

CONTEXTUALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Distrito de Medellín
Año 2025**



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



Contenido

Presentación	2
Objetivo del documento	2
Componentes del Plan	3
Marco Normativo	5
Contexto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	7
Desarrollo de los elementos del Contexto Plan Anticorrupción t de Atención al Ciudadano.	8
Áreas responsables	9
Recursos	11
Objetivo del Plan	12
Objetivos Específicos del Plan	12
Temporalidad del Plan	13
Publicación del PAAC	13
Monitoreo y seguimiento del Plan	13
Referencias	15
Anexos	16

LISTA DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1, Líderes por componente Distrito de Medellín</i>	10
<i>Ilustración 2, Responsabilidades según etapas del Plan – Secretaría de Transparencia</i>	11

LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1, normativa</i>	7
<i>Tabla 2, Cronograma presentación Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Distrito de Medellín</i>	15

Presentación

La construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC del Distrito de Medellín, nivel central, es liderada por la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, Subsecretaría de Desarrollo Institucional, con la participación de las partes interesadas y los responsables de los componentes.

Para esta vigencia se ha diseñado la estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025, enfocándose en la transparencia en la prestación de servicios con calidad, la satisfacción de los ciudadanos, la mejora continua, la gestión de los riesgos, la rendición de cuentas, el código de integridad, la gestión de los trámites, la contratación transparente y la participación ciudadana, con un enfoque preventivo y de racionalización de recursos y esfuerzos.

Finalmente, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025 está orientado a incrementar la confianza ciudadana, la transparencia, el acceso a la información y el fortalecimiento de los procesos.

Objetivo del documento

Presentar las orientaciones que cumple el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el Distrito de Medellín, nivel central, acorde con los lineamientos establecidos en la Guía de la Presidencia de la República, para facilitar su análisis y comprensión a los grupos de valor e interés.

El plan está integrado por acciones autónomas e independientes, con parámetros y soportes normativos propios acordes a cada uno de los componentes y no implica realizar actividades diferentes a las que ya vienen ejecutando en desarrollo de su misión y de las políticas de gestión institucionales que le aplican.

Componentes del Plan

El primer componente hace referencia a la Gestión del riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción. El modelo para gestionar este riesgo, toma como punto de partida los parámetros establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la guía expedida.

El segundo componente como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, es *la racionalización de trámites*.

El tercer componente desarrolla los lineamientos generales de la política de *rendición de cuentas*, según el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015.

El cuarto componente aborda los elementos que integran una *estrategia de Servicio al Ciudadano*, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos.

El quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la *política de Acceso a la Información*, creados por la Ley 1712 de 2014.

El sexto componente, el Distrito de Medellín en el contexto de Iniciativas adicionales incorpora dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a la apropiación del *Código de Integridad*, a *los ejercicios de participación ciudadana* y a *la contratación*, esta última permite al proceso mejorar la efectividad de este y sobre todo hacer visible la gestión de la entidad con relación a la transparencia, la lucha contra la corrupción y la eficiencia en el uso y manejo de los recursos en la contratación pública.

Marco Normativo

<p>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</p>	<p>Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción</p>	<p>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, transparencia y Lucha contra la Corrupción, hoy Secretaría de Transparencia.</p>
<p>Transparencia y Acceso a la Información</p>	<p>Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública</p>	<p>Artículo 9 Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</p>
<p>Trámites</p>	<p>Ley 962 de 2005 Ley Anti trámites</p>	<p>Toda Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.</p>
<p>Trámites Rendición de cuentas</p>	<p>Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Anti trámites</p>	<p>Toda Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.</p>

	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Artículos. 48 y siguientes La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Trámites Racionalización	Decreto 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
	Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones ARTÍCULO 6. TRÁMITES EN LÍNEA. Los trámites que se creen a partir de la entrada en vigencia de la presente ley deberán realizarse totalmente en línea, por parte de los ciudadanos.
	Decreto 088 del 24 de enero 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.
Contratación	Ley 80 de 1993 Ley 1150 de 2007 Decreto 1082 de 2015	Toda. Toda. Artículos 2.2.1.1.1.1.1 y siguientes, Contratación Estatal.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Artículos. 2.2.21.6.1 y Siguietes Adopta la actualización del MECI.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1499 de 2017	Todo

Tabla 1, normativa.

Contexto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se integra con las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, enmarcadas en el Decreto 1499 de 2017 y las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Antes de elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano los Líderes responsables de los componentes desarrollan los siguientes elementos:

- a) *Un panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción* que se han presentado en la entidad. Con un análisis de las principales denuncias sobre la materia, esta información la brinda la Unidad de Control Interno Disciplinario.
- b) *Diagnóstico de los trámites y servicios* que lo realiza la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.
- c) *Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites*, que la realiza la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.
- d) *Las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas)*, que la realiza la Subdirección de Prospectiva, Información y Evaluación Estratégica.
- e) *Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano* que la realiza la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.
- f) *Un diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia*, que la realiza la Secretaría de Evaluación y Control.

Desarrollo de los elementos del Contexto Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano.

1. Un panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción. *Ver anexo 1*
2. Diagnóstico de los trámites y servicios. *Ver anexo 2*
3. Diagnóstico de la racionalización y simplificación de trámites. *Ver anexo 3*
4. Diagnóstico de la Rendición de cuenta. *Ver anexo 4*
5. Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano. *Ver anexo 5*
6. Diagnóstico la implementación de la Ley de Transparencia, *Ver anexo 6*
7. Diagnóstico de la contratación. *Ver anexo 7*
8. Diagnóstico de Código de Integridad. *Ver anexo 8*
9. Diagnóstico de Participación Ciudadana. *Ver anexo 9*

Áreas responsables

Los líderes de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el Distrito de Medellín son los siguientes:



Ilustración 1, Líderes por componente Distrito de Medellín

Igualmente existen unos responsables según las etapas para la definición del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estos son:



Ilustración 2, Responsabilidades según etapas del Plan – Secretaría de Transparencia

Recursos

Los recursos con que cuenta el Distrito de Medellín para adelantar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se encuentran definidos dentro de los gastos de funcionamiento y recursos de inversión de las dependencias responsables de su ejecución, los cuales garantizan el normal desarrollo de la gestión operativa y administrativa de la Entidad. Así mismo, los recursos logísticos, tecnológicos y humanos se contemplan dentro del presupuesto aprobado y definido para la vigencia.

Objetivo del Plan

Formular anualmente estrategias de tipo preventivo como herramienta de control, con el propósito de mejorar la transparencia, la atención al ciudadano y la lucha contra la corrupción en el Distrito de Medellín, a través de acciones e indicadores en el ejercicio de cada componente.

Objetivos Específicos del Plan

Los objetivos específicos del plan están conformados por cada uno de los objetivos de cada componente, lo que permite de una manera más articulada y coordinada el cumplimiento del objetivo general, estos son:

- Orientar anualmente, el desarrollo y la implementación de una eficaz, eficiente y efectiva gestión del riesgo, a partir de la identificación, análisis y control de los posibles hechos generadores de corrupción, tanto interna como externa; el análisis de causas, sus consecuencias y el establecimiento de medidas orientadas a controlarlos para contribuir al logro de los objetivos de los procesos.
- Hacer más fácil el acceso a los trámites y servicios que ofrece el Distrito de Medellín, a través de las dependencias responsable de los trámites, mediante los lineamientos para la racionalización emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública con la finalidad de lograr modernización, aumento de la eficiencia y acercamiento de los servicios al Ciudadano.
- Fortalecer el ejercicio de Rendición Pública de Cuentas de la Alcaldía de Medellín, y especialmente los espacios de diálogo entre la Administración Distrital y los grupos de valor e interés, sobre la gestión realizada, las decisiones tomadas, los resultados y avances en la garantía de derechos, mediante un lenguaje claro y comprensible, para explicar las decisiones, acciones y resultados, implementar los mecanismos de corrección o mejora, en el marco de los lineamientos definidos en la normatividad vigente y los impartidos por el

Departamento Administrativo de la Función Pública para el proceso de Rendición Pública de Cuentas.

- Fortalecer los mecanismos para el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios del Distrito de Medellín, a través de un conjunto de actividades a desarrollar para mejorar los procesos concernientes a la ventanilla hacia dentro y de la ventanilla hacia afuera, satisfaciendo las necesidades, realidades y expectativas del Ciudadano.
- Fortalecer el derecho fundamental de acceso a la información pública de los ciudadanos mediante la ejecución de estrategias que permitan la implementación y sostenimiento de la Política de Transparencia y acceso a la información pública.
- Mejorar la efectividad del proceso de Gestión de Compras Públicas Transparentes, a través de la planificación y ejecución de actividades de fortalecimiento de la comunicación, gestión del conocimiento, gestión de proveedores, actualización de políticas y documentos, uso de plataformas establecidas por la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente, entre otras, dirigidas a las partes interesadas internas y externas, para visibilizar la gestión de la entidad con relación a la transparencia, la lucha contra la corrupción y la eficiencia en el uso y manejo de los recursos en la contratación pública.

Fomentar el conocimiento y la apropiación de los valores y principios contenidos en el Código de Integridad, con un enfoque preventivo y reflexivo de lo que significa ser servidor público, su comportamiento y acciones consecuentes con su ejercicio, a través de una estrategia comunicacional y pedagógica.

Mejorar los canales y actividades de participación que tiene la entidad a través de la garantía de las condiciones institucionales y la promoción efectiva de la misma para generar un mayor valor público.

Temporalidad del Plan

- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Distrito de Medellín, se elabora anualmente.
- El plan se publica a más tardar el 31 de enero de cada año, en la página Web de la entidad, micrositio “Transparencia y acceso a la información”.
- La Secretaría de Gestión Humana a través de la Subsecretaría de Desarrollo Institucional del Distrito de Medellín, lidera su elaboración y su consolidación.
- Cada responsable del componente junto con su equipo propone las acciones, indicadores y cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Publicación del PAAC

- De conformidad con lo establecido en Ley 1474 de 2011, el Distrito de Medellín publica el plan en la página web de la entidad, micrositio "Transparencia y acceso a la información", numeral 4.3 en la siguiente ruta:
<https://www.medellin.gov.co/es/centro-documental/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano/>

Monitoreo y seguimiento del Plan

- A partir de la fecha de publicación cada responsable del componente, dará inicio a la ejecución de las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.
- Cada responsable del componente debe monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- La Subsecretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía a través de la Subsecretaría de Desarrollo Institucional del Distrito de Medellín, debe monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción.

El monitoreo y la evaluación del Plan se deberá realizar de acuerdo con el siguiente cronograma:

Líneas de defensa	Cuatrimestre 1 Diciembre 1 a marzo 31	Cuatrimestre 2 Abril 1 a Julio 31	Cuatrimestre 3 Agosto 1 a noviembre 30
Primera línea de defensa: Autoevaluación de riesgos	31 de marzo al 15 de abril	31 de julio al 15 de agosto	30 de noviembre a 15 de diciembre
Segunda línea de defensa: Monitoreo	16 al 30 de abril	16 al 30 agosto	16 al 30 de diciembre
Tercera línea de defensa: Evaluación independiente	31 de enero de la siguiente vigencia formulación y 30 de abril	31 de agosto	31 de diciembre

Tabla 2, Cronograma presentación Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Distrito de Medellín

Referencias

- . Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. (Versión 2 - 2015), Presidencia de la República.
- . Manual Operativo Sistema de Gestión – MIPG – (versión 5 - 2023) Departamento Administrativo de la Función Pública.
- . Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas – Versión 5 – Departamento Administrativo de la Función Pública

Anexos

Anexo 1

1. Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción.

Los riesgos de la entidad son formulados con cada uno de los procesos, quienes analizan los cambios en el entorno, en las normativas, hallazgos de entes de control y recomendaciones entregadas por la Secretaría de Evaluación y Control y el Comité de Coordinación de Control Interno, entre otras variables.

Estos riesgos son monitoreados a través de los informes cuatrimestrales sobre los riesgos de gestión y corrupción en los 27 procesos del Modelo de Operación de la entidad, que pueden ser consultados en la página web de la entidad micrositio "Transparencia y acceso a la información", numeral 4.3 en la siguiente ruta:

<https://www.medellin.gov.co/es/centro-documental/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano/>

Anexo 2

2. Diagnóstico de los trámites y servicios.

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía tiene dentro de sus funciones: “planear, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la atención de los trámites, procedimientos administrativos y servicios por parte de las dependencias responsables, a través de los diferentes canales de atención (presencial, telefónico y virtual; así como también planear y controlar la racionalización y mejoramiento de los trámites y procedimientos administrativos en la Administración Distrital, nivel central en corresponsabilidad de las demás dependencias.

Los trámites se encuentran inscritos y activos en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT. En dicha plataforma se reflejan 162, porque 4 se encuentran con el mismo número de trámite y es gestionado por diferentes dependencias.

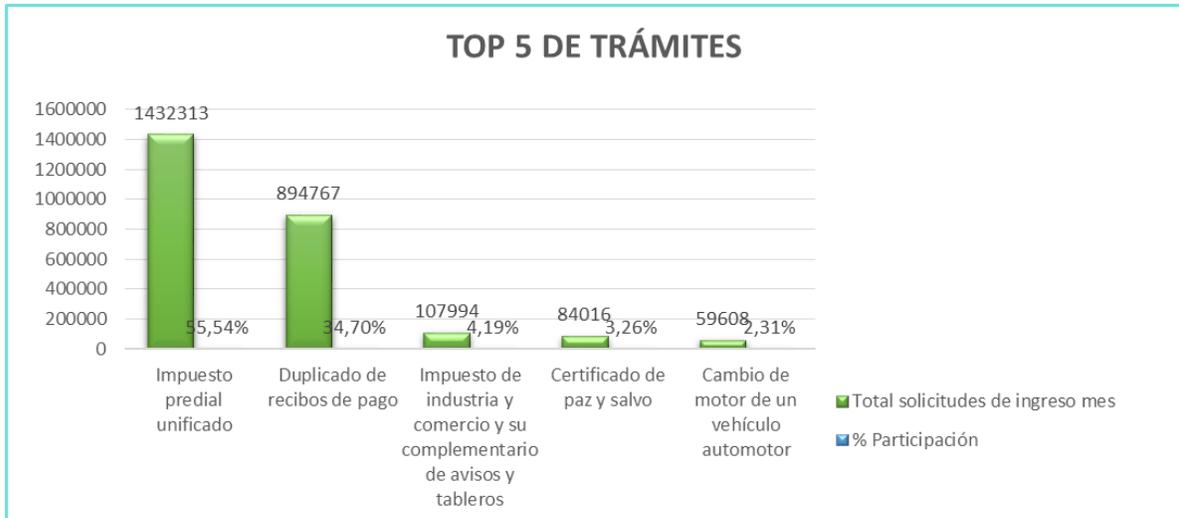
La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía gestiona la actualización de las hojas de vida de en el SUIT y en la página web con respecto a las normas, tarifas, requisitos, dirección de sedes; de igual manera la documentación de trámites en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, además, apoya a las dependencias con la creación de flujogramas de los procedimientos de los trámites con el fin de detectar mejoras en los mismos que permitan la simplificación en las solicitudes facilitando el acceso a los ciudadanos.

Inventario de Trámites en el Distrito de Medellín

Para el año 2024, el Distrito de Medellín, cuenta con 166 trámites a cargo de 16 dependencias, de los cuales 154 son trámites y 12 son OPAS (Otros procedimientos Administrativos)

DEPENDENCIA	OPA	TRÁMITE	TOTAL
DAGRD		4	4
Departamento Administrativo de Planeación	2	13	15
Secretaría de Desarrollo Económico	1		1
Secretaría de Educación		27	27
Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía		2	2
Secretaría de Gestión y Control Territorial	2	18	20
Secretaría de Hacienda	2	23	25
Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos		1	1
Secretaría de Infraestructura Física		2	2
Secretaría de Medio Ambiente	1		1
Secretaría de Movilidad	1	36	37
Secretaría de Participación Ciudadana		6	6
Secretaría de Salud		1	1
Secretaría de Seguridad y Convivencia	2	20	22
Secretaría de Suministros y Servicios		1	1
Secretaría de Paz y Derechos Humanos	1		1
Total general	12	154	166

En el año 2024 la entidad reportó el siguiente top 5 de los trámites más demandados.
(corte a septiembre 2024).



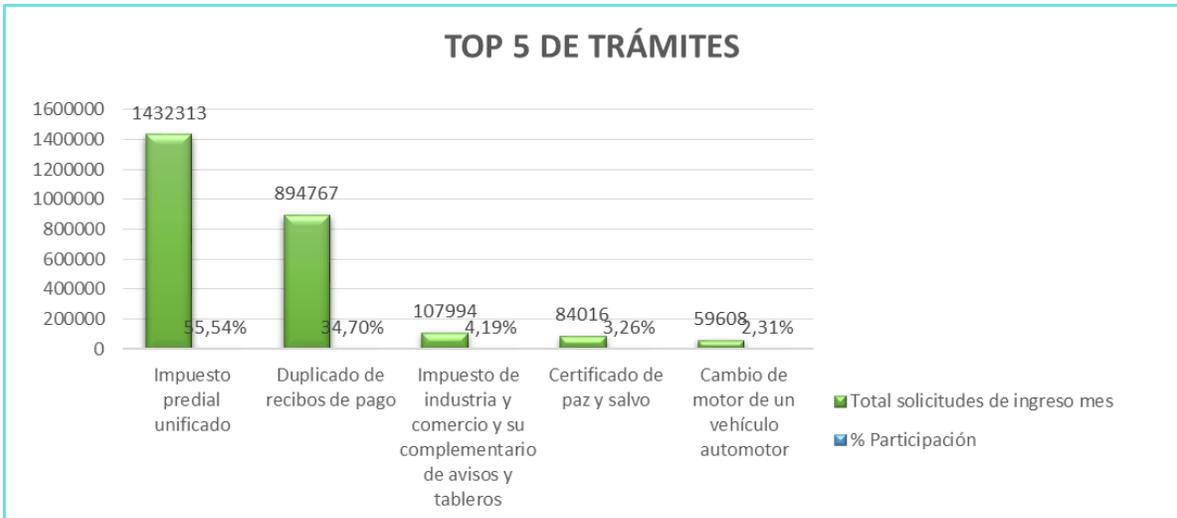
El trámite con mayor demanda a corte de septiembre de 2024 fue Impuesto predial unificado de la Secretaría de Hacienda con 1.432.313 solicitudes (55%), en segundo lugar, se encuentra Duplicado de recibos de pago con 894.767 solicitudes.

Anexo 3

3. Racionalización y simplificación de trámites:

La Alcaldía de Medellín con el fin de dar cumplimiento a la política de racionalización establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y a la normatividad vigente Ley 962 de 2005, Decreto Ley 2106 de 2019, Ley 2052 de 2020 y Decreto 088 de 2022, implementa acciones que buscan reducir costos, tiempos, documentos, procesos o pasos que mejoren el acceso del ciudadano a la oferta institucional, a través de mejoras administrativas, normativas y/o tecnológicas. (Actividades de simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización).

En el año 2024 la entidad reportó el siguiente top 5 de los trámites más demandados.
(corte a septiembre 2024).



El trámite con mayor demanda a corte de septiembre de 2024 fue Impuesto predial unificado de la Secretaría de Hacienda con 1.432.313 solicitudes (55%), en segundo lugar, se encuentra Duplicado de recibos de pago con 894.767 solicitudes.

Anexo 3

3. Racionalización y simplificación de trámites:

La Alcaldía de Medellín con el fin de dar cumplimiento a la política de racionalización establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y a la normatividad vigente Ley 962 de 2005, Decreto Ley 2106 de 2019, Ley 2052 de 2020 y Decreto 088 de 2022, implementa acciones que buscan reducir costos, tiempos, documentos, procesos o pasos que mejoren el acceso del ciudadano a la oferta institucional, a través de mejoras administrativas, normativas y/o tecnológicas. (Actividades de simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización).

En promedio se racionalizan 22 trámites por año. El 84.16% son mejoras tecnológicas, el 8.91% mejoras administrativas y el 6.93% mejoras normativas.

Las etapas son Priorización, Estrategia, Monitoreo y Seguimiento y Racionalización. En el transcurso del año se realiza seguimiento con las dependencias sobre el avance en las mejoras propuestas y finaliza cuando las mejoras se encuentren al 100%.

Los resultados que se han obtenido con la estrategia son:

Racionalización Administrativa:

- Fusión de trámites u otros procedimientos administrativos que tienen el mismo objetivo.
- Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite
- Centro especializado para la atención de los trámites
- Ofrecer el trámite en varias sedes (Desconcentración de trámites)
- Unificación de formatos y optimización de procedimientos internos.

Racionalización Tecnológica:

- Descarga de respuesta de la solicitud y/o notificación electrónica lo cual evita desplazamientos al ciudadano, ahorrando así tiempo y dinero.
- Trámites totalmente en línea con lo cual se obtiene trazabilidad de la solicitud
- Formularios en línea
- Validación de datos a través de medios tecnológicos
- Creación de APP (para descargar certificados, consultar información, solicitar información)
- Taquillas virtuales
- Implementación firma digital, marca de estampado de tiempo longevo y código QR en la respuesta para hacer la validación integridad, unicidad y contenido del documento en tiempo real a través de la página web dando valor probatorio al documento

- Implementación de APP la perla para el trámite Adopción de animales de compañía (perros, gatos y especies mayores: bovinos, equinos, caprinos, ovinos), evitando así desplazamientos y optimizando tiempos para el ciudadano y la entidad.

Racionalización Normativa:

- Disminución de costos de trámites
- Reducción y/o eliminación del pago
- Reducción de tiempo de entrega de respuestas a las solicitudes

Anexo 4

4. Rendición de Cuentas

La Administración Distrital, en el marco del Plan de Desarrollo Distrital 2024- 2027: Medellín Te Quiere, formuló la Estrategia de Rendición de Cuentas para la vigencia 2024, con miras a:

- Promover la cultura de la rendición de cuentas en la Administración Distrital y con los grupos de valor e interés.
- Disponer canales y herramientas para facilitar el acceso de la ciudadanía y demás grupos de valor e interés a información disponible, oportuna, completa, actualizada y comprensible sobre la gestión pública.
- Brindar respuesta y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de la ciudadanía y demás grupos de valor e interés.
- Propiciar espacios de diálogo y retroalimentación entre la Administración Distrital y la ciudadanía y demás grupos de valor e interés, por medios virtuales y presenciales, donde se informe sobre la gestión pública.
- Implementar mecanismos de mejora, para atender compromisos y resultados de las evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo.
- Realizar seguimiento y control al cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas.

Lo anterior, siguiendo los lineamientos definidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y en lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), teniendo

en cuenta en su implementación, lo establecido para las etapas de: Aprestamiento, Diseño, Preparación, Ejecución, Seguimiento y evaluación.

Resumen balance de la Estrategia de Rendición de Cuentas para la vigencia 2024:

Durante la vigencia se realizó la conformación del equipo líder de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024, desde el cual se dinamizó la formulación y aprobación de la estrategia, como la delimitación de su plan de acción. Además, se llevó a cabo con todos los enlaces de información de las distintas dependencias y entidades que tributan al Plan de Desarrollo Distrital, la capacitación sobre el proceso y la estrategia de rendición de cuentas.

Sumado a lo anterior, desde la Secretaría de Comunicaciones se formuló y difundió en todas las dependencias y entidades el Componente comunicacional y el Key visual para la estrategia de rendición, denominado: Medellín Te Cuenta, desde el cual se orientó el ejercicio de informar de manera clara, oportuna, transparente y suficiente sobre la gestión del gobierno distrital y sobre los avances en la ejecución del Plan de Desarrollo Distrital, permitiendo a grupos de interés y valor, el hacer seguimiento y evaluación al desempeño de la Administración Distrital y, a la vez, promover el diálogo social sobre los temas de interés colectivo.

Como elemento de tecnología e innovación, se creó para la administración de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024 un SharePoint que alberga, tanto el tablero de cumplimiento de la estrategia de rendición, como los insumos y evidencias que soportan este procedimiento.

También, se trabajó en la generación de canales de interacción con la ciudadanía:

1. Se dispuso de un formulario web para que la ciudadanía votara por los temas de su interés (proyectos estratégicos y temas plan de desarrollo) para con ellos orientar los espacios de diálogo e insumos de información institucional.

En el caso de los proyectos estratégicos, con los tres más votados se realizaron tres eventos de rendición de cuentas.

En el caso de los temas plan de desarrollo se hizo énfasis de estos en el informe proyectado de gestión-rendición 2024, como en la presentación de la audiencia de rendición de cuentas del señor Alcalde.

2. Se dispuso de un formulario web para que la ciudadanía interactúe en la generación, análisis y divulgación de la información asociada a la rendición de cuentas (de acuerdo a los cinco principales temas del plan de desarrollo más votados por la ciudadanía).
3. Al momento de publicar el informe proyectado de rendición de cuentas y gestión 2024, se dispuso de un correo institucional para recibir comentarios e inquietudes de la ciudadanía.

De otra parte, se llevaron a cabo los eventos públicos de rendición de cuentas establecidos en la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024, tanto del señor Alcalde, como de los tres (3) proyectos estratégicos más votados por la ciudadanía.

De acuerdo a la realización de los eventos públicos de rendición de cuentas establecidos en el Estrategia de Rendición de Cuentas 2024, se dio respuesta a las preguntas que surgieron: algunas *insitu*, y las que quedaron en formatos diligenciados por las y los participantes se les dio respuesta de forma posterior al evento por el canal oficial. Además, se llevó a cabo con las y los participantes el diligenciamiento de una encuesta de evaluación-satisfacción, insumo que sirvió para realizar el balance y evaluación de la implementación de la Estrategia, y un plan de mejoramiento para cualificar los elementos de información, diálogo y responsabilidad para la siguiente Estrategia de Rendición de Cuentas 2025.

Anexo 5

Diagnóstico de la estrategia de Servicio al Ciudadano

La Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, por medio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, estructura, implementa y controla el proceso “Servicio a la Ciudadanía”, con el fin de garantizar el acceso a los trámites y servicios mediante los canales de atención establecidos, y acercar la Administración Pública a la ciudadanía. Para ello, dentro de sus actividades de estructuración e implementación, presenta su política institucional de Servicio a la Ciudadanía, la cual establece el alcance, los propósitos y lineamientos estratégicos para la prestación de sus diferentes servicios (entre ellos los desconcentrados) a la ciudadanía del Distrito de Medellín.

Dentro de las funciones de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía se encuentran:

- Dirigir las políticas y lineamientos del servicio a la ciudadanía, en la administración distrital nivel central y descentralizado.
- Planear y controlar la racionalización y mejoramiento de los trámites, procedimientos administrativos en la administración distrital, nivel central, en corresponsabilidad con las demás dependencias.
- Planear, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la atención de los trámites, procedimientos administrativos y servicios por parte de las dependencias responsables, a través de los diferentes canales de atención.
- Definir las estrategias que garanticen la defensa de los intereses de la ciudadanía en la atención y prestación del servicio.
- Asegurar que se cumplan los planes y programas en las distintas dependencias de la Administración distrital en materia de Servicio a la Ciudadanía.
- Gestionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en corresponsabilidad con las dependencias competentes.
- Dirigir, coordinar e implementar el sistema de servicio a la ciudadanía y los protocolos de atención en la administración distrital nivel central y orientar el nivel descentralizado.
- Definir, coordinar y controlar la estrategia de desconcentración administrativa para la prestación del servicio.
- Definir e implementar estrategias de servicios para cada uno de los canales de atención a la ciudadanía: presencial, virtual y telefónico, según caracterización de la población y los trámites y servicios brindados a la ciudadanía, al igual que la desconcentración administrativa.
- Realizar seguimiento, control y medición de la satisfacción de la prestación del servicio a la ciudadanía en los diversos canales de atención en la administración distrital.

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, orienta la política de simplificación de trámites. Para tal efecto, traza directrices a todos los organismos o dependencias centrales y entidades descentralizadas de la Administración distrital.

El sistema de servicio a la ciudadanía del Distrito de Medellín, se constituye como la política integral de Servicio a la Ciudadanía a través de la cual se integran lineamientos, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas, que el Distrito de Medellín implementa a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía en cumplimiento de la normativa nacional en materia de atención a la ciudadanía.

El sistema de Servicio a la Ciudadanía tiene como finalidad definir los lineamientos generales que permitan dar uniformidad en el tratamiento y en la atención al ciudadano por los diferentes canales, garantizando la calidad, la oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía, mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, estructuración y mejoramiento de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad para la satisfacción efectiva de la demanda de trámites y servicios.

De conformidad con el decreto 049 de 2018, el sistema de servicio a la ciudadanía tiene los siguientes componentes:

- **Desarrollo de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía:** Este componente tiene como objetivo dirigir, coordinar e implementar el Sistema de Servicio a la Ciudadanía a través de políticas y lineamientos de servicio a la ciudadanía, en la Administración Distrital nivel central y orientación al nivel descentralizado, relacionado con la caracterización del servicio, desconcentración administrativa y protocolos de atención, según sus necesidades y requerimientos, la normativa vigente y políticas institucionales.

La Orientación en el nivel descentralizado solo aplicará cuando alguna de la Entidades descentralizadas del Distrito de Medellín solicite formalmente orientación en alguno de los temas mencionados en el anterior párrafo.

- **Administración de los Canales de Atención:** Su objetivo es garantizar la prestación del servicio en los canales de atención: presencial, virtual y telefónico, mediante la definición e implementación de estrategias de servicio, políticas, protocolos, acuerdos de nivel de servicio interinstitucional y la asignación de los

recursos para satisfacer la demanda de atención a la ciudadanía, de acuerdo a la caracterización de la población, de los trámites y servicios brindados a la ciudadanía y la interposición de PQRSD.

- **Gestión de Trámites y Servicios:** Este componente tiene como objetivo planear, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la atención de los trámites, procedimientos administrativos y servicios por parte de las dependencias responsables a través de los diferentes canales de atención; así como también planear y controlar la racionalización y mejoramiento de los trámites y procedimientos administrativos en la Administración Distrital, nivel central en corresponsabilidad de las demás dependencias.
- **Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por actos de Corrupción de Servidores o Contratistas:** Este componente tiene como objetivo gestionar las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias por actos de corrupción, en corresponsabilidad con las dependencias competentes disponiendo los medios necesarios que garanticen la defensa de los intereses de la ciudadanía en la atención y prestación del servicio para generar la satisfacción de la comunidad. Además, comprende realizar seguimiento a la gestión de las PQRSD que ingresan a la Entidad.
- **Medición de la Satisfacción de la Ciudadanía:** Este componente tiene como objetivo realizar seguimiento, control y medición de la satisfacción a la prestación del servicio a la ciudadanía en los diversos canales de atención en la Administración Distrital, que arrojen resultados que permitan diseñar planes para mejorar la prestación del servicio en el Distrito de Medellín, de acuerdo a los lineamientos de calidad, las directrices del Departamento Administrativo de Planeación y demás normativa nacional que de línea a una debida medición.

La Subsecretaría de Servicio al Ciudadanía es la responsable del Sistema de Servicio a la Ciudadanía de la implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, la estructuración de canales de atención (presencial, telefónica y virtual) y un modelo de servicio a la comunidad para satisfacer de manera efectiva, con calidad y oportunidad la demanda de PQRSD, servicios

y trámites. En el Plan de Desarrollo Distrital se contempla el indicador de Medición de la Satisfacción, el cual fue alcanzado con un valor de 94.70% en 2023

Desde el proceso de Servicio a la Ciudadanía se cuenta con seis indicadores que miden los componentes del mismo, los cuales se describen a continuación:

Consolidado Indicador de Oportunidad de trámites corte a septiembre de 2024:

Dependencia	Total solicitudes de ingreso mes	Total solicitudes con fecha límite de respuesta en el mes	Total Oportunos	Oportunidad %
Secretaría de Suministros y Servicios	56	32	32	100,00%
Secretaría de Paz y Derechos Humanos	4121	4046	4046	100,00%
Secretaría de Participación Ciudadana	7087	6740	6729	99,84%
Secretaría de Hacienda	2563845	2553696	2548437	99,79%
Secretaría de Desarrollo Económico	16133	11022	10983	99,65%
Secretaría de Medio Ambiente	1090	1100	1095	99,55%
Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía	1849	1705	1693	99,30%
Secretaría de Movilidad	178790	176061	174792	99,28%
Secretaría de Infraestructura Física	1049	890	850	95,51%
Secretaría de Salud	664	674	633	93,92%
DAGR	909	860	807	93,84%
Secretaría de Seguridad y Convivencia	21720	20604	18148	88,08%
Secretaría de Gestión y Control Territorial	20262	13302	10093	75,88%
Departamento Administrativo de Planeación	55808	725	530	73,10%
Secretaría de Educación	93	105	53	50,48%
Total general	2873476	2791562	2778921	99,55%

Con corte a septiembre de 2024 el indicador de oportunidad de trámites en la entidad se encuentra en 99.55% con un total de ingresos de 2.873.476 y atendidos de manera oportuna 2.778.921 solicitudes.

Oportunidad de PQRSD

Indicador de periodicidad mensual que mide la oportunidad en las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción que ingresan a la entidad conforme a los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015. En 2016 se presentó un cambio en el sistema en que se registraban y se implementaron estrategias con el fin de mejorar el indicador y dar cumplimiento a la meta, ubicada en 90%.

Oportunidad respuesta de enero a octubre 2024

DEPENDENCIA	A TIEMPO		OPORTUNO		NO OPORTUNO		Total Cantidad
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	
Movilidad	1818	1,91%	75958	79,86%	17342	18,23%	95118
Hacienda	604	2,84%	20320	95,58%	335	1,58%	21259
Seguridad y Con.	439	2,28%	17152	89,11%	1657	8,61%	19248
Salud	667	4,35%	12955	84,44%	1720	11,21%	15342
Gestión Humana y SC	114	1,04%	10783	98,25%	78	0,71%	10975
DAP	533	5,01%	8713	81,95%	1386	13,04%	10632
Inclusión Social Fam.	220	2,17%	9765	96,22%	164	1,62%	10149
Gestión y Control T.	263	2,85%	8391	91,01%	566	6,14%	9220
Educación	118	2,75%	3869	90,14%	305	7,11%	4292
Infraestructura Física	211	6,41%	3022	91,80%	59	1,79%	3292
DAGR	26	0,96%	2073	76,24%	620	22,80%	2719
Medio Ambiente	67	3,61%	1686	90,79%	104	5,60%	1857
Participación Ciudadana	16	1,45%	1059	96,01%	28	2,54%	1103
Suministros y Servicios	26	2,86%	875	96,37%	7	0,77%	908
Privada	4	0,68%	558	95,38%	23	3,93%	585
Cultura	16	2,74%	549	94,01%	19	3,25%	584
Desarrollo Económico	8	1,44%	546	98,03%	3	0,54%	557
Secretaria de Paz y D.H	17	3,33%	476	93,15%	18	3,52%	511
Buen Comienzo	8	2,93%	248	90,84%	17	6,23%	273
Mujeres	6	2,39%	235	93,63%	10	3,98%	251
No Violencia		0,00%	173	98,86%	2	1,14%	175
Turismo y Entre.	7	4,19%	147	88,02%	13	7,78%	167
Innovación Digital	1	0,72%	134	96,40%	4	2,88%	139
Juventud	2	1,57%	125	98,43%		0,00%	127
Clasificación	97	78,86%	25	20,33%	1	0,81%	123
Comunicaciones	4	3,92%	85	83,33%	13	12,75%	102

Gobierno y Gestión del Gabinete	2	2,27%	84	95,45%	2	2,27%	88
Despacho del Alcalde	15	18,07%	42	50,60%	26	31,33%	83
General	2	2,82%	68	95,77%	1	1,41%	71
Gerencia Étnica	1	1,82%	52	94,55%	2	3,64%	55
Gerencia de Diversidad	1	2,70%	36	97,30%		0,00%	37
Evaluación y Control	1	4,00%	23	92,00%	1	4,00%	25
Gerencia del Centro	2	9,09%	19	86,36%	1	4,55%	22
Gerencia de Corregimientos		0,00%	9	90,00%	1	10,00%	10
Gerencia De Proyectos		0,00%	6	85,71%	1	14,29%	7
Total general	5316	2,53%	180261	85,80%	24529	11,67%	210106

El año 2024 ha tenido ingresos por 210.106 PQRSD

Nivel de Servicio Canal Presencial

Es un indicador que permite la medición de los tiempos de espera en las 19 sedes de Servicio a la Ciudadanía que se encuentran prestando atención, el cual tiene como meta que el 80% de las atenciones se deben atender antes de 15 minutos.

Mes	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Enero	62,52	70,83	89,9	79,69	80,01	80,8	81,84%	89,90%	88,74%
Febrero	60,73	71,53	87,15	79,51	86,1	72,89	74,95%	87,88%	84,04%
Marzo	69,11	79,33	86,79	80,78	85,97	82,05	78,03%	88,59%	88,74%
Abril	76,14	83,09	81,25	83,25	88,23	86,05	79,54%	86,01%	88,46%
Mayo	70,31	83,46	81,13	84,56	98,85	90,79	83,92%	85,04%	90,61%
Junio	75,22	86,32	82,15	86,02	93,56	88,08	88,40%	83,28%	93,01%
Julio	79,37	81,18	82,1	87,64	96,78	87,06	87,21%	84,85%	92,26%
Agosto	80,86	89,03	81,85	90,17	95,44	86,66	88,56%	87,04%	91,26%
Septiembre	82,23	89,22	83,64	85,65	77,23	89,77	91,61%	90,88%	89,07%
Octubre	85,49	88,1	85,12	89,94	85,15	88,64	90,31%	90,11%	88,55%
Noviembre	87,86	88,02	79,82	89,76	88,09	90,26	88,66%	84,55%	84,38%
Diciembre	91,67	92,21	79,8	91,33	91,85	90,93	71,05		Mes en curso
Consolidad	76,30%	83,37%	83,58%	85,69%	84,69%	86,44%	83,67%	83,90%	89,01%

Eficacia Canal Telefónico

Es un indicador mensual que mide la proporción de llamadas atendidas del total de llamadas que ingresan a la línea única de la Alcaldía de Medellín.

Mes	2020	2021	2022	2023	2024
Enero	96%	84%	97%	92%	96,96 %
Febrero	95%	44%	90%	72%	94,08 %
Marzo	88%	77%	70%	99%	93,30 %
Abril	78%	85%	92%	99%	95,04 %
Mayo	61%	98%	99%	99%	97,80 %
Junio	61%	96%	94%	99%	96,90 %
Julio	83%	94%	94%	99%	96,60 %
Agosto	99%	97%	91%	100%	96,60 %
Septiembre	97%	99%	100%	99%	97,40 %
Octubre	95%	97%	91%	99%	96,40 %
Noviembre	99%	98%	94%	97%	88,90 %
Diciembre	97%	97%	99%	99,5%	Mes en curso
Consolidado anual	80%	86%	93%	96%	95.9%

Indicador Racionalización de Trámites

Mide el cumplimiento de racionalizar el 30% de los trámites que fueron priorizados por cada una de las dependencias en la vigencia. La racionalización se da a través de la aplicación de las estrategias de simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, para los trámites y procedimientos administrativos.

Fase	Meta	Fórmula
Priorización	15% del total del inventario de trámites	Trámites priorizados/Inventario de trámites inscritos en SUIT
Racionalización	30% de los trámites priorizados	Trámites racionalizados/Trámites priorizados

TRAMITES RACIONALIZADOS				
AÑO	TRÁMITES RACIONALIZADOS	PRIORIZADOS CON METODOLOGÍA	META	% INDICADOR RACIONALIZACIÓN
2018	24	24	2,4	100,00%
2019	20	31	3,1	64,52%
2020	24	81	8,1	29,63%
2021	18	52	5,2	34,62%
2022	20	76	22,8	26,32%
2023	14	32	9,6	43,75%
2024	11	30	9	36,67%

Nivel de Satisfacción Ciudadana con la Oferta Institucional

Indicador que mide la satisfacción ciudadana en los tres canales oficiales: presencial (217 sedes a cargo de 11 dependencias), telefónico (línea única 444 4144) y virtual (<https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin>). La meta para el cuatrienio se encuentra en 92% y se mide de manera anual

Relación anual de la medición de la satisfacción Ciudadana

Resultados medición de la satisfacción canales de atención									
Canal	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Canal Presencial – Sedes Servicios	87,00%	85,81%	90,13%	93,70%	91,45%	95,18%	92,63%	95,43%	92,18%
Canal Presencial - Sedes Lúdicos	91,00%	88,73%	95,76%	95,55%	95,73%	99,44%	95,36%	94,24%	95,22%
Canal Telefónico	93,00%	87,44%	92,39%	92,25%	93,64%	91,67%	93,52%	95,41%	89,59%
Canal Virtual	86,00%	81,52%	79,37%	74,54%	72,72%	73,19%	74,43%	78,07%	N/A
Total	89,30%	86,02%	91,52%	91,61%	85,53%	93,76%	93,01%	94,70%	93,65%

Contact Center

Durante esta administración se han atendido más de 2.8 millones de interacción a través del canal telefónico con una eficacia promedio de 91%

AÑO	ENTRANTES	CONTESTADAS	%NIVEL DE SERVICIO	%EFICACIA
2016	364.625	352.710	86,5%	96,7%
2017	543.193	510.566	76,3%	94,0%
2018	488.552	418.843	61,7%	85,7%
2019	547.248	523.838	78,1%	95,7%
2020	1.560.600	1.227.661	60,0%	80,0%
2021	788.810	703.326	75,0%	90,0%
2022	482.018	462.203	72%	92%
2023	441.600	418.978	85%	96%
2024	405.652	386.386	70,40%	95,9%

Anexo 6

Diagnóstico la implementación de la Ley de Transparencia

Todas las entidades públicas, incluido el Distrito de Medellín, tienen la obligación de implementar y promover una mejora continua en el cumplimiento de las disposiciones relacionadas con la Transparencia y Acceso a la Información Pública. En este marco, el Distrito se esfuerza por garantizar la implementación de la Ley 1712 de 2014 y sus normas reglamentarias, como la Resolución 1519 de 2020, que establecen los lineamientos para asegurar que la información pública esté disponible, sea accesible y cumpla con los principios de claridad y oportunidad.

Desde el Departamento Administrativo de Planeación, y en articulación con las diferentes dependencias que conforman el Distrito, se ejecutan múltiples actividades encaminadas a garantizar el cumplimiento de este objetivo. Estas acciones, que se vienen implementando desde años anteriores, han sido optimizadas y fortalecidas con el tiempo. El enfoque está en fomentar una gestión más eficiente, adaptada a los retos actuales, y que permita identificar e implementar las estrategias más efectivas para los años siguientes.

Durante el año 2024, se desarrollaron iniciativas clave que no solo reflejan un compromiso con la transparencia, sino que también buscan consolidar al Distrito de Medellín como un referente en el acceso a la información pública. Estas actividades incluyen la actualización periódica de los canales de comunicación, el fortalecimiento de la infraestructura digital para garantizar la accesibilidad, y la

capacitación constante de los servidores públicos en materia de transparencia y gestión de la información.

A continuación, se presentan en detalle las acciones realizadas en el año 2024, que reflejan los avances y el compromiso del Distrito con el cumplimiento de este importante mandato.

1) Se lleva a cabo de manera periódica una revisión aleatoria de los menús vinculados a la normativa de **transparencia** en el sitio web oficial del Distrito (www.medellin.gov.co), específicamente en los menús **Participa**, **Servicios a la Ciudadanía** y **Transparencia**.

Esta revisión tiene como objetivo principal asegurar que toda la información publicada se mantenga actualizada, accesible y conforme a los estándares establecidos. De este modo, se garantiza que los grupos de valor e interés, como ciudadanos, organizaciones y demás actores relevantes, puedan acceder de manera oportuna y clara a la información pública. Además, se vela por el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la **Resolución 1519 de 2020** y sus cuatro anexos, los cuales dictan los lineamientos para la divulgación de la información y la promoción de la transparencia en las entidades públicas.

Con el fin de asegurar que todos los contenidos reflejen con precisión la información más reciente y relevante, se realizó también una **revisión general** de todas las publicaciones presentes en los menús mencionados. Este análisis exhaustivo se lleva a cabo con el propósito de garantizar que se cumplan adecuadamente los objetivos del proceso de autoevaluación de los menús. Se busca que, mediante este proceso, se identifiquen y subsanen posibles omisiones que pudieran haber quedado fuera del alcance del método de revisión aleatoria, minimizando así cualquier riesgo de desactualización o incumplimiento en la divulgación de información pública.

2) Se da respuesta al formulario FURAG (Formulario Único de Reporte de Gestión), relativo a la política de Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción, solicitado por la Función Pública como parte del proceso de medición del Índice de Desempeño Institucional, un indicador clave dentro de los componentes de la política mencionada, que forma parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

El resultado de este índice debe reflejar el compromiso con el Distrito de Medellín respecto a los principios de transparencia, acceso a la información pública y la lucha contra la corrupción, alineándose con los estándares establecidos por la Función Pública y

reforzando la gestión institucional en estos aspectos fundamentales. Además, subraya el esfuerzo continuo por mejorar los procesos internos de gestión pública, asegurando la disponibilidad y el acceso oportuno de la información, lo que permite fortalecer la confianza de la ciudadanía en las instituciones.

3) Se realiza el diligenciamiento del formulario ITA, en respuesta a la solicitud de la Procuraduría General de la Nación, con el fin de llevar a cabo la medición del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA).

Para asegurar que el formulario sea completado con la mayor precisión y calidad posible, se lleva a cabo comparaciones detalladas entre los avances alcanzados en el Menú de Transparencia del sitio web del Distrito y los requerimientos establecidos en la Matriz de Autoevaluación del ITA, diseñada por la Procuraduría. Esta matriz sirve para evaluar el grado de cumplimiento de los sujetos obligados con respecto a sus obligaciones bajo la Ley de Transparencia.

A partir de los resultados de este análisis, se identifican áreas de mejora y se realizan ajustes adicionales en los procesos de gestión de la información pública. Estos ajustes son fundamentales para garantizar que el Distrito de Medellín cumpla con los más altos estándares de transparencia y acceso a la información, alineándose con las expectativas y los criterios establecidos por la Procuraduría General de la Nación.

Para asegurar un proceso eficiente y efectivo, las tres líneas de defensa del Distrito de Medellín (prevención, detección y respuesta) trabajan de manera articulada. Este esfuerzo conjunto permite optimizar el diligenciamiento del índice, garantizando la precisión y calidad de la información reportada, y fortaleciendo el compromiso del Distrito con la transparencia y el acceso a la información pública.

4) Se lleva a cabo el autodiagnóstico anual de la política de Transparencia, Acceso a la Información y Lucha Contra la Corrupción, con respecto al año inmediatamente anterior, con el objetivo de evaluar el grado de cumplimiento de las obligaciones y metas establecidas en estas áreas clave. Este proceso tiene como fin identificar fortalezas, oportunidades de mejora y posibles áreas de ajuste dentro de los procesos de gestión pública relacionados con la transparencia y la lucha contra la corrupción.

El trabajo se realiza de manera articulada con las distintas dependencias involucradas, con el fin de lograr un 100% de cumplimiento de los compromisos establecidos. Para ello, se revisan las acciones realizadas, los resultados obtenidos y los indicadores correspondientes, asegurando que todas las actividades estén alineadas con los principios establecidos en la normativa vigente. Este autodiagnóstico no solo permite medir el avance en la implementación de la política de Transparencia, sino también

ajustar estrategias para optimizar y mejorar el resultado del Índice de Desempeño Institucional.

5) Se mantiene un esfuerzo constante para gestionar y actualizar la documentación contenida en el gestor documental Isolución, relacionado con el Proceso de Gestión de la Información. Este proceso tiene como objetivo asegurar que toda la documentación esté actualizada y cumpla con la normativa vigente, garantizando así la accesibilidad y efectividad en su uso. Al mantener la información correctamente gestionada y actualizada, se busca que nuestros usuarios sean los principales beneficiados, al tiempo que la entidad sigue cosechando los resultados positivos y reconocimientos que ha venido obteniendo a lo largo del tiempo.

Además, se ha avanzado significativamente en la socialización de la documentación del Proceso de Gestión de la Información. A través de diversas estrategias comunicacionales, se ha logrado que los grupos de valor e interés no solo tengan acceso a esta información, sino que también la comprendan, adopten y apliquen de manera efectiva y continua, asegurando su uso correcto y relevante en todos los contextos.

Anualmente, se brinda una atención rigurosa a la auditoría interna realizada por la Secretaría de Evaluación y Control en relación con el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014. Esta auditoría es una herramienta clave para evaluar el grado de cumplimiento de la normativa sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Al finalizar el proceso de auditoría, los resultados obtenidos siempre han sido excepcionalmente positivos, destacando que no se registra ninguna observación significativa. Además, se ha evidenciado una mejora sustancial con respecto a años anteriores, lo que refleja el compromiso constante de la entidad con la mejora continua en esta área fundamental.

Este avance resalta la dedicación y disposición de la entidad para fortalecer la transparencia en su gestión y asegurar que los principios de la Ley 1712 sean implementados de manera efectiva y conforme a los más altos estándares. La ausencia de observaciones y la mejora en los resultados evidencian un proceso de gestión transparente y eficiente, consolidando a la entidad como un referente en el cumplimiento de la normativa de acceso a la información y transparencia pública.

Se continuará gestionando de manera constante la **mejora continua** y **sostenibilidad** de la **transparencia** y el **acceso a la información pública** en la entidad, con el propósito de garantizar que la ciudadanía siga beneficiándose de este recurso tan valioso. Además, se asegurará que el **Distrito de Medellín**

continúe obteniendo los resultados sobresalientes a los que ya está acostumbrado, tanto en **mediciones internas** como **externas**, consolidando su posición como un referente en temas de **transparencia** y **gobernanza**. Estos esfuerzos permiten que el Distrito no solo sea un ejemplo a nivel nacional, sino que también se destaque internacionalmente en la implementación de buenas prácticas de acceso a la información y participación ciudadana.

Para alcanzar este objetivo, en el **Distrito de Medellín**, como parte de su **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**, se programa con acciones anuales enfocadas en mantener actualizados los menús y recursos asociados a la normativa de transparencia. Estos menús deben ofrecer información relevante y accesible para todos los grupos de interés, facilitando el acceso a datos de importancia para la ciudadanía. Además, se llevará a cabo la **actualización constante de los instrumentos de gestión de la información**, que son fundamentales no solo para dar a conocer la información disponible, sino también para explicar cómo acceder a ella de manera eficiente. Igualmente, estos instrumentos permitirán esclarecer los fundamentos legales sobre los casos en los que la información no pueda ser divulgada, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente.

Anexo 7

Objetivo del componente contratación:

Mejorar la efectividad del proceso de Gestión de Compras Públicas Transparentes, a través de la planificación y ejecución de actividades de fortalecimiento de la comunicación, gestión del conocimiento, gestión de proveedores, actualización de políticas y documentos, uso de plataformas establecidas por la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente, entre otras, dirigidas a las partes interesadas internas y externas, para visibilizar la gestión de la entidad con relación a la transparencia, la lucha contra la corrupción y la eficiencia en el uso y manejo de los recursos en la contratación pública.

Contexto del componente: Contratación

El proceso de Gestión de Compras Públicas Transparentes en el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, como proceso del nivel de apoyo tiene el objetivo de: Suministrar el 100% de los bienes y servicios cada vez que

se requieran con oportunidad, eficiencia, transparencia, eficacia y economía, mediante una adecuada planeación, selección, contratación y ejecución, para satisfacer las necesidades de las partes interesadas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 126 del Decreto Municipal 883 de 2015.

Para el logro de este objetivo el proceso debe fortalecer aspectos tales como: el conocimiento del talento humano, la comunicación con las partes interesadas internas y externas y la evaluación de la satisfacción de estas, la implementación de nuevas plataformas para la gestión del proceso en línea, la planeación contractual, la actualización de políticas y documentos, la adopción de los instrumentos dispuestos por la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente y la gestión de proveedores.

Incorporar el componente contratación en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín en la vigencia 2025 como una iniciativa adicional, permite al proceso mejorar la efectividad de este y sobre todo hacer visible la gestión de la entidad con relación a la transparencia, la lucha contra la corrupción y la eficiencia en el uso y manejo de los recursos en la contratación pública.

Anexo 8

Objetivo del componente Código de Integridad:

Fomentar el conocimiento y la apropiación de los valores y principios contenidos en el Código de Integridad, con un enfoque preventivo y reflexivo de lo que significa ser servidor público, su comportamiento y acciones consecuentes con su ejercicio, a través de una estrategia comunicacional y pedagógica.

Contexto del componente: Política de Integridad.

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en la primera dimensión se *“concibe el Talento Humano como el activo más importante con el que cuentan las entidades y, por tanto, como el gran factor crítico del éxito que les facilita la gestión y el logro de sus objetivos y resultados”*, por esta razón, dentro de la Política de Gestión Estratégica de Talento Humano se incluyen las Rutas de Creación de Valor que buscan fortalecer las personas que movilizan el servicio público.

El Código de Integridad fue creado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (*DAFP*) y adoptado por la Ley 2016 de 2020, y es el principal instrumento técnico de la Política de Integridad del MIPG, la cual hace parte de la Dimensión de Talento Humano.

El Código se concibe como una guía de conducta, fundamentada en el concepto de integridad y sus valores asociados, que pretende promover, orientar e interiorizar en los servidores públicos, acciones y comportamientos deseados para el mejor desempeño del servicio público, permite comprometer a los servidores, las organizaciones públicas y los ciudadanos con la integridad en sus actuaciones diarias, a través del acompañamiento y respaldo de las políticas públicas formales, técnicas y normativas, con un ejercicio comunicativo y pedagógico alternativo, que facilita el cambio concreto en las percepciones, actitudes y comportamientos de los servidores públicos y los ciudadanos.

En este contexto, la Administración Distrital adoptó el Código de Integridad del Servicio Público de la Alcaldía de Medellín mediante **Decreto 0599 de 2020**, el cual contiene los valores de honestidad, compromiso, respeto, diligencia, justicia y solidaridad, como rectores del actuar de los servidores públicos del Distrito Especial de Ciencia Tecnología e Innovación de Medellín.

Lograr que estos valores se cumplan de manera consciente y responsable por todos los servidores públicos de la Alcaldía de Medellín, de todos los niveles, se constituye en el mayor reto de la implementación del Código de Integridad.

Para la vigencia 2025 adelantaremos actividades de promoción e introyección de valores y el seguimiento a su cumplimiento en la cotidianidad laboral de los servidores de la Administración Distrital con el propósito de orientar de manera pedagógica y con un enfoque preventivo nuestras acciones como servidores públicos, brindando pautas concretas de cómo debe ser nuestro comportamiento en el ejercicio de nuestra labor.

Con esta estrategia promoveremos el acercamiento y la interiorización de los servidores con el código y sus seis (6) valores orientadores de manera experiencial y que haga parte de la cultura organizacional de la entidad.

Así mismo, la entidad cuenta con una Estrategia para la gestión del Conflicto de Interés, la cual fue aprobada en acta del 28 de julio de 2022 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Desde el ingreso de los servidores públicos con altos cargos en el Distrito se inicia con la solicitud de la declaración del conflicto de interés de la Ley 2013 de 2019 antes de su posesión.

En los eventos en que altos cargos en el Distrito declaran el conflicto de interés estos son tramitados por el señor Alcalde con el apoyo de la Secretaría General, igualmente esta dependencia emitió la circular 202460000038 de 2024 para recordar la obligatoriedad de la Ley 2013 de 2019.

Actualmente el Distrito cuenta con un Protocolo para la Atención de denuncias por actos de corrupción o denuncias de conflicto de intereses las cuales pueden ser radicadas por cualquiera de los canales oficiales de atención del Distrito y son remitidas por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía a Control Interno Disciplinario para su estudio.

Igualmente, la Ley 1437 de 2011 contempla la declaración y trámite de los conflictos de interés, impedimentos y recusaciones en sus artículos 11 y 12, los cuales deben ser gestionados por los superiores de los servidores que declaren el conflicto de interés. En este sentido todas las dependencias del Distrito gestionan conflictos de interés de acuerdo a su competencia.

Anexo 9

Participación Ciudadana

Desde la Secretaría de Participación Ciudadana se busca garantizar las condiciones institucionales idóneas para la participación y se realizan actividades para la promoción efectiva de la misma con énfasis en el control social, buscando fortalecer la transparencia y la confianza ciudadana, principios orientadores del Plan de Desarrollo 2024-2027 “Medellín te Quiere”.

La Ley 1757 de 2015 “Por medio de la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, define en su artículo 90 el proceso de presupuesto participativo como un mecanismo de asignación equitativa, racional, eficiente, eficaz y transparente de los recursos públicos que fortalece las relaciones Estado – sociedad civil.

Es un escenario de participación democrática que le permitió a la ciudadanía planear el desarrollo de cada una de las comunas y corregimientos de Medellín y tener incidencia sobre el presupuesto público. Permitted, además: Generar reflexiones en torno a lo común, lo público y lo colectivo, definir las prioridades de inversión en cada comuna y corregimiento para contribuir a superar las problemáticas enunciadas en cada Plan de Desarrollo Local, fortalecer las relaciones entre la Administración distrital y la ciudadanía y promover la participación a través de ejercicios de consulta en torno al desarrollo local.

Con el nuevo Decreto 0473 de 2024, se definieron con mayor claridad los procedimientos de la planeación de desarrollo local y la presupuestación participativa, a través de sus fases de planeación, priorización, ejecución, seguimiento y evaluación y articulación de los actores, se establecieron sus roles y se introdujeron herramientas procedimentales y metodológicas, para posibilitar mayor pertinencia, control y transparencia en torno a la gestión pública.

Así las cosas, dentro del Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía, vigencia 2024, se enfatizó en la segunda fase de la ruta de Planeación del Desarrollo Local y Presupuesto Participativo. Para hacer más comprensible el proceso para los habitantes de cada comuna y corregimiento, utilizamos diferentes estrategias de pedagogía, movilización y comunicación.

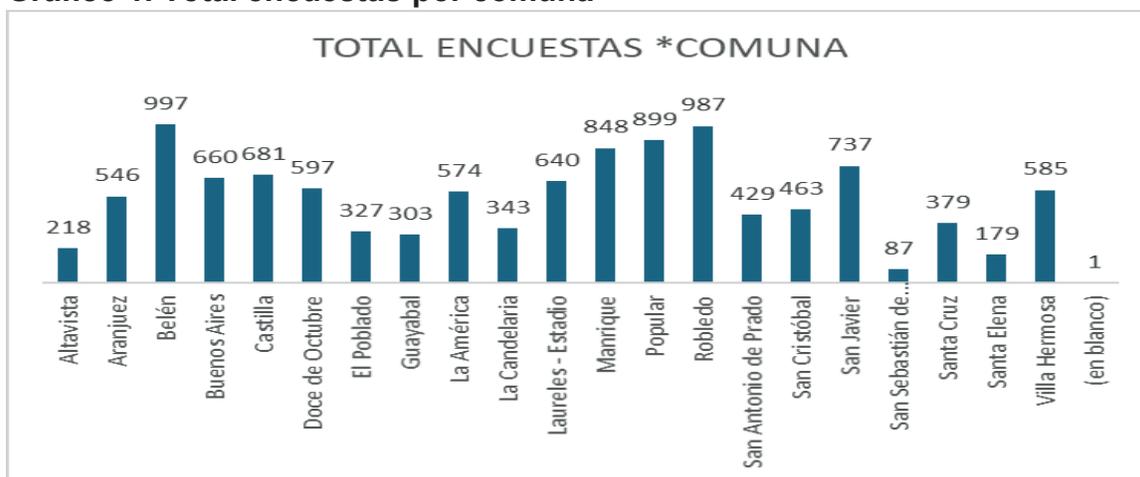
Entre el 16 y el 23 de noviembre se realizó en las 16 comunas y los 5 corregimientos de la ciudad, la votación ciudadana virtual para la priorización de proyectos por Presupuesto Participativo - PP a través de una plataforma digital dispuesta en el portal web de la Alcaldía de Medellín: www.medellin.gov.co. Esta metodología, buscó ampliar la participación para que todos los ciudadanos mayores de 14 años pudieran acceder a la información desde cualquier dispositivo móvil o equipo de cómputo de manera fácil, rápida y elegir los proyectos de mayor interés para el desarrollo local.

Por otra lado, el día 24 de noviembre de 2024 se realizó en las 16 comunas y los 5 corregimientos de Medellín, la jornada de priorización de proyectos por Presupuesto Participativo mediante votación presencial, para lo cual se dispusieron diferentes puntos presenciales en toda la ciudad (zona urbana y rural) con el propósito de ampliar las posibilidades de participación; garantizando con ello la incidencia en la toma de decisiones sobre lo público y la materialización del derecho a la participación.

Del análisis de la jornada virtual presentamos los siguientes resultados de percepción:

El instrumento se aplicó entre el 16 y 23 de noviembre, donde se obtuvieron 11.480 respuestas de las 21 comunas y corregimientos. A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

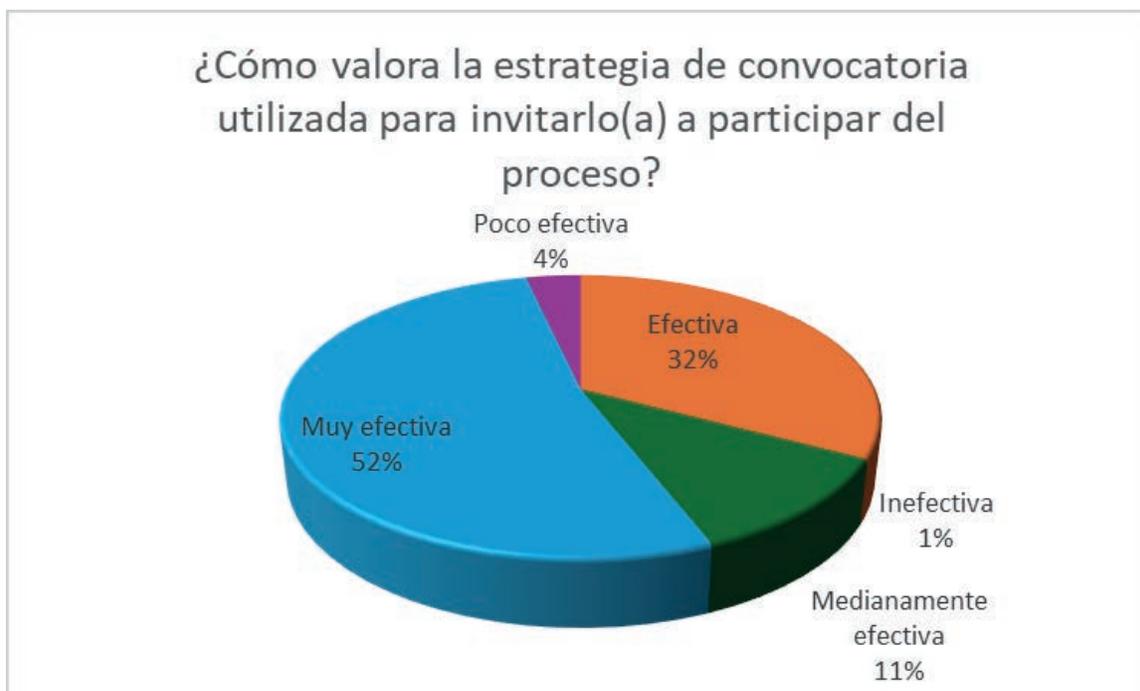
Gráfico 1. Total encuestas por comuna



Fuente: Propia

Frente a la aplicación de encuestas es importante mencionar que todas las comunas presentan un número diferente de aplicación, ya que como se mencionó en la introducción, este fue un ejercicio participativo y voluntario, por ende, en cada territorio se tuvo una representación distinta.

Gráfico 2. ¿Cómo valora la estrategia de convocatoria utilizada para invitarlo(a) a participar del proceso?

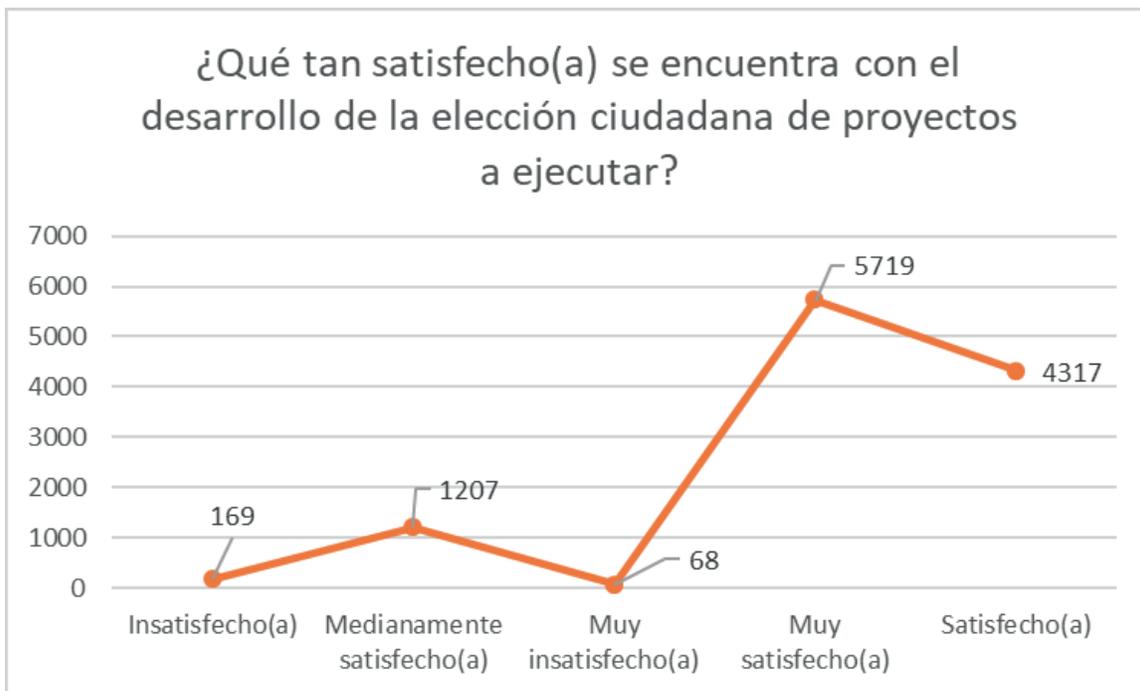


Fuente: Propia

Frente a la estrategia de convocatoria y como puede verse en el gráfico anterior 9.677 de las 11.480 personas que diligenciaron el instrumento consideraron que estuvo entre muy efectiva y efectiva, mientras que 507 mencionaron que la estrategia estuvo entre poco efectiva e inefectiva.

Gráfico 3. ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con el desarrollo de la elección ciudadana de proyectos a ejecutar?

En el siguiente gráfico se puede observar que el 87% de las personas se encuentran entre satisfechas y muy satisfechas con el desarrollo de la elección ciudadana de proyectos, para lo cual es importante recordar que estos resultados son sólo de las votaciones virtuales, las cuales estuvieron disponibles por medio del portal alcaldía de Medellín entre el 16 y el 23 de noviembre. Sólo para 0,005% de los participantes manifestó estar muy insatisfecho.



Fuente: Propia

Gráfico 4. Considera que el manejo de la plataforma a través de la cual llevó a cabo la elección ciudadana de proyectos fue:

Al preguntarle a los ciudadanos sobre el manejo de plataforma por donde realizaron la elección ciudadana de proyectos, se encuentra que para 9.975 personas el ejercicio estuvo entre muy fácil y fácil, mientras que para 405 estuvo entre difícil y muy difícil. Lo cual marca una gran diferencia y da cuenta del avance que se ha tenido en los últimos años en la apropiación de nuevas tecnologías en los ejercicios que promueven la participación ciudadana.



Fuente: Propia

Gráfico 5. Indique que tan clara cree que fue la información plasmada en el tarjetón de la elección ciudadana de proyectos a ejecutar en su comuna y corregimiento:

Cómo puede observarse en el siguiente gráfico para el 91% de los ciudadanos, la información que contenía los tarjetones para la elección ciudadana estuvo entre muy clara y clara y para el 8% estuvo medianamente clara. Lo que equivale a 10.453 y 864 personas respectivamente.

En conclusión:

Se logró realizar el ejercicio de priorización participativa en las 21 comunas y corregimientos, lo que permitió implementar este momento dentro de la fase de Priorización al 100% y en los tiempos establecidos para ello.

Para el 87% de los participantes, el manejo de la plataforma por medio de la cual se llevó a cabo la elección de proyectos ciudadanos de la manera virtual, fue muy fácil o fácil, lo que da cuenta no sólo del avance que tienen los ciudadanos en el manejo de las Tics sino del esfuerzo realizado desde la administración distrital en hacer que cada año este proceso mejore, se simplifique y sea más seguro y confiable.

Dado que sólo 11.480 de las personas que realizaron la votación de manera virtual diligenciaron el instrumento de evaluación, para los próximos ejercicios de priorización, se puede desarrollar desde la plataforma digital

- una nueva forma de incentivar más a los ciudadanos a realizar este ejercicio, para tener una mayor devolución.
- . A pesar que en todas las preguntas la mayoría de respuestas de los ciudadanos fue positiva, es importante resaltar que en términos de satisfacción con el ejercicio todavía para el 23% de los participantes el mismo no es del todo satisfactorio.
 - . Otro de los grandes retos que afronta la administración distrital de acuerdo a los resultados arrojados por la encuesta, está relacionada con los canales y estrategias de información, pues a pesar de los esfuerzos realizados desde el Distrito en términos de convocatoria es importante resaltar que en términos de convocatoria para el 5% de los encuestados la estrategia de estuvo entre poco efectiva o inefectiva, por lo que debe seguirse explorando como mejorar en la difusión y promoción de esta fase de la ruta.

Frente a las acciones de **control social**, el Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín promovió de manera activa los ejercicios de fortalecimiento a la ciudadanía en términos de la participación en la construcción de lo público, de manera informada, deliberante y crítica. Para esto, el Equipo de Control Social a la Gestión Pública diseño e implementó tres (3) estrategias destinadas a fortalecer el control social a la gestión pública en las comunas y corregimientos, y consolidar el Estado social de derecho en toda la ciudad.

1. Estrategia de Promoción del Control Social a la Gestión Pública, la Gestión Transparente y la Rendición de Cuentas 2024, con avances significativos en el cumplimiento de los objetivos de sensibilización y posicionamiento de la rendición de cuentas y el control social a la gestión pública en la ciudadanía. Estas iniciativas permitieron no solo incrementar la visibilidad del control social como una herramienta de participación democrática, sino también generar un compromiso activo por parte de diversos actores sociales, dinamizando estos conceptos como prácticas necesarias y transformadoras en la interacción entre el Estado y la ciudadanía. Promocionar va más allá de informar; se trata de inspirar, motivar e involucrar activamente a la ciudadanía en el cuidado de lo público, generando apropiación y un sentido de corresponsabilidad que potencie la incidencia en la toma de decisiones y el fortalecimiento de la democracia.
2. Estrategia Gestión Transparente, focalizada en tres procesos: un proceso pedagógico, un proceso de acompañamiento o asesoría y otro de rendición

social de cuentas, con ella se buscó incorporar los principios de la transparencia y la rendición de cuentas en los ciclos de la gestión de las organizaciones y las instancias de participación ciudadana.

3. En el marco de la estrategia Escuela de Participación Ciudadana para el Control Social, en su vigencia 2024, se ofrecieron tres procesos formativos. Por un lado, se ofrecieron dos Seminarios de Control Social a la Gestión Pública a dos grupos de valor estratégicos: instancias de participación ciudadana y veedurías ciudadanas. Por otro lado, se ofreció un programa de aprendizaje llamado “Control social a la gestión pública, rendición pública de cuentas y gestión transparente”, dirigido a servidores públicos de la Alcaldía de Medellín, en articulación con la Escuela de Formación Institucional del Distrito (EFIAM).



www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín

Distrito de

Ciencia, Tecnología e Innovación