
 20230601102242841877 MEMORANDO Junio 01, 2023 10:22 Radicado 00-000877	 <p>Área METROPOLITANA Valle de Aburrá</p>
--	--

## MEMORANDO

10801

Medellín,

**PARA** JUAN DAVID PALACIO CARDONA  
Director - Dirección

**DE** Jefe Oficina de Auditoria Interna

**ASUNTO** Remisión Informe Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Cordial Saludo:

Para su conocimiento y fines pertinentes, se remite el informe de auditoría de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano primer cuatrimestre del año 2023, del Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

Anexo: 11

Atentamente,

*Lina Maria Hincapié L.*

LINA MARIA HINCAPIE LONDOÑO  
Jefe Oficina de Auditoria Interna

**COPIA A:** CARMEN ELVIRA ZAPATA RINCON

Transcriptor: ELSY PRESIGA CANO





## Transición

### “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”

#### A

### "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Programa de Transparencia y Ética Pública"

#### ÁREA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRÁ

#### I Cuatrimestre 2023

### 1. Presentación:

El Área Metropolitana del Valle de Aburrá, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 - artículo 73, elaboró el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Programa de Transparencia y Ética Pública vigencia 2023 como instrumento de medición estratégica orientado a prevenir hechos o actos de corrupción, alineado a la tercera dimensión “Gestión con Valores para el Resultado” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, que permite generar estrategias y actividades en cada uno de sus componentes.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco (5) componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio, y además cuenta con un componente de iniciativas adicionales que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción.

Consecuente a lo anterior y de conformidad a lo establecido en artículo 12 Ley 87 de 1993 en los decretos: 648 de 2017, 1499 de 2017 y 1081 de 2015, artículo 2.1.4.6. Por medio de la cual se establece que, le corresponde al jefe de Control Interno o a quien haga sus veces hacer seguimiento al cumplimiento de las actividades en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC.

#### 1.1. Alcance:

Este documento, Plan anticorrupción y de atención al ciudadano programa de transparencia y ética pública aplica para todos los servidores y contratistas del Área Metropolitana del Valle de Aburrá en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable.

### Metodología:

De acuerdo con el contenido del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, teniendo en cuenta que la Entidad cuenta con procesos digitales se consultaron las evidencias en la plataforma de información

Carrera 53 No. 40A-31 | CP. 050015. Medellín, Antioquia. Colombia

Conmutador: [57.4] 385 6000 Ext. 127

NIT. 890.984.423.3



@areametropol  
www.metropol.gov.co

institucional para lo cual se contó con el apoyo de la Subdirección de Planeación (sistema de gestión).

La verificación del cumplimiento se realizó acorde con principios de auditoría de general aceptación:

- Cumplimiento de las actividades establecidas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte al 31 de marzo de 2023.
- Verificación del avance de las actividades que se deben cumplir al 31 de diciembre de 2023.

## 1.2. Marco Normativo:

Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” Versión-2, 2015, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP.

Política de Administración de Riesgos Área Metropolitana del Valle de Aburrá, actualizada mediante Resolución Metropolitana No. 1992 de agosto 23 del 2022.

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.”

Decreto 2641 de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”

Decreto 019 de 2012, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

Decreto 088 de 2022, “Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea”.

Ley 87 de 1993 por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1457 de 2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática; Artículo 52, Estrategia de Rendición de Cuentas”.



Decreto 1083 de 2015 en su artículo 2.2.22.1, establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Decreto 124 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".

Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 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.

## **2. Desarrollo del informe:**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Área Metropolitana del Valle de Aburrá está compuesto por cinco (5) componentes específicos y un componente de iniciativas adicionales que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción así:

Los componentes específicos del PAAC son:

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Componente 2: Estrategia Racionalización de Trámites

Componente 3: Rendición de Cuentas - (Participación Ciudadana)

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Componente 6: Iniciativas Adicionales.

A continuación, se detallan los resultados del cumplimiento correspondiente al Tercer Cuatrimestre de 2023 del PAAC, en cada uno de sus componentes:

### **2.1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.**

Considerando la gestión del riesgo como una herramienta para evaluar posibles hechos de corrupción que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad, y dando cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, El Área Metropolitana del Valle de Aburrá ha venido realizando acciones que han permitido un mayor control de los objetivos institucionales y una entidad más transparente. Dentro de las acciones destacadas encontramos que la política de gestión del Riesgo se encuentra aprobada por el Comité de control Interno y cuyo propósito es establecer los parámetros necesarios para una adecuada administración de los riesgos de gestión, seguridad de la información y corrupción. Esta política se encuentra publicada en la página web de la entidad.

Así mismo, el Área Metropolitana del Valle de Aburrá realiza constante revisión y seguimiento de los riesgos identificados en el mapa de riesgos de corrupción de acuerdo con la Guía para la administración del riesgo establecida por Función Pública y la Guía para

Carrera 53 No. 40A-31 | CP. 050015. Medellín, Antioquia, Colombia

Conmutador: [57.4] 385 6000 Ext. 127

NIT. 890.984.423.3



@areametropol  
www.metropol.gov.co





con los que actualmente cuenta la Entidad.

Por lo anterior el Área Metropolitana del Valle de Aburrá para la vigencia 2023, continuará con el desarrollo tecnológico para trámites municipales que brinden seguridad de la información y atención oportuna para el ciudadano.

**Cuadro No 2: Estrategia Racionalización de Trámites - PAAC 2023**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Evidencia	Observaciones
Identificación	Revisar y/o actualizar el inventario de trámites y/o Otros Procedimientos Administrativos - Opas	Inventario de trámites y/o Otros Procedimientos Administrativos - Opas registrados y/o actualizados en el SUIT	<a href="https://www.metropol.gov.co/tramitesonline">https://www.metropol.gov.co/tramitesonline</a>	Se evidencia actualización en la pagina WEB de la entidad, no se evidencia actuaciones en el cuatrimestre evaluado
Priorización de trámites	Analizar variables internas y externas que afectan los trámites y/o Otros Procedimientos Administrativos - Opas y evaluar racionalización	Identificación de variables internas y externas que afectan trámites y/o Otros Procedimientos Administrativos - Opas y estudiar la viabilidad para	<a href="https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/atencion-al-usuario/tramites-y-servicios.aspx">https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/atencion-al-usuario/tramites-y-servicios.aspx</a>	Se evidencia actualización en la pagina WEB de la entidad, no se evidencia actuaciones en el cuatrimestre evaluado
Racionalización de trámites	Elaborar la Estrategia para 2023	Estrategia elaborada, revisada y/o actualizada y aprobada para los trámites y/o Otros Procedimientos Administrativos -	<a href="https://www.metropol.gov.co/planeacion/Documents/Plan%20Estrategico%20Corporativo.pdf">https://www.metropol.gov.co/planeacion/Documents/Plan%20Estrategico%20Corporativo.pdf</a>	Se evidencia el Plan Estratégico en la página WEB (2020 al 2030)
	Elaborar e implementar la política de racionalización de trámites	Elaboración e implementación de la política de racionalización de tramites la cual permita simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar, y	N/A	No se evidencia estrategias de socialización y/o adopción la política de racionalización de tramites
	Realizar seguimiento a la estrategia	Presentar informe de avance de la estrategia definida en lenguaje de fácil comprensión	N/A	No se evidencia documentado el seguimiento
Interoperabilidad	Identificar los mecanismos para compartir información entre entidades públicas y privadas	Informe de análisis de mecanismos (cadena de trámites y ventanilla única virtual)	N/A	No se evidencia Informe de análisis de mecanismos

Fuente de información: Trámites SUIT - Plataforma de información AMVA – OAI.

Este componente facilita el acceso a los servicios que brinda la Entidad, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

La Política de racionalización de trámites en la Entidad buscó contribuir a la eficacia, la equidad y la eficiencia de sus actuaciones, teniendo como propósito, simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos; promover el uso de las Tics facilitando el acceso a la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos.

### 2.3. Rendición de Cuentas - (Participación Ciudadana)

La Entidad cuenta con el Plan Estratégico de Rendición de Cuentas para la democratización de la administración pública, éste permite establecer una metodología, ordenada y permanente, para la presentación pública de los resultados de la gestión anual; a través de la habilitación de espacios de diálogo, control social, análisis y seguimiento dirigidos a los servidores públicos de la Entidad, los usuarios de los servicios, los grupos de interés, los entes de control, entidades públicas y en general a todos los ciudadanos.

Cuadro No 3: Rendición de Cuentas - (Participación Ciudadana) - PAAC 2023

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Evidencia	Observaciones
Elaboración y presentación de la estrategia	Definir el cronograma general de la estrategia para la rendición de cuentas responsables y tiempos	Cronograma de Rendición de Cuentas	<a href="https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/rendicion-de-cuentas/rendicion-de-cuentas.aspx">https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/rendicion-de-cuentas/rendicion-de-cuentas.aspx</a>	No se evidencia Cronograma de Rendición de Cuentas
Diagnóstico y caracterización de necesidades de información	Analizar los requerimientos cumplidos por la Entidad contenidos en el FURAG y MIPG Identificar y clasificar los ciudadanos, grupos de interés o grupos de valor	. Informe de cumplimiento de requerimientos FURAG en lenguaje claro . Listados de los ciudadanos, grupos de interés o grupos de valor	<a href="https://intranet.metropol.gov.co/sitios/Sistemadegestionintegral/Control%20y%20Mejora/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2Fsitios%2FSistemadegestionintegral%2FControl%20y%20Mejora">https://intranet.metropol.gov.co/sitios/Sistemadegestionintegral/Control%20y%20Mejora/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2Fsitios%2FSistemadegestionintegral%2FControl%20y%20Mejora</a>	No se evidencia Informe documentado de cumplimiento, otros
Identificación de las necesidades de información de los ciudadanos y Grupos de interés o	Establecer mecanismos físicos o virtuales para consultar a los actores identificados sobre la información que quieren conocer y sobre la que quieren dialogar en los diferentes espacios y acciones de	Encuesta página web con términos de fácil comprensión, eventos institucionales con información de programas y proyectos de la Entidad con	<a href="https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/atencion-al-usuario/encuesta-de-satisfaccion_ciudadana.aspx">https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/atencion-al-usuario/encuesta-de-satisfaccion_ciudadana.aspx</a>	Se evidencia encuesta de satisfacción ciudadana No se evidencia tabulación y análisis
Mejorar atributos de la información que se entrega a los ciudadanos	Información de calidad en lenguaje de fácil comprensión	. Informes de gestión elaborado en lenguaje claro, actualización portal web . Publicaciones . Comunicados de prensa	<a href="https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/rendicion-de-cuentas/Informes-de-gestion.aspx">https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/rendicion-de-cuentas/Informes-de-gestion.aspx</a>	Se evidencia avance de la información hasta 2022
Selección de acciones para promover el diálogo ( Acciones de diálogo)	Promover la participación de los ciudadanos, Grupos de interés o Grupos de valor Ejecutar jornada de audiencia pública de Rendición de Cuentas en lenguaje claro	Ejecución de acciones de diálogo (foro ciudadanos, Chat virtual, video en portal web, video streaming, redes sociales, mensajes de texto, aplicación	<a href="https://www.metropol.gov.co/">https://www.metropol.gov.co/</a>	La Entidad cuenta con una plataforma muy completa y acceso a redes sociales
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Ejecutar autoevaluación y evaluación ciudadana al proceso de rendición de cuentas	Autoevaluación Evaluación de ciudadano, grupos de interés o grupos de valor Acciones de mejora	<a href="https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/atencion-al-usuario/encuesta-de-satisfaccion_ciudadana.aspx">https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/atencion-al-usuario/encuesta-de-satisfaccion_ciudadana.aspx</a>	Se evidencia encuesta de satisfacción ciudadana No se evidencia tabulación y análisis

Fuente de información: Trámites SUIT - Plataforma de información AMVA – OAI.

## 2.4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

El nuevo Gobierno ha propuesto “... buscar que las instituciones públicas pongan al ciudadano en el centro de su accionar, para responder de manera acertada a sus necesidades y atender debidamente sus expectativas, lo que redundará en una futura recuperación de la confianza en las instituciones; como producto del efectivo goce de derechos de los habitantes en los territorios”.

Por lo anterior, el Área Metropolitana del Valle de Aburrá en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, y la Ley 2025 de 2020, en el que se establecen los estándares que deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, la entidad cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, al igual que con grupos de radicación de solicitudes escritas y atención personalizada de inquietudes.

Así mismo, con el plan de acción propuesto para la vigencia 2023 ha establecido acciones como:



- Realizar capacitaciones en temáticas relacionadas con el servicio al ciudadano.
- Continuar con la adecuación de los canales de atención para garantizar la accesibilidad a la ciudadanía.
- Seguimiento a las encuestas de validación de Lenguaje Claro a las respuestas enviadas por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

Cuadro No 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano - PAAC 2023

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Evidencia	Observaciones
Sensibilizar y socializar la estrategia de servicio al ciudadano al interior de la Entidad	Actualización de la Estrategia de Servicio al Ciudadano	Estrategia de Servicio al Ciudadano actualizada, publicada y socializada	<a href="https://www.metropol.gov.co/noticias/una-estrategia-digital-al-servicio-de-la-ciudadan%C3%ADa">https://www.metropol.gov.co/noticias/una-estrategia-digital-al-servicio-de-la-ciudadan%C3%ADa</a>	No se evidenció Estrategia de Servicio al Ciudadano actualizada
	Ejecutar actividades orientadas a fortalecer la cultura de servicio de los servidores públicos de la Entidad - (Guía de lenguaje claro, carta de trato digno, socializar la Estrategia de Servicio al	Sensibilizaciones que difundan la cultura de servicio al ciudadano	<a href="https://www.metropol.gov.co/tramitesonline">https://www.metropol.gov.co/tramitesonline</a>	Se evidencia que la Entidad viene trabajando en el tema de actividades al respecto
Canales de atención	Revisión y/o ajuste de las herramientas que apoyan la gestión de los canales de servicio al ciudadano	Informe de identificación de mejora de las herramientas relacionadas con el servicio al ciudadano (Población vulnerable, entre otros) uso de canales	<a href="https://www.metropol.gov.co/">https://www.metropol.gov.co/</a>	La Entidad cuenta con una plataforma muy completa y acceso a redes sociales, entre otros
Talento humano	*Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con servicio al ciudadano, capacitación o formación en lenguaje claro teniendo en cuenta el curso del DNP frente al tema de	. Programa Institucional de Capacitación, cuenta con programas o formación en materia de lenguaje claro y acciones de capacitación de servicio al ciudadano . Programa de inducción o reinducción,	<a href="https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/participa.aspx">https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/participa.aspx</a>	Se evidencia que se está trabajando en el cronograma plan institucional
Normativo y procedimental (PQRSD y trámites)	Mejorar los mecanismos de recepción y seguimiento de PQRSD y Trámites	Realizar y/o mejorar mecanismos de recepción de PQRSD y Trámites, teniendo en cuenta la normatividad vigente	Ventanilla Única de Atención Virtual: Portal web <a href="https://www.metropol.gov.co/">https://www.metropol.gov.co/</a> Correo electrónico atencionusuario@metropol.gov.co. notificacionjudicial@metropol.gov.co facturacionelectronica@metropol.gov.co	Se evidencia la mejora en mecanismo de recepción de las PQRSD, hoy se cuenta con buenos canales de recepción de la información
	Revisar y/o actualizar el procedimiento relacionado	Procedimiento revisado y/o actualizado y publicado, teniendo la normatividad vigente	<a href="https://intranet.metropol.gov.co/sitios/Sistemadegestionintegral/Atencion%20Ciudadana/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2Fsitios%2FSistemadegestionintegral%2FAtencion%20Ciudadana%2FGestion%20Atencion%20Ciudadana%2FPROCEDIMIENTOS&amp;FolderCTID=0x012000560F2C91C0710B4EA57AF6A30D14351B&amp;View=%7B7C8EC017%2DD572%2D4EE0%2DBE07%2D74FC264934DF%7D">https://intranet.metropol.gov.co/sitios/Sistemadegestionintegral/Atencion%20Ciudadana/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2Fsitios%2FSistemadegestionintegral%2FAtencion%20Ciudadana%2FGestion%20Atencion%20Ciudadana%2FPROCEDIMIENTOS&amp;FolderCTID=0x012000560F2C91C0710B4EA57AF6A30D14351B&amp;View=%7B7C8EC017%2DD572%2D4EE0%2DBE07%2D74FC264934DF%7D</a>	a la fecha no se evidencia en la página de la Intranet inicio de actualización
Relacionamiento con el ciudadano	Revisar las encuestas para realizar la medición satisfacción del ciudadano de los servicios y productos que ofrece la Entidad a los usuarios	Cuestionario revisado por los misionales	<a href="https://areametro.sharepoint.com/sites/Atencionusuario/Documents%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsitios%2FAtencionusuario%2FDocumentos%20compartidos%2FEncuesta%20de%20satisfacc%C3%B3n%2F2022&amp;viewid=13028aa2%2D3793%2D42c2%2D8478%2D823874f45626">https://areametro.sharepoint.com/sites/Atencionusuario/Documents%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsitios%2FAtencionusuario%2FDocumentos%20compartidos%2FEncuesta%20de%20satisfacc%C3%B3n%2F2022&amp;viewid=13028aa2%2D3793%2D42c2%2D8478%2D823874f45626</a>	Se evidencia la última encuesta al 2022

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Evidencia	Observaciones
	Aplicar la encuesta medición satisfacción del ciudadano	Encuesta de medición satisfacción del ciudadano aplicada	<a href="https://areametro.sharepoint.com/sites/Atencionalusuario/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FAtencionalusuario%2FDocumentos%20compartidos%2FEncuesta%20de%20satisfacci%C3%B3n%2F2022&amp;viewid=13028aa2%2D3793%2D42c2%2D8478%2D823874f45626">https://areametro.sharepoint.com/sites/Atencionalusuario/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FAtencionalusuario%2FDocumentos%20compartidos%2FEncuesta%20de%20satisfacci%C3%B3n%2F2022&amp;viewid=13028aa2%2D3793%2D42c2%2D8478%2D823874f45626</a>	Se evidencia la última encuesta al 2022
	Medir la percepción del ciudadano respecto de los servicios y productos	Informe periódico de percepción elaborado y presentado al Comité Institucional de Gestión y Desempeño	N/A	No se evidenció percepción del ciudadano respecto de los servicios y productos actualizada
	Socializar	Informe publicado en la web, socializado a los grupos de valor, servidores y contratistas correo masivo	N/A	No se evidenció percepción del ciudadano respecto de los servicios y productos actualizada
	Levantar Planes de Mejoramiento o acciones de mejora de los resultados de la encuesta medición satisfacción del ciudadano	Planes de mejoramiento o acciones de mejora formulados	<a href="https://intranet.metropol.gov.co/sitios/Sistemadegestionintegral/Atencion%20Ciudadana/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2FSitios%2FSistemadegestionintegral%2FAtencion%20Ciudadana%2FGestion%20Atencion%20Ciudadana&amp;FolderCTID=0x012000560F2C91C0710B4EA57AF6A30D14351B&amp;View=%7B7C8E0C17%2DD572%2D4E0%2DBE07%2D74FC264934DF%7D">https://intranet.metropol.gov.co/sitios/Sistemadegestionintegral/Atencion%20Ciudadana/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2FSitios%2FSistemadegestionintegral%2FAtencion%20Ciudadana%2FGestion%20Atencion%20Ciudadana&amp;FolderCTID=0x012000560F2C91C0710B4EA57AF6A30D14351B&amp;View=%7B7C8E0C17%2DD572%2D4E0%2DBE07%2D74FC264934DF%7D</a>	No se evidenció Plan de mejoramiento actualizado
	Realizar actividades para definir y/o ajustar la caracterización de los usuarios, ciudadanos, grupos de interés o grupos de valor	Fichas de caracterización revisadas y/o actualizadas, publicadas en la web y socializadas con los grupos de valor o partes interesadas	N/A	No se evidenció actualizado

Fuente de información: Trámites SUIT - Plataforma de información AMVA – OAI.

Este componente, 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.

## 2.5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Este componente consolida los lineamientos para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública, regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Por lo anterior, el Área Metropolitana del Valle de Aburrá busca aunar esfuerzos con el fin de impulsar la política de integridad, transparencia y prevención de la corrupción en la entidad. Adicionalmente, en el plan de acción para vigencia 2023, algunas de las actividades a ejecutar son:

- Información disponible al ciudadano revisada y/o actualizada.
- Estándares de contenido y oportunidad respuesta solicitudes de acceso a la

información.

- Revisar y/o actualizar los instrumentos de gestión de la información.
- Articular los instrumentos con los lineamientos del Programa de Gestión documental.
- Revisar y/o ajustar los lineamientos de accesibilidad de población en condición de vulnerabilidad.
- Evaluar el mecanismo de seguimiento al acceso a información pública.

Cuadro No 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información - PAAC 2023

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Evidencia	Observaciones
Lineamientos de Transparencia activa	Información disponible al ciudadano revisada y/o actualizada	Inventario de información (medio físico y electrónico) revisado y/o actualizado	Ítems de información disponible (matriz ITA) / Total ítems identificados (matriz ITA)	Se evidencia que la Entidad viene trabajando en el tema y su actualización permanentemente
Transparencia pasiva	Estándares de contenido y oportunidad respuesta solicitudes de acceso a la información	Informe sobre revisión y/o ajuste de estándares de información	. Informe de gestión de lineamientos de transparencia pasiva (análisis respuesta escrita y respuesta medio electrónico)	Se evidencia que la Entidad viene trabajando en el tema y su actualización permanentemente
Instrumentos de gestión de la información	Revisar y/o actualizar los instrumentos de gestión de la información: .Registro o inventario de activos de información .Esquema de publicación de la información .Índice de información clasificada y reservada	Actualización de los instrumentos que apoyan el proceso de gestión de la información, publicación en formato de hoja de cálculo en la web, en el enlace "Transparencia y acceso a información pública", así como en el portal de datos abiertos.	- Registro o inventario de activos de información actualizado  - Índice de información clasificada y reservada versionado	Se evidencia que la Entidad viene trabajando en el tema y su actualización permanentemente
	Articular los instrumentos con los lineamientos del Programa de Gestión documental	Instrumentos que apoyan el proceso de gestión documental alineados con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos del Programa de Gestión documental	. Instrumentos articulados/Total de instrumentos programa de gestión documental actualizado	Se evidencia que la Entidad viene trabajando en el tema para este cuatrimestre
Criterio diferencial de accesibilidad	Revisar y/o ajustar los lineamientos de accesibilidad de población en condición de vulnerabilidad	Medios adecuados a las necesidades (formatos alternativos, población vulnerable, etc.)	- Medios electrónicos disponibles ajustados y/o revisados /medios identificados para adecuación y/o revisión	Se evidencia que la Entidad viene trabajando en el tema para este cuatrimestre
Monitoreo del acceso a la información pública	Evaluar el mecanismo de seguimiento al acceso a información pública	. Realizar evaluación a la aplicación del mecanismo y generar estadísticas . Ajustes al mecanismo de acuerdo al seguimiento	. Informe de solicitudes de acceso a la información (página web) - Número de solicitudes (atendidas, trasladadas, negadas / Total solicitudes (PQRS))	Se evidencia que la Entidad viene trabajando en el tema para este cuatrimestre

Fuente de información: Trámites SUIT - Plataforma de información AMVA – OAI.

Este componente, recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública.

Este componente, tiene como referente las acciones implementadas derivadas de la ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014. En ese marco, se entiende por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen.

## 2.6. Iniciativas adicionales: Código de Integridad, Conflicto de Interés, Lenguaje Claro

Son acciones de tipo institucional que buscan fortalecer la cultura de la transparencia y la participación, la iniciativa está relacionada con la divulgación y socialización del Código de Integridad del Servicio Público, el cual fue adoptado por El Área Metropolitana del Valle de Aburrá con el fin de afianzar el compromiso ético de los colaboradores, mediante Resolución Metropolitana Nro. 3040 de 2021.

Para la vigencia 2023 se tiene programado desarrollar actividades orientadas a identificar, consolidar y tomar acciones que respondan a necesidades e iniciativas de los actores y grupos de interés relacionadas con los servicios que presta el Área Metropolitana del Valle de Aburrá y que permitirán fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción, fomentar la integridad y transparencia en la Entidad.

Cuadro No 6: Iniciativas Adicionales - PAAC 2023

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Evidencia	Observaciones
Código de Integridad	Difundir y fortalecer la cultura del Código de Integridad Identificar el nivel de apropiación del Código de Integridad	*Código de Integridad difundido *Código de Integridad interiorizado por los Servidores públicos y contratistas *Establecer y suscribir compromiso por parte de los servidores públicos y contratistas que ingresan por primera vez a la Entidad	<a href="https://alphasig.metropol.gov.co/normograma/compilacion/docs/r_amva_3040_2021.htm">https://alphasig.metropol.gov.co/normograma/compilacion/docs/r_amva_3040_2021.htm</a>	RESOLUCIÓN METROPOLITANA Nro. 3040 DE 2021 Publicado en la pagina WEB de la Entidad, en la Intranet, Código de Integridad difundido *Código de Integridad interiorizado por los Servidores públicos y contratistas *Establecer y suscribir compromiso por parte de los servidores públicos y contratistas que ingresan por primera vez a la Entidad
Conflicto de Interés	Capacitar y sensibilizar sobre temas de Conflicto de Interés	Actividades pedagógicas para servidores públicos y contratistas sobre Gestión del Conocimiento de Conflicto de Interés	<a href="https://areametro.sharepoint.com/SitePages/Memorias-conferencia-R%C3%A9gimen-de-inhabilidades,-incompatibilidades-y-conflicto-de-">https://areametro.sharepoint.com/SitePages/Memorias-conferencia-R%C3%A9gimen-de-inhabilidades,-incompatibilidades-y-conflicto-de-</a>	Lunes 24 de abril de 2023, conferencia: Régimen de Inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de intereses
Lenguaje Claro	Realizar acciones en la información que se entrega a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés Evaluación de los resultados del uso de los documentos traducidos en lenguaje claro a través de encuesta a los usuarios estratégicos	*Listado de documentos en lenguaje claro *Encuesta formulada de la evaluación de los resultados del uso de los documentos en lenguaje claro	<a href="https://www.metropol.gov.co/area/Documents/Presentacion%20para%20un%20Lenguaje%20Claro%20AMVA.pdf">https://www.metropol.gov.co/area/Documents/Presentacion%20para%20un%20Lenguaje%20Claro%20AMVA.pdf</a>	se evidencio la publicacion de un documento "herramientas clave para un lenguaje claro" realizado por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá 2023 aun no se evidencio encuesta

Fuente de información: Trámites SUIT - Plataforma de información AMVA – OAI.

El PACC deja expreso que “Hace parte integral de este Plan de Participación Ciudadana, con su correspondiente estrategia, en donde, se definen las acciones orientadas a fortalecer el control social y la veeduría ciudadana en la Entidad, como eje fundamental de la retroalimentación de la gestión de sus componentes tanto misional como administrativo, en el marco de la cual se desarrollan acciones orientadas a identificar, consolidar y tomar acciones que respondan a necesidades e iniciativas de los actores y grupos de interés relacionadas con los servicios que presta el Área Metropolitana del Valle de Aburrá”.

### 3. Indicador de Cumplimiento

Para la medición cuantitativa del cumplimiento a las actividades formuladas en cada uno de



los adicionales del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se calculara el promedio de los avances reportados para las actividades formuladas en el plan a partir del II cuatrimestre, durante el seguimiento efectuado en los plazos establecidos.

Cuadro No 7: Indicador de Cumplimiento

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Fecha inicial	Fecha Final
Seguimiento	Realizar seguimiento y publicación 1	Informe de seguimiento 1	2/07/2023	30/07/2023
	Realizar seguimiento y publicación 2	Informe de seguimiento 2	2/10/2023	30/10/2023
	Realizar seguimiento y publicación 3	Informe de seguimiento 3	2/01/2024	30/01/2024

Fuente de información: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Programa de Transparencia y Ética Pública

#### 4. Conclusiones y recomendaciones:

Realizado el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para el período del 01 de enero al 31 de marzo de 2023, se concluye que, el Área Metropolitana del Valle de Aburrá viene cumpliendo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, respecto a generar estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, dicha estrategia contempla entre otras cosas, el Mapa de Riesgos de Corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos y las estrategias anti-trámites.

Es importante crear estrategias para mantener actualizada la información en el sitio de transparencia y acceso a la información, teniendo en cuenta que ésta puede ser monitoreada por público externo, incluidos entes de control.

La Entidad ha trabajado en el desarrollo de manuales, políticas y estrategias de lucha contra la corrupción, tales como: línea anticorrupción, manual de atención al ciudadano, código de ética, se recomienda socializar mediante estrategias de comunicación con los públicos internos y externos de la Entidad.

Las observaciones y recomendaciones presentadas por la Oficina de Auditoría Interna en sus informes tienen como fin la mejora de los, por lo que se espera sean consideradas por los responsables, como una herramienta que contribuye en la realización de los ajustes, correcciones o mejoras a que haya lugar de manera oportuna, y previa a posibles pronunciamientos de parte de organismos externos de control.

Cordialmente,

**LINA MARÍA HINCAPIÉ LONDOÑO**  
Jefe Oficina Auditoría Interna