



**INFORME DE AUDITORÍA
JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 11

FECHA: 02/02/2021

PÁGINA: 1 de 14

GENERALIDADES

Lugar y fecha de emisión:	Medellín, 16 de mayo de 2024
Destinatario del informe:	Dirección, Subdirección de Planeación, Subdirección Jurídica, Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección de Dotación, Subdirección Poblacional y Jefatura Asesora de Comunicaciones.
Nombre del informe:	Auditoría de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, 1er Cuatrimestre 2024.
Tipo de informe:	() Preliminar (X) Definitivo
Objetivo general del informe:	Realizar el seguimiento a los avances de las actividades establecidas para el (1) primer cuatrimestre del año 2024 en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PL-GE-02) formulado por el instituto.

CONTEXTO

Objetivo de Desarrollo Sostenible:	Ciudades y comunidades sostenibles.
Objetivo Estratégico Institucional:	<ol style="list-style-type: none"> 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. Promover la transparencia y la legalidad en la actuación de la gestión pública.
Dimensión – Política MIPG:	<p>2ª dimensión Direccionamiento estratégico y planeación. 3ª dimensión Gestión con valores para el resultado. Política de integridad. Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos. Política de Servicio al ciudadano. Política de Participación ciudadana en la gestión pública. Política de Racionalización de trámites.</p>
Principios y valores (MIPG, Servidor Público, Institucionales):	<p>Diligencia. Orientación a resultados. Los tres (3) principios del estatuto anticorrupción, definidos en la Ley 1474 de 2011 (Principio de transparencia en la contratación estatal; Principio de publicidad y principio de selección objetiva).</p>

INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE – JOCI

Objetivos específicos del informe (Cuando aplique):	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento normativo al interior de la entidad, en cumplimiento con las disposiciones legales.
--	---





INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 11

FECHA: 02/02/2021

PÁGINA: 2 de 14

	<ul style="list-style-type: none"> Verificación de la implementación de las estrategias y seguimiento a los avances de las actividades planteadas para el 1er cuatrimestre 2024odo en el PAAC.
Alcance del informe:	El análisis se centrará en verificar la ejecución y el cumplimiento de las acciones programadas del 1 de enero al 30 de abril del 2024 de las actividades establecidas en el PAAC.
Limitación al alcance del informe (Cuando aplique):	<ul style="list-style-type: none"> Los auditados no presentaron todos los soportes solicitados a través del Memorando SIFI N°168 de 2024. Los auditados presentaron la información soporte de manera extemporánea, generando retraso en la presentación del informe.
Equipo auditor:	Héctor Francisco Preciado – jefe de Oficina de Control Interno. Isabel Duque Benjumea – Contratista Profesional de Apoyo- JOCI.
Muestra de auditoría:	Las actividades programadas en el PAAC de la vigencia 2024, (1) primer cuatrimestre 2024.
Metodología y procedimientos aplicados:	<p>Solicitud de información, revisión, verificación y análisis de los documentos que soportan las actuaciones programadas por los responsables de cada actividad.</p> <p>Verificar el cumplimiento de las actividades establecidas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte a 30 de abril de 2024.</p> <p>Revisión y análisis de cada uno de los registros suministrados por la primera y segunda línea de defensa sobre las actividades programadas para el 1er cuatrimestre de la vigencia 2024 en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PL-GE-02).</p> <p>Para el informe de seguimiento, se tendrá en cuenta: La planeación institucional enmarcada en la visión, misión y objetivos del ISVIMED, los Objetivos institucionales y sus compromisos relacionados; los resultados de las actividades ejecutadas en el Plan de acuerdo con los componentes de este, contenidos en los informes de seguimiento de la Subdirección de Planeación.</p>
Resumen ejecutivo:	<p>La Oficina de Control Interno (JOCI), dando acatamiento al artículo 2.1.4.6. del Decreto 124 de 2016 realizó seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC (PL-GE-02).</p> <p>A través del memorando SIFI N°168 del 16 de abril de 2024, se solicitó información a los auditados (1era y 2da Línea de defensa) del seguimiento y monitoreo de las estrategias definidas por cada uno de los 6 componente en el PAAC 2024, con sus respectivos soportes que evidenciaran el cumplimiento de las actividades ejecutadas durante el periodo de enero a abril de 2024, información compartida por la 2da línea de defensa quien atendió la auditoría.</p> <p>Desde la JOCI, con la información suministrada como prueba por parte de la 2da línea de defensa; se procedió a elaborar la presente auditoría</p>





“Seguimiento al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano del 1er cuatrimestre del año 2024” y para ello el equipo auditor analizó y verificó con las pruebas aportadas en qué estado se encuentran los avances de las actividades informativas, de sensibilización y de cumplimiento de aspectos legales con relación a cada uno de los componentes. A continuación, el detalle:

VERIFICACION CUMPLIMIENTO DEL PAAC (PL-GE-02) 1ER CUATRIMESTRE 2024

A través del Menorando SIFI N°18 del 2 de febrero de 2024, la JOCI comunicó el informe definitivo de la auditoría de Seguimiento a la Implementación, formulación y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC vigencia 2024.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC vigencia 2024, presenta como fecha de **adopción y formulación** el 22 de enero de 2024 en su versión 05 y publicación en página web el 30/01//2024, según ruta <https://isvimed.gov.co/plan-de-accion/pl-ge-02-plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-isvimed-vigencia-2024/> el cual puede ser consultado por el público de interés, dando cumplimiento a los requerimientos normativos.

En la formulación del Plan se definió un número de actividades por cada componente, así:

ANEXO #1: COMPONENTES PAAC 2024

COMPONENTES PAAC 2024		
NOMBRE DEL COMPONENTE	ACTIVIDADES TOTALES 2024	ACTIVIDADES 1ER CUATRIMESTRE
COMPONENTE 1: Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos.	14	11
COMPONENTE 2: Racionalización de Trámites	5	4
COMPONENTE 3: Rendición de Cuentas	9	1
COMPONENTE 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano - Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano	13	12
COMPONENTE 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	10	1
COMPONENTE 6: Iniciativas Adicionales del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano –PAAC	7	6
TOTAL	58	35

*Información tomada del seguimiento realizado al PAAC, primer cuatrimestre 2024.

De conformidad con lo anterior, se observa que el PAAC 2024 está conformado por (58) actividades (para el 1er cuatrimestre del año 2024 se deben gestionar 35 actividades) distribuidas en los seis (6) componentes en los que se definen estrategias para el cumplimiento del objetivo, estos componentes son:





1. Componente Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos.
2. Componente Racionalización de trámites.
3. Componente Rendición de cuentas.
4. Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información.
6. Componente de Iniciativas Adicionales del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC.

Durante la auditoría, se constató con las evidencias aportadas por los auditados (2da línea de defensa) el cumplimiento de las **35 actividades propuestas en el PAAC 2024** correspondientes al período enero – abril de 2024, estas se medirán según:

- a) Cumplimiento
- b) No cumplimiento (No cumplimiento fecha de actividad).
- c) No evaluadas por la JOCI (por falta de documentos soporte solicitados a los auditados).

A continuación, el detalle de los resultados del seguimiento realizado:

Se analizó el detalle de cada uno de los componentes, de acuerdo con el seguimiento realizado por la primera y segunda línea de defensa y compartidos por esta última.

1. COMPONENTE 1: Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos:

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”.

Dicho componente cuenta con 11 actividades programadas, que corresponden a socialización, publicación, divulgación, monitoreo, acompañamiento y seguimiento a los riesgos, las cuales de conformidad con las evidencias constatadas durante la auditoría se pudo medir su Cumplimiento en un 82% (9 actividades cumplidas), No cumplimiento en un 9% (1 actividad) y No evaluadas en un 9% (1 actividad).

Luego del análisis se concluye, que la entidad a la fecha y de acuerdo con el seguimiento registrado por la subdirección de planeación como segunda línea de defensa, no está al 100%, no se viene cumpliendo en su totalidad las actividades programadas.

MATRIZ DE SEGUIMIENTO AL COMPONENTE 1: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA MITIGARLOS:





INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 11

FECHA: 02/02/2021

PÁGINA: 5 de 14

Actividad	Fecha	Observaciones 2da Línea	Observaciones 3ra línea	Estado Seguimiento
Consolidar riesgos de corrupción de cada uno de los procesos	ene-24	N.A	Se verificó en SIFI Calidad	Cumplido
Validar causas y controles asociados	ene-24	N.A	Se verificó en SIFI Calidad	Cumplido
Publicar matriz de riesgos de corrupción periodo 2024 como Parte integral del PAAC.	ene-24	La matriz de riesgos de corrupción se encuentra publicada tanto en el SIFI como en página web, lo anterior en cumplimiento a la ley de transparencia y acceso a la información pública y el Decreto 612 de 2018.	Se verificó en SIFI Calidad y página Web de la entidad.	Cumplido
Socializar en el CIGD la matriz de riesgos de corrupción como parte integral del PAAC periodo 2024.	ene-24	Ver acta de CIGD enero 2024	No se evaluó / falta de evidencias 2da línea (Acta de CIGD enero 2024).	No Evaluada
Publicar matrices de riesgos por procesos en el SIFI para la consulta de todas las partes interesadas.	feb-24	Ver sifi	Se verificó en SIFI Calidad	Cumplido
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	Marzo – septiembre 2024	Aún no se cumple fecha de realización.	De conformidad con el PAAC 2024, debía elaborarse a Marzo 2024 y no se cumplió.	No Cumplimiento
Realizar acompañamiento y monitoreo al líder del proceso que tiene a su cargo riesgos de corrupción, a fin de identificar posible materialización de los mismos y acciones para su mitigación	Trimestral (marzo-junio-septiembre-diciembre)	El contratista encargado del tema de riesgos ha venido realizando apoyo sistemático a cada líder y equipos de tabajo en aras de realizar seguimiento y ajuste de matrices. Lo anterior con base a la nueve guía V6 establecida por la Función Pública.	Verificación Gestión	Cumplido
Realizar acompañamiento metodológico y posibles ajustes a riesgos, causas y controles de los riesgos de corrupción asociados a los procesos.	Cada que aplique - Mínimo trimestral	El contratista encargado del tema de riesgos ha venido realizando apoyo sistemático a cada líder y equipos de tabajo en aras de realizar seguimiento y ajuste de matrices. Lo anterior con base a la nueve guía V6 establecida por la Función Pública.	Verificación Gestión	Cumplido
Realizar la rendición de informes ante el CIGD y el CICCÍ a fin de establecer avances de la gestión en materia de la política de administración del riesgo de la entidad.	Cada que aplique - Mínimo trimestral	El pasado 21 de marzo se expuso ante el CIGD la metodología de como se iba a migrar a la V6 de la nueva guía de administración del riesgo establecida por la Función Pública. Es un trabajo sistemático que realizaremos desde planeación todo el 2024 con doble propósito, migrar a la nueva versión de la guía y actualizar riesgos por procesos.	Se verificó mediante pruebas aportadas y constatadas por otros medios.	Cumplido
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 promueven en el marco del Grupo de Integridad y el RITA)	Cada que aplique	Se expuso ante el CIGD una presentación ejecutiva sobre la metodología de como se abordará la nueva guía V6. Esta reunión se surtió en el CIGD del 21 de marzo.	Verificación Gestión	Cumplido
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.	Para auditoría del PAAC: Abril -agosto-diciembre. Para auditoría del SCI: junio-diciembre.	Como parte de esta actividad, se realiza el presente seguimiento al PAAC vigencia 2024. el cual es aportado como parte de la auditoría de ley 2024.	Auditoría de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, 1er Cuatrimestre 2024.	Cumplido

Cuadro 1. Ilustración de la medición del cumplimiento de las actividades del Mapa de riesgos de Corrupción



Figura 1. Ilustración de la medición del cumplimiento de las actividades del Mapa de riesgos de Corrupción





No Evaluada: 1 (una) actividad que no presentan las evidencias para su verificación por parte de la JOCI, las cuales fueron solicitadas a través del Memorando SIFI N°168 de 2024 (Programa de trabajo anexo).

REQUERIMIENTOS:

Para iniciar esta actividad de auditoría, el equipo auditor requiere la siguiente información para ser enviada por los auditados, en la fecha aquí pactada:

INFORMACIÓN	MEDIO	FECHA MAXIMA DE ENVIO
Avance y reporte del plan de mejoramiento institucional del PAAC con los respectivos soportes de evidencia de cumplimiento de la acción, en caso de que se hayan enviado los respectivos seguimientos de autoevaluación al PMI de la acción formulada a las auditorías al plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC, dentro de los términos establecidos, no requieren enviarlos nuevamente.	Digital	02 de mayo de 2024
Seguimiento y monitoreo de las estrategias definidas por cada uno de los 6 componente en el PAAC 2024, con sus respectivos soportes que evidencien el cumplimiento de las actividades trazadas para ser ejecutadas durante el periodo de enero a abril de 2024.	Digital	02 de mayo de 2024

No Cumplimiento: 1 (una) actividad que según la observación entregada por la 2da línea de defensa manifiesta “Aún no se cumple fecha de realización” y de conformidad con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024 (PL-GE-02) la fecha de cumplimiento es marzo de 2024.

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	Campaña del MECI	Contratista experto en tema de riesgos con apoyo de la Oficina de Control Interno	Marzo - septiembre 2024
---	--	------------------	---	-------------------------

2. COMPONENTE 2: Racionalización de trámites:

El instituto actualmente viene planteando una serie de estrategias con el propósito de integrar la gestión y disminuir reprocesos que apuntan a un mismo eje temático, siempre teniendo en cuenta cada uno de los lineamientos aplicables.

El Componente cuenta con 4 actividades programadas, las cuales fueron evaluadas por la JOCI en la “Auditoría de seguimiento a los trámites administrativos inscritos en el sistema único de información de trámites – SUIT”, el cual fue comunicado a la dirección y la subdirección de planeación a través del Memorando SIFI N°186 del 3 de mayo de 2024.





Asunto: Informe definitivo Auditoría de seguimiento a los trámites administrativos inscritos en el sistema Único de información de trámites - SUIIT

La Jefatura de Oficina de Control Interno, en cumplimiento a los roles establecidos en el MECI, dimensión 7 del MIPG "Actividades de Control y Actividades de monitoreo", así como, a las funciones de evaluación y seguimiento, establecida en el artículo 2.2.21.4.9 del Decreto 648 de 2017 y el Plan anual de Auditoría vigencia 2024, comunica a la Dirección así como a la Subdirección de Planeación el Informe definitivo Auditoría de seguimiento a los trámites administrativos inscritos en el sistema único de información de trámites - SUIIT, para que se analice la observación, y recomendación identificadas en ésta, como un beneficio del proceso auditor que retroalimenta el Sistema de Control Interno - S.C.I. del ISVIMED. Los auditados podrán acogerlas o no, en caso de que lo consideren pertinente; éstas hacen parte de la contribución de esta dependencia para agregar valor y mejorar el desempeño de las operaciones de la Entidad. Se recibe por correo electrónico de fecha del 30.03.2024 con asunto "SIFI - Correspondencia Interna No. 177" parte de la subdirección de planeación, respuesta al informe preliminar de auditoría comunicado mediante memorando No.177 del 26 de marzo de 2024 solicitando aclaraciones, a las cuales se les da respuesta dentro del mismo informe definitivo. Adicionalmente, se recuerda que una vez se cuente con el informe definitivo, los responsables tendrán un plazo máximo de diez (10) días hábiles, para que presenten las acciones de mejoramiento a las recomendaciones contenidas en él; por medio del formato estandarizado en el Sistema de Gestión de Calidad - SGC, documento con código F-GEI-06 Plan de Mejoramiento Institucional de Control Interno. Atentamente,

186

03/05/2024

Editar

3. COMPONENTE 3: Rendición de cuentas:

Se definieron un total de nueve (9) actividades para el año 2024, de las cuales solo 1 (una) se debió realizar en el (1) primer cuatrimestre de 2024, esta actividad de conformidad con las evidencias constatadas durante la auditoría se midió como No evaluada.

MATRIZ DE SEGUIMIENTO AL COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS:

Actividad	Fecha	Observaciones 2da Línea	Observaciones 3ra línea	Estado Seguimiento
Elaborar el Plan de mejoramiento como producto de las actividades y metas no logradas en la vigencia 2023.	ene-24	El Plan fue elaborado y cuenta con seguimiento. Es de anotar que este plan puede tener ajustes cuando quede en firme el Plan de Desarrollo Distrital 2024-2027 Medellín Cuenta con Vos, dado que se debe realizar una armonización de indicadores derivados de los proyectos de inversión.	No se evaluó / falta de evidencias 2da línea (copia del plan y su seguimiento)	No Evaluada

Cuadro 2. Ilustración de la medición del cumplimiento de la Rendición de Cuentas

No Evaluada: 1 (una) actividad que no presenta las evidencias para su verificación por parte de la JOCI, las cuales fueron solicitadas a través del Memorando SIFI N°168 de 2024 (Programa de trabajo anexo).

REQUERIMIENTOS:

Para iniciar esta actividad de auditoría, el equipo auditor requiere la siguiente información para ser enviada por los auditados, en la fecha aquí pactada:

INFORMACIÓN	MEDIO	FECHA MÁXIMA DE ENVÍO
Avance y reporte del plan de mejoramiento institucional del PAAC con los respectivos soportes de evidencia de cumplimiento de la acción, en caso de que se hayan enviado los respectivos seguimientos de autoevaluación al PMI de la acción formulada a las auditorías al plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC, dentro de los términos establecidos, no requieren enviarlos nuevamente.	Digital	02 de mayo de 2024
Seguimiento y monitoreo de las estrategias definidas por cada uno de los 6 componente en el PAAC 2024, con sus respectivos soportes que evidencien el cumplimiento de las actividades trazadas para ser ejecutadas durante el periodo de enero a abril de 2024.	Digital	02 de mayo de 2024

4. COMPONENTE 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

El componente cuenta con 13 actividades, de ellas doce (12) actividades fueron programadas para realizarse durante este 1er cuatrimestre 2024, las cuales de conformidad con las evidencias constatadas durante la auditoría se pudo medir su Cumplimiento en un 67% (8 actividades cumplidas), No cumplimiento en un 8% (1 actividad) y No evaluadas en un 25% (3 actividades).

El Instituto cuenta con canales de atención, tales como:

- ❖ 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, que permite a los ciudadanos presentar sus solicitudes, averiguar en qué van sus procesos, dejar sus inquietudes, entre otros.
- ❖ Redes sociales, que permiten 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 e Instagram.

Luego del análisis se concluye, que la entidad a la fecha y de acuerdo con el seguimiento registrado por la subdirección de planeación como segunda línea de defensa, no está al 100%, no se viene cumpliendo en su totalidad las actividades programadas.



Figura 2. Ilustración de la medición del cumplimiento de las actividades del Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.

MATRIZ DE SEGUIMIENTO AL COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Socializar la política de servicio al ciudadano ante el CIGD	mar-24	Se expuso ante el CIGD del 21 de marzo.	Se verificó mediante pruebas aportadas y constatadas por otros medios.	Cumplido
Asegurar que todo el equipo de atención al ciudadano cumple con el perfil que establece la norma	mar-24	Actualmente el equipo de atención al ciudadano se viene reestructurando. El coordinador del proceso cuenta con los cursos establecidos, hay una persona nueva quien cuenta con el plazo de 1 mes para aportar los certificados correspondientes.	Se constató que los abogados de contratación estudian el perfil de cada contratista de conformidad con las funciones a realizar.	Cumplido
Asegurar que el equipo de atención al ciudadano cuente con el curso virtual introductorio del MPG 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	mar-24	Actualmente el equipo de atención al ciudadano se viene reestructurando. El coordinador del proceso cuenta con los cursos establecidos, hay una persona nueva quien cuenta con el plazo de 1 mes para aportar los certificados correspondientes.	Se verificó mediante pruebas aportadas y constatadas por otros medios.	Cumplido
Asegurar que el equipo de atención al ciudadano 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.	mar-24	Actualmente el equipo de atención al ciudadano se viene reestructurando. El coordinador del proceso cuenta con los cursos establecidos, hay una persona nueva quien cuenta con el plazo de 1 mes para aportar los certificados correspondientes.	Se verificó mediante pruebas aportadas y constatadas por otros medios.	Cumplido
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.	mar-24	Actualmente el equipo de atención al ciudadano se viene reestructurando. El coordinador del proceso cuenta con los cursos establecidos, hay una persona nueva quien cuenta con el plazo de 1 mes para aportar los certificados correspondientes.	De conformidad con la información verificada durante la auditoría en la plataforma del DNP, el Curso Virtual de lenguaje claro de todos los servidores y todos los contratistas será habilitado por el DNP a partir de junio de 2024	Cumplido
Asegurar la presencia del equipo de atención al ciudadano en los diferentes corregimientos donde tiene alcance el objeto misional de la entidad (San Cristóbal, Altavista, Santa Elena, San Antonio de Prado y San Sebastián de Palmitas)	Cada que aplique	Con base a unas estadísticas de la atención realizada en corregimientos, no es significativo disponer de personal en una frecuencia establecida. Por decisión del Subdirector Jurídico y avalada a nivel de CIGD, seguiremos haciendo presencia en Ferias y actividades que convoque la interinstitucionalidad donde se requiera apoyo del tema de vivienda con base a la oferta institucional.	No se evaluó / falta de evidencias 2da línea	No Evaluada
Garantizar una atención pertinente por medio de los diferentes canales de atención con los cuales dispone la entidad para entrega de la oferta institucional.	Constantemente	Se viene garantizando canal presencial y virtual. Así mismo se viene realizando presencia en territorio cubriendo necesidades frente a la oferta institucional e identificando posibles beneficiarios para acceder a los subsidios otorgados por la entidad.	Se verificó mediante pruebas aportadas y constatadas por otros medios.	Cumplido
Socializar al equipo de atención al ciudadano los documentos que estandarizan la gestión sobre la prestación del servicio. Lo anterior da alcance a lineamientos normativos y políticas internas que deben ser aplicadas al momento de prestar el servicio.	mar-24	Aún no se cumple fecha de realización.	De conformidad con el PAAC 2024, debía elaborarse a Marzo 2024 y no se cumplió.	No Cumplimiento
Generar informes mensuales de PQRSD y publicarlos en: - Modulo del sifi- SMO. - Página web	mar-24	Se han venido generando los informes correspondientes.	Se verificó mediante pruebas aportadas y constatadas por otros medios.	Cumplido
Presentar informes de PQRSD ante el CIGD	Trimestral	Se han venido generando los informes correspondientes.	No se evaluó / falta de evidencias 2da línea (copia de informes de PQRSD ante el CIGD)	No Evaluada
Generar informes de satisfacción del ciudadano frente a la prestación del servicio y publicarlos en: - Modulo del sifi- SMO. - Página web.	Trimestral	Se han venido generando los informes correspondientes.	Se verificó mediante pruebas aportadas y constatadas por otros medios.	Cumplido
Presentar informes de satisfacción del ciudadano al CIGD	(marzo- junio- septiembre- diciembre)	Se han venido generando los informes correspondientes.	No se evaluó / falta de evidencias 2da línea (copia de informes de satisfacción al CIGD)	No Evaluada





INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 11

FECHA: 02/02/2021

PÁGINA: 9 de 14

Cuadro 3. Ilustración de la medición del cumplimiento del Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.

No Evaluada: 3 (tres) actividades que no presentan las evidencias para su verificación por parte de la JOCI, las cuales fueron solicitadas a través del Memorando SIFI N°168 de 2024 (Programa de trabajo anexo).

REQUERIMIENTOS:

Para iniciar esta actividad de auditoría, el equipo auditor requiere la siguiente información para ser enviada por los auditados, en la fecha aquí pactada:

INFORMACIÓN	MEDIO	FECHA MÁXIMA DE ENVÍO
Avance y reporte del plan de mejoramiento institucional del PAAC con los respectivos soportes de evidencia de cumplimiento de la acción, en caso de que se hayan enviado los respectivos seguimientos de autoevaluación al PMI de la acción formulada a las auditorías al plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC, dentro de los términos establecidos, no requieren enviarlos nuevamente.	Digital	02 de mayo de 2024
Seguimiento y monitoreo de las estrategias definidas por cada uno de los 6 componente en el PAAC 2024, con sus respectivos soportes que evidencien el cumplimiento de las actividades trazadas para ser ejecutadas durante el periodo de enero a abril de 2024.	Digital	02 de mayo de 2024

No Cumplimiento: 1 (una) actividad que según la observación entregada por la 2da línea de defensa manifiesta “Aún no se cumple fecha de realización” y de conformidad con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024 (PL-GE-02) la fecha de cumplimiento es marzo de 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.			

5. COMPONENTE 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información:

Este componente se encuentra ligado a los lineamientos dados por MinTIC desde gobierno digital y la Ley de transparencia y acceso a la información pública, por lo tanto, la entidad se encuentra aplicando los lineamientos y las guías y anexos brindadas por Min TIC, establecidos en la Resolución No. 1519 de 2020, la cual establece el cumplimiento de lineamientos relacionados con la publicación de información pública en página web.

Es 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.
- Cartelera
- Puntos de atención al usuario
- Totem ubicados en los puntos de acceso.
- Redes sociales.

Durante la auditoría se pudo constatar que la actividad establecida en este componente se cumplió a cabalidad (100%).

MATRIZ DE SEGUIMIENTO AL COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:

Actividad	Fecha	Observaciones 2da Línea	Observaciones 3ra línea	Estado Seguimiento
Cumplir con contenidos establecidos en la Resolución 1519 de 2020, los cuales deben estar publicados en página web.	Constantemente según aplique	La página web se ha venido alimentando en sus contenidos, cada dependencia envía la información a comunicaciones quien se encarga de lo correspondiente.	Se verificó mediante pruebas aportadas y constatadas por otros medios.	Cumplido

Cuadro 4. Ilustración de la medición del cumplimiento al Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

6. COMPONENTE de Iniciativas Adicionales del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC:

En el Isvimed, desde este componente se quiere facilitar una cultura orientada al reporte, mitigación e identificación de posibles actos de corrupción a través de mecanismos que prevengan y controlen la aparición de conflictos de intereses en la entidad, con el objeto de evitar la afectación del servicio y el interés general. A continuación, se describen las actividades que se implementaron para el período enero - abril de 2024:

Dichos mecanismos se consolidan bajo la “Estrategia para la gestión de conflicto de intereses” la cual es liderada por el Grupo de integridad.

Para esto se desarrollaron siete (7) actividades a cumplir durante la vigencia 2024, de las cuales para el primer cuatrimestre se establecieron un total de seis (6), las cuales presenta un cumplimiento de seguimiento en un 100% en sus 6 actividades.





MATRIZ DE SEGUIMIENTO AL COMPONENTE DE INICIATIVAS ADICIONALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC:

Actividad	Fecha	Observaciones 2da Línea	Observaciones 3ra línea	Estado Seguimiento
Designación del Oficial de transparencia	feb-24	Bajo acta del CIGD celebrado en el mes de enero, se designa a la servidora pública Paulina Rengifo. Así mismo se establece nombramiento bajo acto administrativo 136 de 2024. Ambas evidencias reposan en la Subdirección de Planeación.	Se verificó mediante pruebas aportadas y constatadas por otros medios.	Cumplido
Formalización del Oficial de transparencia ante la secretaria de Transparencia del Gobierno Nacional.	feb-24	Se cuenta tanto con la resolución interna 136 de 2024 y como con el radicado de salida S516 del 22 de febrero de 2024 de dicha designación.	Se verificó mediante pruebas aportadas y constatadas por otros medios.	Cumplido
Enlazar correo de: <i>soytransparente</i> con el nuevo Oficial de transparencia designado por la Dirección.	feb-24	El correo fue enlazado al de Paulina Rengifo, quien cuenta con los accesos requeridos para su posterior gestión.	Se verificó mediante pruebas aportadas y constatadas por otros medios.	Cumplido
Formular Estrategia de Conflicto de intereses para la vigencia	feb-24	La estrategia fue formulada para la vigencia 2024 y fue avalada por el Grupo de Integridad celebrado el pasado 15 de febrero. Las evidencias reposan en el proceso de TH quien es el responsable de la Política de Integridad de la entidad.	Se verificó mediante pruebas aportadas y constatadas por otros medios.	Cumplido
Socializar y aprobar estrategia en el CIGD	mar-24	La estrategia fue socializada y aprobada ante el CIGD del 21 de marzo del presente año.	Se verificó mediante pruebas aportadas y constatadas por otros medios.	Cumplido
Realizar despliegue de la estrategia para la vigencia 2024.	Según aplique	La estrategia la vemos desplegando desde inicios del periodo 2024, asegurando tanto para vinculados como contratistas el cumplimiento de ciertas actividades que enuncia la estrategia. Para los próximos meses se dará continuidad al despliegue de la misma. Las actas y las evidencias reposan en TH como líder de la Política de Integridad.	Se verificó mediante pruebas aportadas y constatadas por otros medios.	Cumplido

Cuadro 5. Ilustración de la medición del cumplimiento de iniciativas adicionales del plan anticorrupción y atención al ciudadano - PAAC

Mediante la auditoria, se pudo constatar que, durante el 1er cuatrimestre de 2024, se dio cumplimiento al 80% (28 actividades cumplidas) de las actividades propuestas en el PAAC 2024, un 14% no fueron evaluadas (5 actividades) y el 6% no restante no fueron cumplidas (2 actividades).





COMPONENTES PAAC 2024			
ACTIVIDADES 1ER CUATRIMESTRE	ACTIVIDADES 1ER CUATRIMESTRE		
TOTAL A CUMPLIR	CUMPLIDAS	NO EVALUADAS	NO CUMPLIDAS
11	9	1	1
4	4	0	0
1	0	1	0
12	8	3	1
1	1	0	0
6	6	0	0
35	28	5	2

Tabla No. 1 Resumen cumplimiento de actividades.

Medición del Proceso.

Seguimiento al Plan de mejoramiento Institucional – PMI:

Así mismo, el equipo auditor adelanto auditoria de seguimiento al PMI, el cual fue comunicado a la alta dirección de la entidad mediante el memorando No. 72 del 21 de febrero de 2024, en el cual se calificó el PMI de las acciones que corresponden al PAAC en un nivel de cumplimiento medio CM con un 50% en su efectividad.

Descripción de la observación: *“Formalizar las TRD definidas en el 2019 ante el consejo de archivos para su posterior implementación”, para que sean ajustadas y debidamente planificadas para lograr los objetivos y metas propuestas con estas tareas, y así mismo monitorear su ejecución.*

(Las TRD fueron formalizadas ante el Consejo Departamental de Archivo, y de acuerdo al seguimiento reportando se recomienda que esta actividad sea revisada, ajustada y debidamente planificada para que se cumpla con los lineamientos dados por el Consejo Departamental de Archivo y realizar el monitoreo correspondiente el comité institucional de gestión y desempeño)”.

Acción de Mejora: *“Dado los cambios que han surgido en el 2020 en el instituto y que son considerados causas potenciales para actualizar las TRD, se omite responder al Consejo acerca de la documentación que inicialmente fue enviada y se plantea la necesidad de actualizar nuevamente toda las TRD para ser enviadas nuevamente. Por tanto se solicita espacio en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en el mes de mayo para presentar dicha solicitud, que sea aprobada e iniciar el proceso de actualización”.*

Durante el reporte al PMI al primer trimestre del 2024, no se presentó seguimiento por parte de la subdirección de planeación como responsable del reporte de avances al cumplimiento de la acción.

Detalle de resultados:

Observación No. 1	Criterio: (normas)	
		<p>Criterio: Artículo 2.1.4.1. del Decreto 124 de 2016. Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano.</p> <p>Criterio: Artículo 2.1.4.6. del Decreto 124 de 2016. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo.</p> <p>Criterio: Capítulo V, numerales 1 y 2 del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”.</p>





INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 11

FECHA: 02/02/2021

PÁGINA: 13 de 14

		<p>1. <i>Seguimiento:</i> A la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</p> <p>2. <i>Fechas de seguimientos y publicación:</i> La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así: Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtir dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo. <i>Criterio:</i> 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. <i>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".</i> <i>El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC vigencia 2024, con fecha de creación 22/01/2024 y fecha de publicación en web el 31/01/2024.</i></p>
	Condición:	<p>La entidad cuenta con un PAAC 2024, el cual tiene programada una serie de actividades, las cuales tienen unas fechas y responsables establecidos para su ejecución, al verificar estas actividades se observa que se encuentra con treinta cinco (35 actividades a desarrollarse de las cuales se cumplió con el 80% frente a la eficacia, toda vez que alcanzaron a cumplir veintiocho (28) actividades equivalentes al 80% del total de actividades y las siete (7) restante actividades corresponden al 20% clasificadas dos (2) en no cumplidas que equivalen al 6% y cinco (5) no evaluadas (sin evidencias) que corresponden al 14% de acuerdo al seguimiento y evidencias de la segunda línea de defensa aportadas y la validación de estas.</p>
	Causa:	<p>La primera y segunda línea de defensa están aplicando sus responsabilidades y haciendo las alertas correspondientes que han permitido que la entidad desarrolle el plan, así mismo han venido haciendo el control pertinente en caso de presentarse situaciones de corrupción al interior de la entidad. Lo anterior, permite concluir que el control es efectivo. El seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2024 es la herramienta de monitoreo aplicado por la alta dirección para la toma de decisiones.</p>
	Consecuencia:	<p>En caso de no contar con los controles se estaría presentando una afectación de la reputación institucional que pueden conllevar a sanciones por los entes de control y una materialización de los riesgos de la entidad.</p> <p>Por esta situación el equipo auditor evalúa el riesgo en bajo al estar previniendo la materialización de los riesgos</p>
	Recomendaciones:	<p>Cada subdirección y jefatura responsable de las estrategias de cada componente debe analizar las actividades allí planteadas para esta vigencia 2024, para que las estrategias aporten a la evolución del propósito del plan.</p>
	Medición del riesgo: (Materialización)	Bajo
	Medición del control: (Existencia y diseño)	Efectivo
Aspectos a resaltar:	<p>Los controles establecidos para lograr el cumplimiento de las actividades a desarrollar de acuerdo con lo establecido en el PAAC 2024.</p>	
Conclusiones:	<p>Para el cuatrimestre evaluado la entidad presenta un cumplimiento del 80% de eficacia de las estrategias planteadas. Por lo anterior, es pertinente que se continúe realizando los seguimientos por parte de la alta dirección.</p>	





INFORME DE AUDITORÍA
JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Como resultado de la verificación realizada por la JOCI al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2024, 1er seguimiento a cumplimiento de actividades se pudo establecer que el Instituto viene cumplimiento de manera satisfactoria a la Ley 1474 de 2011, al Decreto 2641 de 2012, al Decreto 1081 del 2015, y al Decreto 124 de 2016, dentro de los términos y plazos establecidos en dichas normatividades.

Cordialmente,

Héctor Francisco Preciado

Jefe de Oficina de Control Interno

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED

(*) Firma digital.

Elaboró	Isabel Duque Benjumea	Revisó	Héctor Preciado	Aprobó	Héctor Preciado
	Profesional Contratista- JOCI		Jefe oficina de Control Interno Profesional Universitario - JOCI		Jefe oficina de Control Interno

(*) VoBo digital

