

MEMORANDO

10801

MEDELLÍN

PARA: JUAN DAVID PALACIO CARDONA  
Director

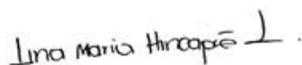
DE: LINA MARÍA HINCAPIÉ LONDOÑO  
Jefe de Oficina de Auditoría Interna

Asunto: Remisión Informe de Auditoría

Cordial saludo,

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

Atentamente,



LINA MARIA HINCAPIE LONDOÑO  
Jefe Oficina De Auditoria Interna  
Firmado el 02/10/2023

Copia: Carmen Elvira Zapata Rincón  
Secretaria General

## INFORME DE SEGUIMIENTO “PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO” II 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 para el II cuatrimestre 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 Programa de Transparencia y Ética Pública 2023 del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, teniendo en cuenta que la Entidad lleva procesos digitales se consultaron las evidencias en la plataforma de información institucional para lo cual se contó con el apoyo de la Dirección de Planeación Institucional (sistema de gestión).

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

- Cumplimiento de las actividades establecidas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte al 31 de agosto 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 II Cuatrimestre de 2023 del PAAC, que consolida el cumplimiento del tiempo que ha transcurrido del presente año, en cada uno de sus componentes:

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

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2022 del Estatuto Anticorrupción, se debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Es responsabilidad de Control Interno efectuar tres (3) seguimientos al año, no obstante, la Entidad no haber iniciado el proceso de transición del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” A “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Programa de Transparencia y Ética Pública” las fechas de publicación de los correspondientes informes para la presente vigencia (2023) quedaron programadas por la Oficina Sistemas de Información así:

- Seguimiento y publicación del informe Nro. 1: 30/07/2023
- Seguimiento y publicación del informe Nro. 2: 02/10/2023
- Seguimiento y publicación del informe Nro. 3: 02/01/2024

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad se compone de treinta y ocho (38) actividades distribuidas en seis (6) componentes.

A continuación, se presenta la información general de la ejecución de actividades por cada

componente producto de la verificación a los documentos soporte del cumplimiento de las actividades correspondientes al seguimiento del II cuatrimestre 2023.

Cuadro No 1: Mapa de Riesgos de Corrupción - PAAC 2023

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Avance del 2do cuatrimestre	Evidencia 2do cuatrimestre	% de avance	Observaciones
Hacer seguimiento a la transición hacia la nueva normativa Política de Administración de Riesgos	Revisar y/o ajustar la Política Administración de Riesgos	Política actualizada de acuerdo a los requerimientos de MIPG y otras normas relacionadas	N/A	N/A	N/A	Cumplida Plan 2022
Hacer seguimiento a la transición hacia la nueva normativa Construcción del mapa de riesgos de corrupción	Actualizar y publicar mapas de riesgos de corrupción - vigencia 2022	Mapa de riesgos de corrupción y medidas para su mitigación actualizados	N/A	N/A	N/A	Cumplida Plan 2022
	Actualizar mapas de riesgos de corrupción - vigencia 2023	Mapa de riesgos de corrupción y medidas para su mitigación actualizados	Mensualmente se hace seguimiento a los riesgos en el sistema G+, con la metodología desde el 2022 según la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas VERSIÓN 5	<a href="https://n9.cl/w2qt8">https://n9.cl/w2qt8</a>	100%	Cumplida Plan 2023 Igualmente se continua con los seguimientos.
Consulta y divulgación	Participar y divulgar mapas de riesgos de corrupción	Participación y divulgación efectuada a los actores internos y externos.	Mensualmente se hace seguimiento a los riesgos en el sistema G+, con la metodología desde el 2022 según la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas VERSIÓN 5	<a href="https://n9.cl/w2gt8">https://n9.cl/w2gt8</a>	80%	Se cumple en los medios internos de comunicación - Pendiente grupos de valor externos.
Monitoreo y revisión	Realizar seguimiento y actualización al mapa de riesgos de corrupción 1	Informe de análisis y posibles cambios	Mensualmente se hace seguimiento a los riesgos en el sistema G+, con la metodología desde el 2022 según la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas VERSIÓN 5	<a href="https://n9.cl/w2gt8">https://n9.cl/w2gt8</a>	100%	Cumplida Plan 2023 Igualmente se continua con los seguimientos.

Fuente de información: Plataforma de información AMVA – OAI.

Este componente permite, identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. La Entidad generó matrices en respuesta al compromiso institucional de administrar adecuadamente los riesgos de gestión, de corrupción y de Seguridad Digital, asociados a los objetivos estratégicos, planes, proyectos y procesos corporativos a través de los ejes estructurales definidos en el Plan de Gestión "Futuro Sostenible" 2020-2023.

- En cuanto a la ejecución de actividades de este componente, de las tres (3) actividades pendientes:
  - dos (2) actividades fueron ejecutadas al 100% con corte al segundo cuatrimestre de la vigencia.
  - una (1) actividad presentan evidencia de avance en su ejecución.

## 2.2. Estrategia Racionalización de Trámites

El Área Metropolitana del Valle de Aburrá, consciente de la necesidad de establecer una relación Ciudad-Ciudadano bajo condiciones de confianza y eficiencia, que garanticen el reconocimiento ágil de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, viene desarrollando acciones que permitan la simplificación, eliminación y mejoras de los trámites

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	Avance del 2do cuatrimestre	Evidencia 2do cuatrimestre	% de avance	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	N/A	N/A	N/A	Cumplida Plan 2022
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 racionalizar los trámites y/o Otros Procedimientos Administrativos - OPAs	N/A	N/A	N/A	Cumplida Plan 2022
Racionalización de trámites	Elaborar la Estrategia para 2023.	Estrategia elaborada, revisada y/o actualizada y aprobada para los trámites y/o Otros Procedimientos Administrativos - OPAs en lenguaje claro - publicada en la web  Registrar la Estrategia en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.	Registrada estrategia de trámites en línea. los cuales se solicitan a través de la Ventanilla Integrada de Trámites Ambientales. Antes de iniciar el proceso debe solicitar un usuario y contraseña en VITAL.  Estrategia registrada en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.	<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>  <a href="https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/participa.aspx">https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/participa.aspx</a>	80%	Aporta link que dirige a pagina web institucional del AMVA que permite evidenciar la implementación de algunos Trámites y servicios.  se continua con el seguimiento.
	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 automatizar tramites y procedimientos administrativos	Se identifican los elementos y se implementa la política de racionalización de trámites	<a href="https://www.metropol.gov.co/tramitesenlinea">https://www.metropol.gov.co/tramitesenlinea</a>	100%	Aporta link que dirige a pagina web institucional del AMVA que permite evidenciar la implementación de la política de racionalización de tramites
	Realizar seguimiento a la estrategia	Presentar informe de avance de la estrategia definida en lenguaje de fácil comprensión	Trámites en Línea, Los trámites en línea se solicitan a través de la Ventanilla Integrada de Trámites Ambientales. Antes de iniciar el proceso debe solicitar un usuario y contraseña en VITAL.	<a href="https://www.metropol.gov.co/tramitesenlinea">https://www.metropol.gov.co/tramitesenlinea</a>	66%	Se evidencia que se viene dando cumplimiento dentro del Plan 2023; igualmente se continua con el seguimientos.
Interoperabilidad	Identificar los mecanismos para compartir información entre entidades públicas y privadas	Informe de análisis de mecanismos (cadena de trámites y ventanilla única virtual)	Se trabaja en el Módulo de Trámites en Línea, numerales (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7)	<a href="https://www.metropol.gov.co/tramitesenlinea">https://www.metropol.gov.co/tramitesenlinea</a>	66%	Se evidencia que se viene dando cumplimiento dentro del Plan 2023; igualmente se continua con el seguimientos.

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.

- En cuanto a la ejecución de actividades de este componente, de las cuatro (4) actividades pendientes:
  - una (1) actividad fue ejecutadas al 100% con corte al segundo cuatrimestre de la vigencia.
  - tres (3) actividades presentan evidencia de avance en su ejecución.

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

La Entidad cuenta 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	Avance del 2do cuatrimestre	Evidencia 2do cuatrimestre	% de avance	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	P-GES-04 Procedimiento Rendición de Cuentas	<a href="https://n9.cl/t48hz">https://n9.cl/t48hz</a>	100%	Aporta link que dirige a pagina web institucional del AMVA que permite evidenciar la publicación PL-GES-01 Plan Estratégico 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 Caracterización de usuarios	2.1. Taller 1. Contexto Externo Consolidado Final 2023 PESTAL 2.2. Taller 2. Análisis de Contexto Interno Consolidado 2023 DOFA 3.1. Taller 3. Partes Interesadas Consolidadas Seguimiento 2023	<a href="https://n9.cl/enrte">https://n9.cl/enrte</a>	100%	Aporta link que dirige a pagina web institucional del AMVA que permite evidenciar la publicación del analisis de los requerimientos cumplidos por la Entidad contenidos en el FURAG y MIPG
Identificación de las necesidades de información de los ciudadanos y Grupos de interés o Grupos de valor	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 Rendición de Cuentas	Encuesta página web con términos de fácil comprensión, eventos institucionales con información de programas y proyectos de la Entidad con participación ciudadana.	Trámites en Línea PQRSDF y Quejas Ambientales	<a href="https://www.metropol.gov.co/tramitesenlinea">https://www.metropol.gov.co/tramitesenlinea</a> <a href="https://www.metropol.gov.co/Paginas/pqrsd.aspx">https://www.metropol.gov.co/Paginas/pqrsd.aspx</a>	100%	Aporta link que dirige a pagina web institucional del AMVA que permite evidenciar los medios que se tienen para cubrir las necesidades de información de los ciudadanos y Grupos de interés o Grupos de valor
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 Publicidad Comunicados de prensa Redes Sociales Aperturas de datos	Botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública	<a href="https://www.metropol.gov.co/">https://www.metropol.gov.co/</a>	100%	Aporta link que dirige a pagina web institucional del AMVA que permite evidenciar las diferentes formas de entrega de la información a los ciudadanos en lenguaje de fácil comprensión.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Avance del 2do cuatrimestre	Evidencia 2do cuatrimestre	% de avance	Observaciones
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 Generar otro espacio para rendir cuentas a la ciudadanía	Ejecución de acciones de diálogo (foro ciudadanos, Chat virtual, video en portal web, video streaming, redes sociales, mensajes de texto, aplicación móvil, etc.) Ejecución de audiencia pública de rendición de cuentas	Portal Web Redes Sociales: Twitter, Facebook, Instagram Rendición de Cuentas Califique nuestro servicio: <a href="https://n9.cl/y6uw5">https://n9.cl/y6uw5</a> Encuesta de Satisfacción: <a href="https://n9.cl/1sumf">https://n9.cl/1sumf</a> Enlaces para que usuarios diligencien: Encuesta de Satisfacción Ciudadana - Área Metropolitana del Valle de Aburrá (google.com) CALIFIQUE NUESTRO SERVICIO Área Metropolitana del Valle de Aburrá (google.com)	<a href="https://www.metropol.gov.co/">https://www.metropol.gov.co/</a> <a href="https://twitter.com/areametropol">https://twitter.com/areametropol</a> <a href="https://www.facebook.com/areametropol/">https://www.facebook.com/areametropol/</a> <a href="https://www.instagram.com/areametropol/">https://www.instagram.com/areametropol/</a> <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>	100%	Aporta links que dirige a los diferentes medios de comunicación virtual del AMVA y los cuales que permiten promover la participación de los ciudadanos, Grupos de interés o Grupos de valor
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	Rendición de Cuentas Informes de Gestión Presupuesto aprobado, historico, estados contables, marco fiscal y operaciones reciprocas	<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>	66%	Se viene dando cumplimiento a este Item; igualmente se continuara con los seguimientos.

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

- En cuanto a la ejecución de actividades de este componente, de las seis (6) actividades pendientes:
  - cinco (5) actividades fueron ejecutadas al 100% con corte al segundo cuatrimestre de la vigencia.
  - una (1) actividad presentan evidencia de avance en su ejecución.

## 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.

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

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Avance del 2do cuatrimestre	Evidencia 2do cuatrimestre	% de avance	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	Proceso de Modernización, (nueva estructura administrativa)	<a href="https://www.metropol.gov.co/Paginas/acuerdos-metropolitanos.aspx?RootFolder=%2Facuerdosmetropolitanos%2F2023&amp;FolderCTD=0x012000806B32F7AC4AAC41971B37BEFA3A4695&amp;View={91C8805D-BB0F-4287-86B4-C48CFDAEB559}">https://www.metropol.gov.co/Paginas/acuerdos-metropolitanos.aspx?RootFolder=%2Facuerdosmetropolitanos%2F2023&amp;FolderCTD=0x012000806B32F7AC4AAC41971B37BEFA3A4695&amp;View={91C8805D-BB0F-4287-86B4-C48CFDAEB559}</a>	100%	Aporta links que dirige a la estrategia y nueva estructura
	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 Ciudadano y la Estrategia de Participación Ciudadana, socializar el programa de cualificación en atención diferencial e incluyente)	Sensibilizaciones que difundan la cultura de servicio al ciudadano	1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado 6. Planeación (Manual de Atención al Ciudadano)	<a href="https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/transparencia/transparencia.aspx">https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/transparencia/transparencia.aspx</a> <a href="https://www.metropol.gov.co/area/Documents/Anexo-Resoluci%C3%B3n%20Metropolitana%20203967%20de%202019%20Manual%20Atenci%C3%B2n%20Ciudadana.pdf">https://www.metropol.gov.co/area/Documents/Anexo-Resoluci%C3%B3n%20Metropolitana%20203967%20de%202019%20Manual%20Atenci%C3%B2n%20Ciudadana.pdf</a>	66%	Se viene dando cumplimiento a este ítem; Igualmente se continúa con los seguimientos.
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	1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado	<a href="https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/transparencia/transparencia.aspx">https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/transparencia/transparencia.aspx</a>	66%	Se viene dando cumplimiento a este ítem; Igualmente se continúa con los seguimientos.
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 lenguaje claro *Garantizar en las jornadas de inducción y reintroducción temas sobre lenguaje claro	. Programa Institucional de Capacitación, cuente con programas o formación en materia de lenguaje claro y acciones de capacitación de servicio al ciudadano . Programa de inducción o reintroducción, ayudas de memoria	Por la cual se adopta el Plan Estratégico de Talento Humano del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, para la vigencia 2022 -2032	<a href="https://www.metropol.gov.co/ResolucionesMetropolitanas/Resoluci%C3%B3n_2022_003382.pdf">https://www.metropol.gov.co/ResolucionesMetropolitanas/Resoluci%C3%B3n_2022_003382.pdf</a>	66%	Aporta links que dirige al Plan Estratégico de Talento Humano del AMVA; Igualmente se continúa con los seguimientos.
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	Se han mejorado a partir de la aplicación de los siguientes actos administrativos: Resolución Metropolitana 3967 de 2019 Manual de Atención Ciudadana Resolución Metropolitana No. 1329 de 2020 Reglamenta los Trámites de PQRSD	<a href="https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/transparencia/transparencia.aspx">https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/transparencia/transparencia.aspx</a>	100%	Aporta links que dirige a los diferentes actos administrativos que se generaron en pro de mejorar los mecanismos de recepción y seguimiento de PQRSD y Trámites
	Revisar y/o actualizar el procedimiento relacionado	Procedimiento revisado y/o actualizado y publicado, teniendo la normatividad vigente	P-GAC-01 Procedimiento Trámites Ambientales Resolución Metropolitana No. 1329 de 2020 Reglamenta los Trámites de PQRSD	<a href="https://areametro.sharepoint.com/sites/Sistemadegestionintegral/Atencion%20Ciudadana/Forms/AllItems.aspx">https://areametro.sharepoint.com/sites/Sistemadegestionintegral/Atencion%20Ciudadana/Forms/AllItems.aspx</a>	66%	Aporta links que dirige al procedimiento normativo que a la fecha se tiene en la Entidad. (2020)
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	Califique nuestro servicio: Encuesta de Satisfacción:	<a href="https://n9.cl/y6uw5">https://n9.cl/y6uw5</a> <a href="https://n9.cl/1sufm">https://n9.cl/1sufm</a>	100%	Aporta links que dirige a la encuesta medición satisfacción del ciudadano.
	Aplicar la encuesta medición satisfacción del ciudadano	Encuesta de medición satisfacción del ciudadano aplicada	Enlaces para que usuarios diligencien: Encuesta de Satisfacción Ciudadana - Área Metropolitana del Valle de Aburrá (google.com) CALIFIQUE NUESTRO SERVICIO Área Metropolitana del Valle de Aburrá (google.com)	<a href="https://n9.cl/y6uw5">https://n9.cl/y6uw5</a> <a href="https://n9.cl/1sufm">https://n9.cl/1sufm</a>	100%	Aporta links que dirige a la encuesta medición satisfacción del ciudadano.
	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	Enlaces para que usuarios diligencien: Encuesta de Satisfacción Ciudadana - Área Metropolitana del Valle de Aburrá (google.com) CALIFIQUE NUESTRO SERVICIO Área Metropolitana del Valle de Aburrá (google.com)	<a href="https://n9.cl/y6uw5">https://n9.cl/y6uw5</a> <a href="https://n9.cl/1sufm">https://n9.cl/1sufm</a>	100%	Aporta links que dirige a la encuesta medición satisfacción del ciudadano.
	Socializar	Informe publicado en la web, socializado a los grupos de valor, servidores y contratistas correo masivo	Proceso Gestión Atención al Ciudadano	<a href="https://areametro.sharepoint.com/sites/Sistemadegestionintegral/Atencion%20Ciudadana/Forms/AllItems.aspx">https://areametro.sharepoint.com/sites/Sistemadegestionintegral/Atencion%20Ciudadana/Forms/AllItems.aspx</a>	66%	Aporta links que dirige a la caracterización, procedimientos y todo lo concerniente a la Gestión Atención Ciudadana
	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	Los Planes de Mejoramiento se encuentran en el Sistema de Gestión por Procesos G+, Módulo de Planes de Mejoramiento	<a href="https://gmas.metropol.gov.co:9090/gmas/Inicio.gplus">https://gmas.metropol.gov.co:9090/gmas/Inicio.gplus</a>	66%	Aporta links que dirige a la a cada uno de los P de M
	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	Proceso Gestión de la Mejora Continua/Registros	<a href="https://intranet.metropol.gov.co/sites/Sistemadegestionintegral/Control%20y%20Mejora/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2Fsitios%2Fsisitemadegestionintegral%2FControl%20y%20Mejora%2Fgestion%20Control%20y%20Mejora%2FRegistros&amp;FolderCTD=0x012000C582D72EF8327844AC051C0784BCF893&amp;View=%2F83F77399C%2D813A%2D431D%2DBBE1%2D15380A332F12%2D">https://intranet.metropol.gov.co/sites/Sistemadegestionintegral/Control%20y%20Mejora/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2Fsitios%2Fsisitemadegestionintegral%2FControl%20y%20Mejora%2Fgestion%20Control%20y%20Mejora%2FRegistros&amp;FolderCTD=0x012000C582D72EF8327844AC051C0784BCF893&amp;View=%2F83F77399C%2D813A%2D431D%2DBBE1%2D15380A332F12%2D</a>	100%	Aporta links que dirige a Información documentada sobre gestión, control y mejora a la atención de la ciudadanía.

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

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

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:

- En cuanto a la ejecución de actividades de este componente, de las seis (6) actividades pendientes:
  - cuatro (4) actividades fueron ejecutadas al 100% con corte al segundo cuatrimestre de la vigencia.
  - dos (2) actividades presentan evidencia de avance en su ejecución.

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

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Avance del 2do cuatrimestre	Evidencia 2do cuatrimestre	% de avance	Observaciones
Lineamientos de Transparencia activa	Información disponible al ciudadano revisada y/o actualizada	Inventario de información (medio físico y electrónico) revisado y/o actualizado	Botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública	<a href="https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/transparencia/transparencia.aspx">https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/transparencia/transparencia.aspx</a>	80%	Se evidencia que la Entidad viene trabajando en el tema y su actualización permanente.
Transparencia pasiva	Estándares de contenido y oportunidad respuesta solicitudes de acceso a la información	Informe sobre revisión y/o ajuste de estándares de información	Botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública, numeral 10, Índice de Información Reservada o Clasificada	<a href="https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/transparencia/transparencia.aspx">https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/transparencia/transparencia.aspx</a>	80%	Se evidencia que la Entidad viene trabajando en el tema y su actualización permanente.
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.	Botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública, numeral 10, Índice de Información Reservada o Clasificada	<a href="https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/transparencia/transparencia.aspx">https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/transparencia/transparencia.aspx</a>	100%	Se evidencia que la Entidad viene trabajando en el tema y su actualización permanente.
	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	Botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública, numeral 10, Índice de Información Reservada o Clasificada	<a href="https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/transparencia/transparencia.aspx">https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/transparencia/transparencia.aspx</a>	100%	Se evidencia que la Entidad viene trabajando en el tema y su actualización permanente.



- En cuanto a la ejecución de actividades de este componente, de las tres (3) actividades pendientes:

– Las tres (3) actividades presentan evidencia de avance en su ejecución.

Cuadro No 6: Iniciativas Adicionales - PAAC 2023

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Avance del 2do cuatrimestre	Evidencia 2do cuatrimestre	% de avance	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	Resolución Metropolitana Nro. 3040 de 2021, "Por medio de la cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá"	<a href="https://www.metropol.gov.co/Resoluciones/Metropolitanas/Resoluciones/ResolucionC3%B3n_2021_003040.pdf">https://www.metropol.gov.co/Resoluciones/Metropolitanas/Resoluciones/ResolucionC3%B3n_2021_003040.pdf</a>	80%	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	Conferencia sobre conflicto de intereses Tema: Conflicto de intereses Fecha: viernes 22 de septiembre Horario: De 9:00 a 11:00 a. m. Lugar: Auditorio Guayacanes costado derecho  Se viene integrando la norma dentro de las responsabilidades de tiene cada funcionario que presta servicios a la Ciudadanía, por lo que se levantó un procedimiento de Fuentes Móviles con las responsabilidad de acatar todos los conflictos de Interes. Este fue requerido por el IDEAM.	<a href="https://n9.cl/jk8s8">https://n9.cl/jk8s8</a>	80%	Se evidencia que la Entidad viene trabajando en el tema y su actualización permanente.
Lenguaje Claro	Realizar acciones en la información que se entrega a los ciudadanos, usuarios y grupos de interes  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	Redes Sociales: Twitter, Facebook, Instagram Rendición de Cuentas  Califique nuestro servicio: <a href="https://n9.cl/y6uw5">https://n9.cl/y6uw5</a>  Encuesta de Satisfacción: <a href="https://n9.cl/1sufm">https://n9.cl/1sufm</a>  Enlaces para que usuarios diligencien: Encuesta de Satisfacción Ciudadana - Área Metropolitana del Valle de Aburrá (google.com) CALIFIQUE NUESTRO SERVICIO Área Metropolitana del Valle de Aburrá (google.com)	<a href="https://www.metropol.gov.co/">https://www.metropol.gov.co/</a> <a href="https://twitter.com/areametropol">https://twitter.com/areametropol</a> <a href="https://www.facebook.com/areametropol/">https://www.facebook.com/areametropol/</a> <a href="https://www.instagram.com/areametropol/">https://www.instagram.com/areametropol/</a> <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>	90%	Aporta links que evidencio la publicación de documentos (información) como herramientas clave para un lenguaje claro realizado por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá 2023; tambien se evidencia encuesta.

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

### 3. Indicador de Cumplimiento

Para la medición cuantitativa del cumplimiento a las actividades formuladas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se calcula el promedio de los avances reportados a partir de este II cuatrimestre, el cual se registra a continuación:

Cuadro No 7: Indicador de Cumplimiento

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Avance del 2do cuatrimestre	Evidencia 2do cuatrimestre	% de avance	Observaciones
Seguimiento	Realizar seguimiento y publicación 1	Informe de seguimiento 1	Realizado por la OAI con corte a abril 30 de 2023	<a href="https://www.metropol.gov.co/area/auditoria/Paginas/informes-de-auditoria.aspx">https://www.metropol.gov.co/area/auditoria/Paginas/informes-de-auditoria.aspx</a>	100%	N/A
	Realizar seguimiento y publicación 2	Informe de seguimiento 2	Realizado por la OAI con corte a agosto 31 de 2023	<a href="https://www.metropol.gov.co/area/auditoria/Paginas/informes-de-auditoria.aspx">https://www.metropol.gov.co/area/auditoria/Paginas/informes-de-auditoria.aspx</a>	93%	N/A
	Realizar seguimiento y publicación 3	Informe de seguimiento 3	N/A	N/A	N/A	

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

#### 4. Conclusiones:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad se compone de treinta y ocho (38) actividades distribuidas en seis (6) componentes.

Como resultado del seguimiento realizado sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, correspondiente al segundo cuatrimestre de la vigencia 2023, se observó que, de las treinta y ocho (38) actividades se ha realizado el cumplimiento de veinte (20) actividades que corresponde al 53%, se encuentran en proceso pendientes por cumplir dieciocho (18) que corresponden a un 47% de las actividades definidas.

4.2. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, al ser un instrumento preventivo para el control de la entidad, se debe cumplir estrictamente y dentro de los términos establecidos. Su incumplimiento puede conllevar sanciones de tipo disciplinario conforme lo establecido en el artículo 81 de la Ley 1474 de 2011.

#### 5. Recomendaciones:

- 5.1. Mantener el seguimiento y monitoreo permanente sobre el avance de las acciones formuladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con el fin de detectar desviaciones oportunamente y así, evitar incumplimientos.
- 5.2. Se hace necesario que, la Entidad inicie la transición del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Programa de Transparencia y Ética Pública” para que realice la formulación de la estrategia de la lucha contra la corrupción y la mejora de las relaciones con los ciudadanos que reciben los bienes y servicios del AMVA, orientándolas a la transparencia, la gestión del riesgo, la rendición de cuentas y la participación ciudadana; tal como lo ordena la Ley 2195 de 2022 “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.

Cordialmente,

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