



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
AGENCIA DE COOPERACIÓN E INVERSIÓN DE MEDELLÍN Y EL ÁREA METROPOLITANA - ACI MEDELLÍN

Código: FR-EIN-09
 Versión: 01
 Vigencia: 14/01/2019

SEGUIMIENTO DICIEMBRE 30 DE 2020

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES A DESARROLLAR | META O PRODUCTO | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA | SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO | | |
|---------------------------------------|---------------------------|--|--|--|-----------------------------|---------------|--|
| | | | | | % DE AVANCE | OBSERVACIONES | |
| Política de administración de riesgos | 1.1 | Revisar y actualizar la guía GI-SIG-01 Guía de administración de riesgos, conforme a la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital del DAFP. | GI-SIG-01 Guía de administración de riesgos actualizada. | Profesional Senior Calidad | 24-abr-20 | 100 | Abril 30 de 2020: Se ha adelantado revisión detallada por parte de la Asistente de Planeación para la Dirección Ejecutiva, que actualmente también atiende las funciones que corresponden a la Profesional Senior de Calidad, de la Guía de la Administración de Riesgos, y se logró corroborar que se encuentra alineada con Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital con que actualmente cuenta el DAFP. |
| | 1.2 | Aprobar la GI-SIG-01 Guía de administración de riesgos y designar los recursos necesarios para su implementación. | GI-SIG-01 Guía de administración de riesgos aprobada. | Comité Institucional Coordinador de Control Interno (ICCI) | 30-jun-20 | 100 | Abril 30 de 2020: Para esta vigencia, la Guía de Administración de Riesgos como Política para la entidad, no presentó ningún cambio con respecto a la guía aprobada por el CICCI en la vigencia anterior, toda vez que la base para su construcción que corresponde a la Guía emitida por el DAFP es la misma, por lo tanto la Guía para la Administración de Riesgos de la ACI se encuentra vigente y aprobada; sin embargo, previendo que este comité para esta vigencia tiene miembros que son nuevos en la entidad, es importante darles a conocer dicho documento, con el fin de que se pueda garantizar su implementación y asignación de recursos para tal fin. A la fecha se realizó la socialización de la Guía de Administración de Riesgos con los miembros del CICCI, por medio de correo electrónico; de igual manera, teniendo en cuenta las múltiples ocupaciones de los Directivos en cuanto a Plan de Desarrollo y atención por temas de emergencia Covid 19, queda pendiente la aprobación nuevamente por parte del CICCI. Agosto 30 de 2020: Se compartió por correo electrónico el 08 de junio de 2020 la guía a los miembros del comité de gestión y desempeño, y fue socializada y aprobada en el comité Institucional de Coordinación de Control Interno realizada el día 3 de agosto, constando en el acta 1 de la misma fecha. |

| | | | | | | | |
|--|-----|--|--|--|------------------------|-----|---|
| | 1.3 | Dar a conocer a todos los servidores la GI-SIG-01 Guía de administración de riesgos de la ACI Medellín. | GI-SIG-01 Guía de administración de riesgos socializada. | Profesional Senior Calidad | 10-jul-20 | 100 | Agosto 30 de 2020: La guía se da a conocer durante la actualización del mapa de riesgos. Esta actividad se ha realizado entre el mes de julio y agosto. Se espera finalizar en septiembre. Noviembre 30 de 2020: se realizó la socialización de la GI-SIG-01 Guía de administración de riesgos de la ACI Medellín, con cada equipo de trabajo en el mes de agosto de 2020 y se llevó a cabo la revisión y actualización de los mapas de riesgos. Ruta: C:\Users\yarango\Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Area Metropolitana\ACIMEDELLIN - SIG-ACI\Documentos institucionales\3 Riesgos Institucionales\2020 |
| Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 2.1 | Actualizar la herramienta para la construcción de los mapas de riesgos, según la guía GI-SIG-01 Guía de administración de riesgos. | Formato FR-SIG-11 Herramienta administración de riesgos actualizado. | Profesional Senior Calidad Asistente de Planeación de la Dirección Ejecutiva | 30-jun-20 | 100 | Agosto 30 de 2020: La guía fue revisada en el mes de abril del 2020. No se realizaron cambios puesto que el DAFP no ha hecho actualizaciones al respecto. En el comité de gestión y desempeño de agosto, la guía fue aprobada. Octubre 31 de 2020: Se revisó la herramienta, pero ya que la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en entidades públicas del DAFP no tuvo ninguna actualización entre 2018 y 2020. La herramienta se encuentra en la carpeta de riesgos de cada proceso. Ruta: C:\Users\yarango\Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Area Metropolitana\ACIMEDELLIN - SIG-ACI |
| | 2.2 | Asesorar en la metodología de identificación y análisis de riesgos a los líderes de los procesos y subprocesos. | Mapas de riesgos por proceso y subproceso revisados y actualizados. | Profesional Senior Calidad Líderes de los procesos Asistente de Planeación de la Dirección Ejecutiva | Del 03 al 22 de ago-20 | 100 | Agosto 30 de 2020: La Profesional Senior Calidad realiza el acompañamiento a los procesos para que de acuerdo con los cambios planteados se realice de manera consecuente y alienada la actualización a los mapas de riesgos. Noviembre 30 de 2020: Se realizó la socialización de la GI-SIG-01 Guía de administración de riesgos de la ACI Medellín, con cada equipo de trabajo en el mes de agosto de 2020 y se llevó a cabo la revisión y actualización de los mapas de riesgos. Ruta: C:\Users\yarango\Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Area Metropolitana\ACIMEDELLIN - SIG-ACI\Documentos institucionales\3 Riesgos Institucionales\2020 |
| | 2.3 | Actualizar los riesgos de corrupción de la entidad ejecutando las etapas de identificación, análisis, valoración y determinación del plan de manejo. En la etapa de identificación se tendrá en cuenta: - El contexto estratégico de la entidad - Los resultados de las auditorías de seguimiento al riesgo generadas por parte del Coordinador de Control Interno - Los factores generadores de riesgos de corrupción | | Profesional Senior Calidad Cada líder del proceso | Del 03 al 22 de ago-20 | 100 | Agosto 30 de 2020: En la identificación de los riesgos de corrupción se ha tenido en cuenta el contexto estratégico y los factores generadores de los riesgos de corrupción. (No he tenido en cuenta los resultados de las auditorías, solo para GDOC) Noviembre 30 de 2020: Se realizó la socialización de la GI-SIG-01 Guía de administración de riesgos de la ACI Medellín, con cada equipo de trabajo en el mes de agosto de 2020 y se llevó a cabo la revisión y actualización de los mapas de riesgos. Ruta: C:\Users\yarango\Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Area Metropolitana\ACIMEDELLIN - SIG-ACI\Documentos institucionales\3 Riesgos Institucionales\2020 |

| | | | | | | | |
|------------------------|-----|--|---|---|----------------------------------|-----|---|
| | 2.4 | Consolidar el mapa de riesgos institucional, incluyendo el componente de riesgos de corrupción. | Mapa de riesgos consolidado. | Profesional Senior Calidad | 29-ago-20 | 100 | <p>Agosto 30 de 2020: Como el mapa de riesgos aún se encuentra en construcción, una vez finalice la revisión de los mapas de riesgo, se hará la consolidación de los riesgos que se identifiquen para cada proceso.</p> <p>Noviembre 30 de 2020: Se realizó la revisión y actualización de los mapas de riesgos y su consolidación. Ruta: C:\Users\yarango\Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Area Metropolitana\ACIMEDELLIN - SIG-ACI\Documentos institucionales\3 Riesgos Institucionales\2020</p> |
| Consulta y Divulgación | 3.1 | Realizar la publicación del mapa de riesgos institucional en la página web de la ACI Medellín. | Mapa de riesgos publicado. | Coordinador de Control Interno Profesional Senior Comunicaciones | 04-sep-20 | 100 | <p>Agosto 30 de 2020: Como el mapa de riesgos aún se encuentra en construcción, no es posible realizar su publicación.</p> <p>Noviembre de 2020: se realizó la publicación del mapa de riesgos institucionales de gestión y de corrupción en la página web. Link: https://www.acimedellin.org/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/</p> |
| | 3.2 | Difundir el mapa de riesgos, incluyendo el componente de corrupción para conocimiento y control de los líderes de los procesos y subproceso. | Correos electrónicos/ Comunicaciones internas. | Coordinador de Control Interno Profesional Senior Comunicaciones | del 04 al 09 de sep-20 | 100 | <p>Agosto 30 de 2020: Como el mapa de riesgos aún se encuentra en construcción, no es posible realizar su divulgación consolidada entre todos los líderes de los procesos y en general con todos los funcionarios.</p> <p>Noviembre 30 de 2020: Se realizó la socialización de cada mapa de riesgos con cada uno de los procesos.</p> |
| | 4.1 | Implementar las acciones de control propuestas en el plan de manejo para gestionar los riesgos de corrupción. | Seguimiento al cumplimiento de los controles establecidos para mitigar los riesgos. | Profesional Senior Calidad Cada líder del proceso | hasta el 31 de diciembre de 2020 | 100 | <p>Agosto 30 de 2020: En los diferentes procesos se adelantan los controles de manera permanente, sin embargo en el último periodo de tiempo, teniendo en cuenta que los directores de los diferentes procesos, son nuevos en la entidad, se ha evidenciado una falta de apropiación por parte de ellos, toda vez que aún se encuentran en el proceso de construcción del mapa de riesgos para cada uno de los procesos, lo que no ha permitido que tengan el conocimiento total de los riesgos de su proceso; sin embargo, los controles a los riesgos que actualmente tienen los procesos, se aplican toda vez que están inmersos en los procesos, los cuales se llevan a cabo.</p> <p>Noviembre 30 de 2020: Se viene realizando el seguimiento a los controles definidos en los mapas de riesgos de gestión y de corrupción de cada uno de los procesos y subprocesos. La información se encuentra en SharePoint en la carpeta de riesgos de cada uno de los procesos y subprocesos. Ruta: C:\Users\yarango\Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Area Metropolitana\ACIMEDELLIN - SIG-ACI</p> |

| | | | | | | | |
|----------------------|-----|---|--|-----------------------------------|-------------------------------------|-----|--|
| Monitoreo y Revisión | 4.2 | Monitoreo y revisión de la gestión de los riesgos, con el fin de garantizar que los controles establecidos en los mapas de riesgos son efectivos. | | Líderes de procesos y subprocesos | 15-jul-2020 5-dic-2020 | 100 | <p>Agosto 30 de 2020: Actualmente se encuentran en proceso la construcción del mapa de riesgos para cada uno de los procesos de la entidad, por lo cual, todos los funcionarios de cada uno de los procesos están realizando la revisión de los riesgos que evidencian en su proceso, y determinando unos controles que garanticen la mitigación efectiva de dichos riesgos.</p> <p>Noviembre 30 de 2020: Se viene realizando el seguimiento a los controles definidos en los mapas de riesgos de gestión y de corrupción de cada uno de los procesos y subprocesos. La evidencia se encuentra en la carpeta de cada proceso y subproceso en SharePoint en la carpeta del SIG. Ruta: C:\Users\yarango\Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana\ACIMEDELLIN - SIG-ACI</p> |
| | 4.3 | Consolidar cada seis meses el resultado del monitoreo realizado a la gestión de los riesgos. | Informe de seguimiento a los mapas de riesgos. | Coordinador de Control Interno | 30-jul-2020 18-dic-2020 | 100 | <p>Agosto 30 de 2020: Se realizó el informe al consolidado del seguimiento de los riesgos de gestión, correspondiente al corte del primer semestre de 2020 y se solicitó su publicación en la página web de la entidad en los primeros días del mes de agosto de 2020.</p> <p>Diciembre 31 de 2020: Se llevaron a cabo los seguimientos semestrales de los riesgos consolidados tanto de riesgos de gestión como de corrupción. Los informes que corresponden a los meses de junio y diciembre se encuentran publicados en la página web de la ACI. https://www.acimedellin.org/wp-content/uploads/2020/01/seguimiento-consolidado-rg-12-2020.pdf</p> |
| Seguimiento | 5.1 | Realizar seguimiento periódico al mapa de riesgo de corrupción y a las acciones implementadas para su mitigación, generando así recomendaciones a los líderes y responsables de proceso que permitan la actualización sistemática de los mismos, publicar el resultado de la revisión efectuada, en los plazos establecidos en la guía GI-SIG-01 Guía de administración de riesgos. | Informe de seguimiento a los mapas de riesgos de corrupción. | Coordinador de Control Interno | 10-may-20 10-sep-20 10-ene-21 | 100 | <p>Agosto 30 de 2020: Se elaboró el informe correspondiente al corte del mes de abril de 2020, y se encuentra publicado en la página web de la entidad en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en la siguiente ruta: https://www.acimedellin.org/wp-content/uploads/2020/05/seguimiento-riesgos-4-2020.pdf</p> <p>Diciembre 31 de 2020: Se elaboraron los informes de seguimiento a los riesgos de corrupción correspondiente a los meses de agosto y diciembre de 2020, y se encuentran publicados en la página web en la misma ruta.</p> |

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Teniendo en cuenta la definición de trámite del documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

| | | | | | | | |
|---|-----|--|---|--|------------------------|-----|---|
| Información de calidad y en lenguaje comprensible | 1.1 | <p>Crear la estrategia de rendición de cuentas de la entidad de acuerdo con el Manual Único de Rendición de Cuentas expedido por el DAFP, que contenga:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El análisis del estado del proceso de rendición de cuentas. 2. Definición de objetivos, metas y las acciones para desarrollar la estrategia. 3. Implementación de las acciones programadas. 4. Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas. | Documento con la estrategia de rendición de cuentas | Asistente de Planeación de la Dirección Ejecutiva | 28-sep-20 | 100 | <p>Noviembre 30 de 2020: En el mes de octubre se elaboró el procedimiento PC-DES Rendición de cuentas de acuerdo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas dados por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, la cual se debe comenzar a implementar una vez sea aprobado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Ruta: R:\PLANEACION\RendicionCuentas</p> |
| | 1.2 | <p>Publicar los informes de ejecución presupuestal (ingresos y gastos) y estados financieros de la entidad en la página web.</p> | Informes de ejecución presupuestal y estados financieros publicados | Coordinadora de Contabilidad Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática | Mensualmente | 100 | <p>Abril 30 de 2020: Se corroboró que los estados financieros de la ACI se vienen publicando en la página web de la entidad de manera mensual, en el siguiente link: https://www.acimedellin.org/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/ Agosto 30 de 2020: Se corroboró que los estados financieros de la ACI se vienen publicando en la página web de la entidad de manera mensual, en el siguiente link: https://www.acimedellin.org/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/ Diciembre 31 de 2020: Se realiza la publicación de la ejecución presupuestal de ingresos y de gastos y los estados financieros en la página web de la ACI en el link: https://www.acimedellin.org/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/</p> |
| | 1.3 | <p>Realizar reunión con los responsables de la rendición de la cuenta a la Contaduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Contraloría General de Medellín y la Gobernación de Antioquia para definir responsabilidades y plazos, conforme a la normatividad aplicable vigente.</p> | | Directora de Relaciones Administrativas Coordinadora de Contabilidad Líderes de los procesos y subprocesos involucrados | Última semana de enero | 100 | <p>Abril 30 de 2020: Durante el mes de enero se llevó a cabo la reunión del equipo de la Dirección de Relaciones Administrativas, en la que participaron los responsables de generar la información para la rendición de cuentas, de acuerdo a lo establecido en la resolución de la CGM. la evidencia quedó plasmada en el acta de la reunión que se encuentra en propiedad de la Contadora de la entidad.</p> |

| | | | | | | | |
|---|-------|--|--|--|--|-----|--|
| | 1.3.1 | Recopilar la información relacionada con la rendición de cuentas. | Rendir cuenta a los entes de control y partes interesadas oportunamente. | Líderes de los procesos y subprocesos involucrados | Fechas definidas en la reunión con los responsables de la rendición, conforme a la normatividad aplicable vigente. | 100 | Abril 30 de 2020: De acuerdo a lo definido en la reunión que se llevó a cabo entre los funcionarios de la Dirección de Relaciones Administrativas, se determinó los diferentes informes que se debían de presentar y el responsable de su generación, y de igual manera se estableció que desde el proceso presupuestal y financiero se consolidaría esta información, lo cual se realizó de manera adecuada para poder adelantar la rendición de la cuenta. Ruta: R:\GESTION PRESUPUESTAL Y FINANCIERA\11-9 Informes\11-9.3 Informes a entidades de control\Cont Gnl de Mllin\Rend cta\2019\Cta anual 19 |
| | 1.3.2 | Rendir la cuenta conforme a los plazos establecidos en la normatividad aplicable vigente. | | Líderes de los procesos y subprocesos involucrados | | 100 | Abril 30 de 2020: Se realizó la rendición de la cuenta de acuerdo a los plazos establecidos por las diferentes que requieren la información. |
| Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 2.1 | Elaborar, consolidar y revisar el informe de gestión de la ACI Medellín 2019. | Informe de gestión. | Líderes de procesos y subprocesos | 31-ene-20 | 100 | Abril 30 de 2020: Se corroboró que llevó a cabo la elaboración, consolidación y revisión del informe de gestión contando con la participación de todos los funcionarios responsable de generar la información. Se encuentra publicado en la página web en el link: https://www.acimedellin.org/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/ informes de gestión |
| | 2.2 | Publicación del borrador del informe de gestión de la vigencia 2019 en la página web de la ACI Medellín. | | Profesional Senior de Comunicaciones | 31-ene-20 | 100 | Abril 30 de 2020: Una vez fue consolidado y revisado el borrador del informe de gestión correspondiente a la vigencia 2019, se procedió a su publicación en la página web de la entidad antes del 31 de enero del presente año al igual que todos los otros planes. El link en el que se encuentra publicado es: https://www.acimedellin.org/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/ informes de gestión |
| | 2.3 | Dar a conocer los resultados de la gestión de la entidad a los ciudadanos, órganos de control y partes interesadas, por medio de la publicación y difusión del informe de gestión de la ACI Medellín 2019. | | Profesional Senior de Comunicaciones | 17-abr-20 | 100 | Abril 30 de 2020: Una vez el informe de gestión de la ACI, correspondiente a la vigencia 2019, fue aprobado en la Asamblea General, quedando como definitivo, se procedió a darlo a conocer a las diferentes partes interesadas y por diferentes medios, como son las redes sociales las cuales hacen parte de los canales de información que utiliza la entidad, de igual manera se publicó de manera definitiva en la página web de la entidad. Se encuentra publicado en la página web en el link: https://www.acimedellin.org/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/ informes de gestión |

| | | | | | | |
|-----|--|--------------------------------------|---|------------|-----|---|
| 2.4 | Dar cumplimiento al programa anual de auditoría interna en su componente de informes de Ley. | Cumplir con la rendición de cuentas. | Coordinador de Control Interno | Permanente | 95 | <p>Abril 30 de 2020: Se han generado y publicado en la página web de la entidad, los diferentes informes que por ley se deben de elaborar, los cuales estan plasmados en el Programa Anual de Auditoría; de igual manera, desde la Coordinación de Control Interno, se hizo acompañamiento para que los funcionarios de la Dirección de Relaciones Administrativas dieran cumplimiento a la Rendición de la Cuenta ante la CGM y los otros organismos de control ante los cuales se debe de presentar información.</p> <p>Agosto 30 de 2020: Se ha venido dando cumplimiento a los diferentes informes y publicaciones propuestas en el programa anual de auditoría. Cabe resaltar que este programa, ha generado cambios en las fechas de algunas de las actividades propuestas, las cuales fueron debidamente aprobadas por el CICCI.</p> <p>Diciembre 31 de 2020: Al cierre del periodo, se evaluó y se evidenció que se le dio cumplimiento a la mayoría de los informes de ley que estaban proyectados en el programa de auditoría proyectado para la vigencia 2020. Se encuentran publicados o debidamente presentados. Solo quedó pendiente el seguimiento a las políticas de austeridad, dado que no se alcanzó a contar con las políticas de austeridad debidamente aprobadas.</p> |
| 3.1 | Revisar y ajustar la encuesta de satisfacción del cliente. | | Profesional Senior Calidad Equipo de Calidad | 27-mar-20 | 100 | <p>Abril 30 de 2020: La Profesional Senior de Calidad adelantó la revisión de la encuesta de satisfacción y realizó los ajustes necesarios, y posteriormente la socializó con el equipo de calidad, y les solicitó elaboración de la base de datos de aliados y periodistas, a la cual se enviará el 22 de mayo. Ruta: C:\Users\yarango\Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Area Metropolitana\ACIMEDELLIN - SIG-ACI\1 Dir Estrategico\2 SistemaIntegradoGestion\4 Registros\Encuesta ACI Medellín 2020</p> |

| | | | | | | | |
|---|-----|--|--|---|-----------|-----|---|
| Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | 3.2 | Enviar encuesta de satisfacción del cliente a la base de datos definida con el equipo de calidad y consolidar los resultados de la evaluación de satisfacción del cliente. | Encuesta de satisfacción del cliente con resultados. | Equipo de Calidad | 30-jun-20 | 100 | <p>Agosto 30 de 2020: La encuesta de satisfacción del cliente fue enviada a las bases de datos de los contactos del 2019 finalizando julio, pero luego de 15 días comunicaciones informó que no se observaron respuestas. Por ello se cambió la estrategia para evaluar: PQM enviando las encuestas directamente de los correos de los responsables del evento. Catedras ACI: se ajustó la encuesta para ser enviada a los asistentes al evento por medio del responsable del evento. Inversionistas - Cooperantes con la Encuesta de satisfacción: enviada directamente desde los responsables de la relación con el cooperante o inversionista. Esta situación puede deberse al alto flujo de información que se ha dado en la solicitud de ayudas para enfrentar la pandemia por COVID-19. Se espera obtener respuestas desde los contactos directos, ya que desde el canal institucional de comunicaciones no fue posible.</p> <p>Noviembre 30 de 2020: Se realizó la encuesta de satisfacción al cliente a la base de datos definida por el equipo técnico de calidad, los resultados fueron socializados en la reunión de la revisión por la dirección del SIG. Ruta encuesta: C:\Users\yarango\Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Area Metropolitana\ACIMEDELLIN - SIG-ACI\1 Dir Estrategico\2 SistemaIntegradoGestion\4 Registros\Encuesta ACI Medellín 2020</p> |
| | 3.3 | Definir acciones de mejora de acuerdo a las recomendaciones recibidas en la encuesta de satisfacción del cliente. | | Profesional Senior Calidad Equipo de Calidad | 30-jul-20 | 90 | <p>Agosto 30 de 2020: Toda vez que aún no se ha recibido la respuesta de las encuestas de satisfacción, están pendientes por definir de acuerdo con los resultados que se obtengan.</p> <p>Noviembre 30 de 2020: Se realizó la encuesta de satisfacción al cliente a la base de datos definida por el equipo técnico de calidad, los resultados fueron socializados en la reunión de la revisión por la dirección del SIG. Ruta encuesta: C:\Users\yarango\Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Area Metropolitana\ACIMEDELLIN - SIG-ACI\1 Dir Estrategico\2 SistemaIntegradoGestion\4 Registros\Encuesta ACI Medellín 2020. Sin embargo, si bien es cierto que se socializó, no se establecieron acciones de mejora al respecto.</p> |

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

| | | | | | | | |
|--|------------|--|--|--|-------------------|------------|--|
| <p>Estructura administrativa y direccionamiento estratégico</p> | <p>1.1</p> | <p>Revisar los lineamientos definidos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con: - El reconocimiento de un derecho fundamental - Peticiones presentadas por menores de edad - Peticiones presentadas por periodistas</p> | <p>Procedimientos de trámite de PQRSD revisados y actualizados.</p> | <p>Coordinador Jurídico Profesional Senior en Calidad</p> | <p>28-feb-20</p> | <p>100</p> | <p>Abril 30 de 2020: Desde el 28 de febrero se realizó la revisión y ajuste del procedimiento PC-GJU-07 Atención a PQRSD, y se incluyeron nuevos lineamientos sobre: El reconocimiento de un derecho fundamental y las Peticiones presentadas por periodistas. Ruta: C:\Users\yarango\Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana\ACIMEDELLIN - SIG-ACI\2 Relaciones Administrativas\6 Gestión Jurídica\2 Procedimientos\PC-GJU-07 Atención PQRs. De igual manera, se revisó si se requería lineamientos frente a eventuales peticiones presentadas por menores de edad, y se determinó que no debe hacer parte de procedimiento de PQRSD de la entidad, toda vez que el objeto y actividades que realiza la ACI Medellín no tienen relación con asuntos que sean de interés, bienestar personal y protección especial de los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 019 de 2012 artículo 12.</p> |
| <p>Fortalecimiento de los canales de atención</p> | <p>2.1</p> | <p>Garantizar la accesibilidad a la página web de la entidad.</p> | <p>Página web accesible.</p> | <p>Profesional Senior de Comunicaciones</p> | <p>Permanente</p> | <p>100</p> | <p>Abril 30 de 2010: Existe un monitoreo constante de la página web de la entidad, por parte, tanto de los profesionales del proceso de Comunicaciones como del proceso de Recursos Tecnológicos, buscando garantizar la accesibilidad a la misma. Agosto 30 de 2020: Se hace monitoreo constante de la página web de la entidad, tanto por parte de los profesionales del proceso de Comunicaciones como del proceso de Recursos Tecnológicos. Noviembre 30 de 2020: La página web se monitoréa constantemente para verificar la accesibilidad.</p> |
| | <p>2.2</p> | <p>Evaluar los canales de atención existentes dentro de la entidad y determinar si se requiere implementar nuevos canales para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).</p> | <p>Contar con canales de atención suficientes para brindar respuesta oportuna a la ciudadanía.</p> | <p>Asistente de Planeación de la Dirección Ejecutiva Coordinador Jurídico Profesional Senior Comunicaciones Profesional Senior Gestión Documental</p> | <p>28-feb-20</p> | <p>100</p> | <p>Abril 30 de 2020: Desde el 28 de febrero se realizó la revisión y ajuste del procedimiento PC-GJU-07 Atención a PQRSD con el fin de incluir nuevos lineamientos. Ruta: C:\Users\yarango\Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana\ACIMEDELLIN - SIG-ACI\2 Relaciones Administrativas\6 Gestión Jurídica\2 Procedimientos\PC-GJU-07 Atención PQRs</p> |

| | | | | | | | |
|----------------|-----|---|---|--|------------|-----|---|
| Talento humano | 3.1 | Promover espacios de sensibilización para crear una cultura de servicio al interior de la entidad. | Sensibilizar acerca del servicio por medio de boletines internos. | Asistente de Planeación de la Dirección ejecutiva Profesional Senior Comunicaciones | Permanente | 100 | <p>Abril 30 de 2020: Con el fin de promover espacios de sensibilización para crear cultura de servicio, se comenzó por compartir comunicación a través de la cuenta de ACI comunicaciones dando instrucciones de manera permanente enmarcadas a este fin; sin embargo se debe profundizar con actividades más específicas y que queden plasmadas con una evidencia más clara.</p> <p>Agosto 30 de 2020: A través de las diferentes capacitaciones y comunicaciones, se promueve la cultura de servicio al interior de la entidad. Los diferentes programas siempre están enmarcados en el servicio para el mejoramiento de todos los procesos, para lo cual se requiere de un buen relacionamiento entre los procesos y sus funcionarios.</p> <p>Noviembre 30 de 2020: Las diferentes actividades que se realizan en la entidad, siempre buscan brindar pedagogía respecto a la cultura de servicio. Se realizan actividades tales como ACI Mensual, boletines con tips de servicio, entre otros.</p> |
| | 3.2 | Incluir dentro del plan institucional de capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano. | Capacitar a todo el personal | Asistente de Planeación de la Dirección Ejecutiva Coordinador de Control Interno Auxiliar Administrativa de Gestión Humana | 30-sep-20 | 100 | <p>Noviembre 30 de 2020: Desde gestión humana y planeación se revisó constantemente la página de DAFP para verificar la apertura de cursos sobre el servicio al ciudadano, pero hasta la fecha no se han abierto. Se tendrá en cuenta para el Plan de Capacitación del 2021.</p> |
| | 4.1 | Atender las PQRS que lleguen a la entidad por cualquiera de los medios dispuestos para tal fin. | Dar respuesta oportuna a todas las PQRS. | Servidores responsables de dar respuesta a las PQRS | Permanente | 100 | <p>Abril 30 de 2020: Existe un gran compromiso para la atención de manera oportuna de las diferentes PQRS que llegan a la entidad por los diferentes medios dispuestos para ello. Actualmente se encuentran atendidas o dentro de los tiempos para hacerlo, las PQRS que han llegado a la entidad.</p> <p>Agosto 30 de 2020: Las PQRS que han llegado a la entidad, se han atendido de manera oportuna y adecuada. Puesto que existe gran compromiso por parte de los encargados de gestionar este proceso.</p> <p>Diciembre 31 de 2020: Se está dando trámite oportuno a las PQRS que llegan a la entidad por los diferentes medios. https://acimedellinn.sharepoint.com/Lists/Registro%20PQRS/AllItems.aspx?viewpath=%2FLists%2FRegistro%20PQRS%2FAllItems.aspx</p> |

Normativo y procedimental

| | | | | | | |
|-----|--|--|--------------------------------|-------------------------------|-----|---|
| 4.2 | Elaborar y remitir informe semestral del estado de las PQRSD asignadas a cada proceso o subproceso al Comité Directivo. | Indicador: Nro. de PQRSD recibidas/Nro. de PQRSD resueltas en el tiempo estipulado por la Ley/1755 | Coordinador de Control Interno | Con corte a junio y diciembre | 100 | <p>Agosto 30 de 2020: Se realizó el seguimiento de las PQRS que llegaron a la entidad en el primer semestre de la vigencia, donde se estableció que se han recibido y registrado 66 PQRS, las cuales, en su gran mayoría se han atendido de manera oportuna. Se generó el respectivo informe para cuenta del manejo de las PQRS que se registran en la entidad.</p> <p>Diciembre 31 de 2020: Se realizó el seguimiento de las PQRS que llegaron a la entidad en el segundo semestre de la vigencia 2020, y se socializó vía correo electrónico con los participantes del CICCI; de igual manera se expusieron los resultados en la reunión del CICCI realizada el día 4 de enero de 2021.</p> |
| 4.3 | Presentar el informe semestral sobre la gestión de PQRSD, con el fin de presentarlo al Comité Coordinador de Control Interno para tomar las acciones necesarias para mejorar el servicio que presta la ACI Medellín. | Presentación del informe ante el Comité Coordinador de Control Interno. | Coordinador de Control Interno | 15/07/2020 30/12/2020 | 100 | <p>Agosto 30 de 2020: El informe de seguimiento a las PQRS que se registraron en la entidad durante el primer semestre de la vigencia, el cual se realizó por parte de la Coordinación de Control Interno, fue remitido a todos los miembros del CICCI para su conocimiento, y posteriormente en el desarrollo del CICCI realizado el 3 de agosto, se socializó los resultados de dicho seguimiento.</p> <p>Diciembre 31 de 2020: El informe de seguimiento a las PQRS que se registraron en la entidad durante el segundo semestre de la vigencia, fue remitido a todos los miembros del CICCI para su conocimiento, y posteriormente en el desarrollo del CICCI realizado el 4 de enero de 2021, se socializó los resultados de dicho seguimiento.</p> |
| 4.4 | Realizar seguimiento al estado de las PQRSD con el fin de agilizar la gestión de las que se encuentran pendientes, remitir información a cada responsable. | Correo electrónico remito al responsable de dar respuesta a las PQRSD en estado pendiente. | Profesional Senior en Calidad | Cada mes | 100 | <p>Abril 30 de 2020: Se ha hecho el seguimiento mensual a las PQRSD con el fin de que los responsables den el trámite oportuno a las mismas. Ruta: C:\Users\yarango\Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana\ACIMEDELLIN - SIG-ACI\2 Relaciones Administrativas\6 Gestión Jurídica\5 Registros\Seguimiento QRS\2020</p> <p>Agosto 30 de 2020: Se ha hecho el seguimiento a las PQRSD de manera mensual, por parte de la Asistente de Planeación, para garantizar que se este dando el tratamiento adecuado y oportuno.</p> <p>Noviembre 30 de 2020: Se realiza seguimiento de manera mensual al estado de las PQRSD que llegan a la entidad por los diferentes medios. Ruta: C:\Users\yarango\Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana\ACIMEDELLIN - SIG-ACI\2 Relaciones Administrativas\6 Gestión Jurídica\5 Registros\Seguimiento QRS\2020</p> |

| | | | | | | | |
|---|-----|---|---|---|------------|-----|--|
| | 4.5 | Revisar y actualizar de ser necesario el manual de tratamiento de datos y la política de protección de datos personales. | Política revisada, socializada y publicada en la página web. | Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática Coordinador Control Interno Asistente de Planeación de la Dirección Ejecutiva | 31-jul-20 | 100 | Agosto 30 de 2020: Se ha realizado la actualización del manual de tratamiento de datos personales de la ACI Medellín, sin embargo, es importante resaltar que se han hecho unas observaciones por parte de la asistente de Planeación, las cuales están siendo revisadas para concluir con el manual de tratamiento de datos personales. Una vez finalizada esta actividad se realizara una verificación y se procederá a su publicación. Noviembre 30 de 2020: Se realizó la revisión y ajuste al Manual de Tratamiento de Datos Personales de la entidad en el mes de septiembre de 2020. Ruta: C:\Users\yarango\Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Area Metropolitana\ACIMEDELLIN - SIG-ACI\2 Relaciones Administrativas\4 Gestion RecursosTecnologicos\1 Documentacion |
| Relacionamiento con el ciudadano | 5.1 | Medir la satisfacción de las partes interesadas respecto a los servicios que presta la entidad. | Informe con los resultados de la medición de la satisfacción. | Equipo de calidad | 30-jul-20 | 100 | Agosto 30 de 2020: Toda vez que aún no se ha recibido la respuesta de las encuestas de satisfacción, estan pendientes por definir de acuerdo con los resultados que se obtengan. Noviembre 30 de 2020: Se realizó la encuesta de satisfacción al cliente a la base de datos definida por el equipo técnico de calidad, los resultados fueron socializados en la reunión de la revisión por la dirección del SIG. Ruta encuesta: C:\Users\yarango\Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Area Metropolitana\ACIMEDELLIN - SIG-ACI\1 Dir Estrategico\2 SistemalntegradoGestion\4 Registros\Encuesta ACI Medellín 2020 |
| LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS | | | | | | | |
| Canales de atención | 1.1 | Verificar la accesibilidad de los ciudadanos a los mecanismos de contacto. | Acceso permanente. | Coordinador Jurídico Profesional Senior de Comunicaciones | Permanente | 100 | Abril 30 de 2020: La página web de la entidad se monitoréa constantemente desde diferentes procesos, para verificar la accesibilidad a la misma. Agosto 30 de 2020: La página web de la entidad se monitoréa constantemente desde diferentes procesos, para verificar la accesibilidad a la misma. Diciembre 30 de 2020: La página web de la entidad se monitoréa constantemente desde diferentes procesos, para verificar la accesibilidad a la misma. |
| | 1.2 | Divulgar a través de los medios disponibles, cuáles son los canales dispuestos para recibir las PQRS, así como los horarios establecidos de ser necesarios. | Comunicación de los canales de atención en redes sociales. | Coordinador Jurídico Profesional Senior de Comunicaciones | 29-mar-20 | 100 | Abril 30 de 2020: A través de la página web de la entidad, se comunica los diferentes canales y medios disponibles para atender las PQRS. link: https://www.acimedellin.org/contactenos/ se tienen establecidos los canales de atención. |

| | | | | | | | |
|--------------------------------|-----|--|---|--|--------------|-----|--|
| Presentación de las peticiones | 2.2 | Gestionar las PQRSD que llegan a la Agencia por medio de los canales de comunicación dispuestos. | Dar respuesta oportuna a todas las PQRSD. | Servidores responsables de dar respuesta a las PQRSD | Permanente | 100 | <p>Abril 30 de 2020: Existe un gran compromiso para la atención de manera oportuna de las diferentes PQRSD que llegan a la entidad por los diferentes medios dispuestos para ello. Actualmente se encuentran atendidas o dentro de los tiempos para hacerlo, las PQRSD que han llegado a la entidad. De igual manera se está haciendo seguimiento mensual a las PQRSD con el fin de que los responsables den trámite oportuno. Ruta: C:\Users\yarango\Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Area Metropolitana\ACIMEDELLIN - SIG-ACI\2 Relaciones Administrativas\6 Gestion Juridica\5 Registros\Seguimiento PQRS\2020</p> <p>Agosto 30 de 2020: Se han gestionado las PQRSD que han llegado a la entidad, de manera oportuna y adecuada, garantizando un buen manejo en el proceso. Se realizó el informe semestral de seguimiento a las PQRS, por parte de la Coordinación de Control Interno, y dicho informe se socializó con el CICCI.</p> <p>Diciembre 31 de 2020: Se está dando trámite oportuno a las PQRSD que llegan a la entidad por los diferentes medios. https://acimedellinn.sharepoint.com/Lists/Registro%20PQRS/AllItems.aspx?viewpath=%2FLists%2FRegistro%20PQRS%2FAllItems.aspx</p> |
| | 2.3 | Realizar la conciliación de las PQRSD entre comunicaciones y gestión documental con el fin de garantizar la respuesta oportuna del 100% de las mismas. | Registro total de todas las PQRSD para dar trámite. | Profesional Senior de Comunicaciones Profesional Senior de Gestión Documental | Mensualmente | 100 | <p>Abril 30 de 2020: Se han llevado a cabo de manera periódica las conciliaciones propuestas entre comunicaciones y gestión documental, para garantizar que todas las PQRSD, sin importar el medio por el que lleguen a la entidad, sean registradas y atendidas dentro de los tiempos establecidos.</p> <p>Agosto 30 de 2020: Hasta la fecha se han llevado a cabo de manera periódica las conciliaciones entre gestión documental y el profesional de comunicaciones, garantizando que todas las PQRS que han llegado a la entidad sean atendidas de manera oportuna.</p> <p>Diciembre 31 de 2020: Se están realizando las conciliaciones de las PQRSD entre la profesional senior de gestión documental y el profesional senior de comunicaciones responsable del registro de las mismas en la plataforma de SharePoint. Ruta: S:\CONCILIACION PQRS\2020</p> |

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

| | | | | | | | |
|--------------------------------------|-----|--|---|---|--------------------------|-----|---|
| Lineamientos de transparencia activa | 1.1 | <p>Gestionar la publicación y actualización periódica de la información mínima obligatoria según lo dispuesto por la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015, Resolución 3564 de 2015 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura institucional. * Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento. * Publicación de información sobre contratación pública. | Información mínima publicada y actualizada. | <p>Directora de Relaciones Administrativas Líderes de los subprocesos de Relaciones Administrativas Coordinador Control Interno</p> | Permanente | 100 | <p>Abril 30 de 2020: Se hace seguimiento permanente y a la fecha se ha actualizado la siguiente información en la página web: Coopere en Medellín Valores corporativos Código de integridad Base de datos de los empleados Comité Directivo Avisos de no atención a delegaciones por causa de la emergencia sanitaria Aviso de trabajo desde casa Objetivos estratégicos Agosto 30 de 2020: Se revisa la página web para hacer seguimiento a la vigencia de la información que está allí publicada. Noviembre 30 de 2020: En el mes de octubre se realizó la revisión y actualización de toda la información de la página web con el fin de dar cumplimiento a los requisitos para realizar Reporte de Cumplimiento ITA para el Periodo 2020 en el cual se obtuvo un Nivel de cumplimiento: 90 sobre 100 puntos. Ruta: R:\PLANEACION\ITA\2020</p> |
| | 1.2 | Asegurar la publicación del Plan Anual de Adquisiciones y la contratación realizada por ACI Medellín en el SECOP. | Cumplir con la rendición de cuentas. | <p>Coordinador Jurídico Auxiliar Administrativo de Recursos Físicos Profesional Senior de Comunicaciones</p> | 31/01/2020 Permanente | 100 | <p>Abril 30 de 2020: Se realizó la publicación del Plan Anual de Adquisiciones, al igual que todos los otros planes de que habla el decreto 612 de 2018, antes del 31 de enero de 2020 de acuerdo a los plazos establecidos por la Ley, al igual que se va actualizando la información de contratación conforme se vaya realizando. Agosto 30 de 2020: Para el mes de julio se adelantó la respectiva actualización del Plan Anual de Adquisiciones, y se publicó tanto en la página web de la entidad como en el SECOP.</p> |

| | | | | | | | |
|--|-----|---|--|--|------------|-----|---|
| Lineamientos de transparencia pasiva | 2.1 | Gestionar las PQRSD que llegan a la Agencia por medio de los canales de comunicación dispuestos. | Dar respuesta oportuna a todas las PQRSD. | Servidores responsables de dar respuesta a las PQRSD | Permanente | 100 | <p>Abril 30 de 2020: Actualmente se encuentran atendidas o dentro de los tiempos para hacerlo, las PQRSD que han llegado a la entidad. De igual manera se esta haciendo seguimiento mensual a las PQRSD con el fin de que los responsables den trámite oportuno. Ruta: C:\Users\yarango\Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Area Metropolitana\ACIMEDELLIN - SIG-ACI\2 Relaciones Administrativas\6 Gestion Juridica\5 Registros\Seguimiento PQRS\2020</p> <p>Agosto 30 de 2020: Se han gestionado las PQRSD que han llegado a la entidad, de manera oportuna y adecuada, garantizando un buen manejo en el proceso.</p> <p>Diciembre 30 de 2020: Se está dando trámite oportuno a las PQRSD que llegan a la entidad por los diferentes medios. https://acimedellinn.sharepoint.com/Lists/Registro%20PQRS/AllItems.aspx?viewpath=%2FLists%2FRegistro%20PQRS%2FAllItems.aspx</p> |
| Instrumentos de gestión de información | 3.1 | <p>Publicar en el portal de datos abiertos del estado colombiano los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Registro o inventario de activos de información * Esquema de publicación de información * Índice de información clasificada y reservada | Publicación de instrumentos archivísticos. | Profesional Senior de Gestión Documental | 29-ago-20 | 100 | <p>Abril 30 de 2020: Los instrumentos archivísticos en mención se encuentran publicados en la página web de la entidad: www.acimedellin.org /sección transparencia y acceso a la información pública; además realizó la lectura y análisis de la guía de datos abiertos por parte de la Asistente de Planeación de la Dirección Ejecutiva, sin embargo esta pendiente revisarla con la Abogada y Control Interno para determinar si realmente aplica a la entidad, al igual que socializarla en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.</p> <p>Agosto 30 de 2020: Los instrumentos archivísticos Registro o inventario de activos de información, Esquema de publicación de información, Índice de información clasificada y reservada se encuentran publicados en la página web de la entidad: www.acimedellin.org /sección transparencia y acceso a la información pública.</p> <p>Noviembre 30 de 2020: Se está realizando el registro de la entidad en la plataforma de datos abiertos. Ruta: https://www.datos.gov.co/</p> |

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

| | | | | | | | |
|-------------------------|-----|--|---|---|------------------------|-----|--|
| Iniciativas Adicionales | 1.1 | Ejecutar el plan de divulgación del código de integridad. | Cumplimiento al plan de divulgación. | Asistente de Planeación de la Dirección Ejecutiva Profesional Senior Comunicaciones | a partir del 01-feb-20 | 100 | <p>Abril 30 de 2020: Se estableció un cronograma de trabajo para el desarrollo de las diferentes actividades necesarias para una divulgación efectiva del Código de Integridad. el seguimiento al cumplimiento de estas actividades esta a cargo del equipo técnico del código. Ruta: R:\DIRECCION ADMINISTRATIVA\11-10 Instrumentos de Control\MIPG\Código Integridad\Actividades Implementación Código</p> <p>Agosto 30 de 2020: Hasta la fecha, se ha adelantado las diferentes actividades establecidas en el cronograma de trabajo, logrando socializar por los diferentes medios de comunicación, tres (3) de los cinco (5) valores que hacen parte del código de integridad que se adoptó en la entidad, los cuales corresponden a Honestidad, Respeto y Compromiso.</p> <p>Diciembre 31 de 2020: Se realizaron diferentes actividades con el fin de promover y dar a conocer los valores que hacen parte del Código de Integridad, tal y como se había programado.</p> |
| | 1.2 | Elaborar y socializar informe con los resultados de las actividades ejecutadas del código de integridad. | Apropiación del código de integridad por parte de todos los servidores. | Asistente de Planeación de la Dirección Ejecutiva Auxiliar Administrativa de Gestión Humana | 11-sep-20 | 100 | <p>Diciembre 31 de 2020: En el mes de noviembre se envió por correo electrónico y por chat la encuesta a todos los funcionarios para conocer la apropiación del Código de integridad y evaluar las actividades realizadas. Se realizó el informe y se socializaron los resultados.</p> |