección administrativa y Financiera- Líder de Gestión documental	Diciembre 2024



Subcomponente	N°	Actividad	Producto	Responsable	Fecha
	3	Validación y ajuste de las Tablas de Retención Documental-TRD que establece el Archivo general de la Nación-AGN.	Tablas de Retención Documental-TRD que establece el Archivo general de la Nación-AGN publicadas en página web.	Subdirección administrativa y Financiera- Líder de Gestión documental	Diciembre 2024
	4	Validación del Esquema de publicación de información pública en consonancia con el esquema establecido en la resolución 1519 de 2020-ITA.	Esquema de publicación de información pública publicado en página web.	Subdirección administrativa y Financiera- Líder de Gestión documental	Diciembre 2024
	5	Elaborar, revisar o validar el Programa de Gestión Documental que establece el Archivo general de la Nación-AGN.	Programa de Gestión Documental que establece el Archivo general de la Nación-AGN publicado en página web.	Subdirección administrativa y Financiera- Líder de Gestión documental	Diciembre 2024
	6	Presentar ante el CIGD, informe de avance de la implementación de los instrumentos archivísticos que establece el Archivo general de la Nación-	Acta del CIGD con el respectivo informe anexo	Subdirección administrativa y Financiera- Líder de Gestión documental	Junio y diciembre 2024



Subcomponente	N°	Actividad	Producto	Responsable	Fecha
		<p>AGN.</p> <p>Lo anterior en cumplimiento a la implementación de las siguientes políticas del MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.</li><li>• Política de Gestión documental.</li></ul>			
Criterio diferencial de accesibilidad	1	Garantizar las adecuaciones físicas y de señalética que garanticen una atención preferente para la prestación del servicio a la población clasificada con atención diferencial (adulto mayor, mujeres embarazadas, personas con limitaciones audio visuales, cognitivas o con movilidad reducida.	Evidencia fotográfica	Subdirección administrativa y Financiera- Líder de Infraestructura, bienes y servicios.	Diciembre 2024

### 6.7 Componente de Iniciativas Adicionales del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC.

En el periodo 2023, se desarrollaron una serie de mecanismos enfocados a prevenir y controlar la aparición de conflictos de intereses en la entidad, con el objeto de evitar la afectación del servicio y el interés general. Dichos mecanismos se consolidaron bajo la “Estrategia para la gestión de conflicto de intereses” la cual fue liderada por el Grupo de integridad de la entidad. No obstante, dicha estrategia quedó en etapa incipiente y se espera dar continuidad en la vigencia 2024 a las actividades previamente establecidas.

Lo anterior facilitará una cultura orientada al reporte, mitigación e identificación de posibles actos de corrupción. A continuación, se describen las actividades que se implementaran par la vigencia:

Subcomponente	N°	Actividad	Producto	Responsable	Fecha
RITA- Red interinstitucional de Transparencia y Acceso a la Información	1	Designación del Oficial de transparencia	Resolución interna	Dirección	Febrero 2024
	2	Formalización del Oficial de transparencia ante la secretaria de Transparencia del Gobierno Nacional.	Oficio con enviado a la Secretaria de Transparencia del Gobierno Nacional, el cual debe contar con radicado de salida.	Dirección	Febrero 2024
	3	Enlazar correo de: <i>soytransparente</i> con el nuevo Oficial de transparencia designado por la Dirección.	N.A	Subdirección administrativa y Financiera- Líder de TI	Febrero 2024

	4	Socialización del procedimiento a todas las partes (internas y externas) para su posterior implementación y cumplimiento.	Evidencia de socialización según aplique	Oficial de Transparencia	Junio 2024
Estrategia de Conflicto de intereses	1	Formular Estrategia de Conflicto de intereses para la vigencia	Estrategia de Conflicto de intereses para la vigencia 2024	Grupo de Integridad	Febrero 2024
	2	Socializar y aprobar estrategia en el CIGD	Acta del CIGD	Líder de TH	Marzo 2024
	3	Realizar despliegue de la estrategia para la vigencia 2024.	Seguimiento a la Estrategia de Conflicto de intereses para la vigencia	Grupo de Integridad	Según aplique

## 6.8 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 periodo.

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(a) 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.

## 7. INDICADORES

### **Cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- MIPG:**

**Objetivo:** Realizar seguimiento al avance del plan de anticorrupción y de atención al ciudadano- MIPG.

**Fórmula de cálculo:**

(Número de actividades ejecutadas en el periodo / número de actividades programadas para el periodo) X 100.

**Interpretación:** A más actividades realizadas, con respecto a las planeadas, mayor el resultado del indicador.

**Medición:** Mensual

### **Oportunidad en la respuesta de PQRSD:**

**Objetivo:** Suministrar al usuario una respuesta oportuna a su respectiva petición.

**Fórmula de Cálculo indicador compuesto:**

(No. de peticiones resueltas en menos de 20 días/ No. de peticiones cerradas) \*100

**Interpretación:** Menor días en la respuesta de las peticiones mucho más positivo el resultado del indicador, puesto que monitorea la oportunidad.

**Medición:** Mensual

### **Satisfacción en la atención al ciudadano:**

**Objetivo:** Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención y/o producto recibido.



**Fórmula de Cálculo indicador compuesto:**

(No. De ciudadanos satisfechos / No. de ciudadanos encuestados)\*100

**Interpretación:** Mientras más ciudadanos satisfechos con la atención mayor el resultado con respecto a la meta.

**Medición:** Mensual

**8. ANEXOS**

- Matriz de riesgos de corrupción.