




Salvemos Juntos
a Cartagena



GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN

Política Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos

2022-2023

Oficina Asesora de Planeación
Gestión de Direccionamiento Estratégico

Versión 1

CORVIVIENDA
HÁBITAT • SOCIEDAD • AMBIENTE



Tabla de Contenido



1.	Introducción	3
2.	Objetivo de la Guía	4
3.	Alcance de la Guía	5
4.	Descripción de la Política	7
5.	Marco Conceptual	9
6.	Marco de Referencia	11
7.	Herramientas de Implementación	12
8.	Implementación de la Política	13
9.	Actividades con Potencial Mejoramiento	17





Introducción

1

El **Fortalecimiento Organizacional y la Simplificación de Procesos**, es una de las principales tareas que debe ser implementada por las entidades públicas para orientar y optimizar la prestación de los servicios que brinda el Estado, lo cual se logra con el uso adecuado del marco normativo y de herramientas establecidas.

Esta política es fundamental en la **mejora de la eficacia y eficiencia** en la organización, con el objetivo de crear principios que mejoren la relación entre la administración y toda la ciudadanía, y esto es logrado a través de la simplificación, estandarización, optimización de procesos y la mejora de la participación de los ciudadanos que fortalezca la transparencia en las actuaciones administrativas creando confianza en la entidad.

Con la expedición del Decreto 1499 de 2017 y el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, es deber elaborar e implementar esta política, lo que permitirá ver hacia dónde va la entidad, los puntos críticos, el sector al que pertenece, los productos y servicios que presta, la planta de personal, manual de funciones y competencias laborales, el modelo de operación por procesos, mapa de procesos, entre otros.

Es concebida como un proceso para fortalecer la construcción de relaciones con el medio social, político y económico, es por ello por lo que en la actualidad las entidades públicas deben establecer iniciativas que permitan la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que generen el adecuado funcionamiento de la administración.

La Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, es liderada a nivel nacional por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFT y a nivel institucional es liderada por la Oficina Asesora de Planeación con su Proceso Estratégico: Dirección Estratégico.



2

Objetivo de la guía

El objetivo de la Guía de Implementación de la **POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS** del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital de Cartagena CORVIVIENDA, es implementar la optimización de los procesos administrativos para aumentar la confianza en los grupos de valor , generando niveles superiores de servicio, produciendo resultados con valores a través de una mejor coordinación interinstitucional y compromiso de sus servidores públicos.

Esta Política busca generar los lineamientos a funcionarios y/o contratistas vinculados a la entidad, para que permita garantizar el autocontrol a través de los procesos y procedimientos propios de cada dependencia.





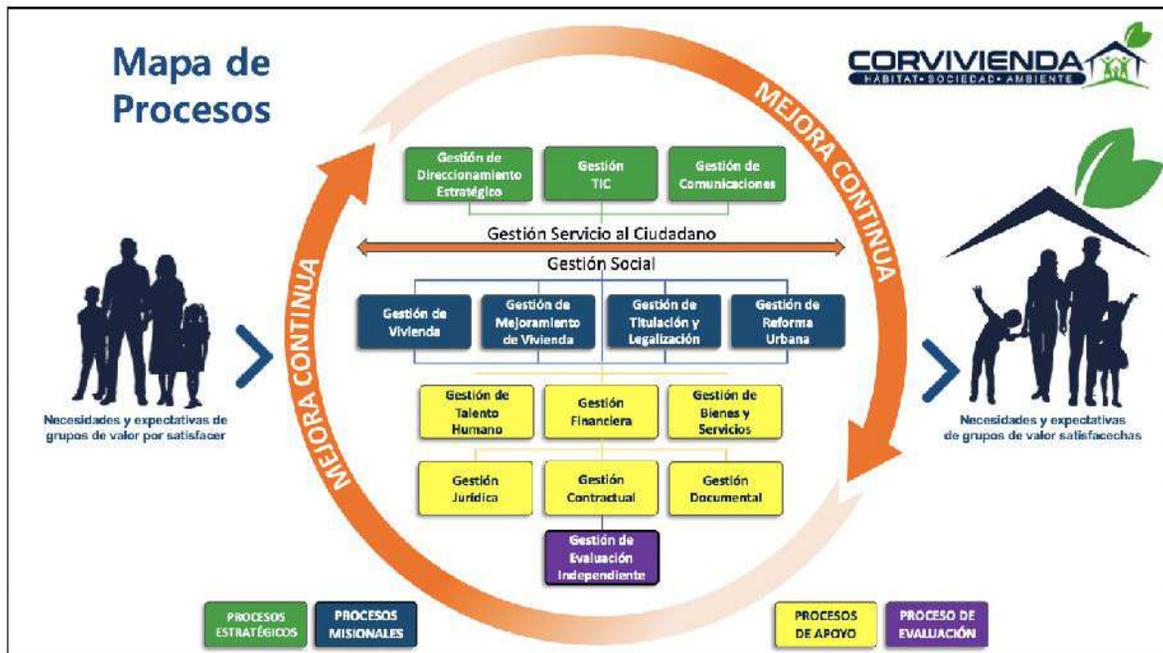
Alcance de la guía

3

La **GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS**, será aplicable a todos los Servidores Públicos de CORVIVIENDA con un enfoque pedagógico y preventivo, que sirva de guía para el buen obrar de estos, por medio de la institucionalidad y servicio a la comunidad.

El cumplimiento de los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y demás normatividad legal aplicable, garantiza la eficacia, la eficiencia y la efectividad en el logro de los objetivos institucionales y la satisfacción de las partes interesadas; es deber de los Servidores Públicos cumplir con las directrices de esta política, su aplicación e implementación.

De acuerdo con el Mapa de Procesos de la entidad, la **Oficina Asesora de Planeación** es la dependencia responsable de la política, a través de su **Proceso Estratégico: Gestión de Direccionamiento Estratégico**.



Teniendo en cuenta lo anterior, se plantean los Roles, Funciones y Responsables de la Guía de implementación de la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos.



Dimensión de MIPG	Rol	Función	Responsable
Dimensión 3: Gestión con valores para resultados / Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	Líder de la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	Emitir las normas, manuales, Guías y metodología de seguimiento y evaluación para la implementación de la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, en las entidades públicas del orden nacional y territorial	Departamento Administrativo Función Pública
	Responsable Institucional de la Política Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	Responsable de coordinar, hacer seguimiento y verificación de la implementación de la Política de Fortalecimiento Organizacional Simplificación de Procesos. Debe garantizar el desarrollo integral de la política al interior de sus entidades, entendiendo que esta es un eje transversal y apalancado de su gestión interna, que apoya el desarrollo de las políticas de gestión y desempeño institucional.	Jefe Oficina Asesora de Planeación Líder Proceso Gestión de Direccionamiento Estratégico
	Responsable de orientar la implementación de la Política Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	Orientar la implementación y operación de todas las Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG.	Comité Institucional de Gestión y Desempeño



Descripción de la Política

4

La presente **GUIA DE IMPLEMENTACION DE LA POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS**, cumple los parámetros para el desarrollo de esta política, contemplados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, y tiene como propósito principal optimizar la gestión de la organización a partir de la identificación de oportunidades de mejora, de análisis de políticas, planes y operaciones en general, y la transformación de las formas de operación de la entidad hacia pasos, procedimientos y mecanismos más simples y efectivos.

Fortalecer la organización y simplificar sus procesos requiere de un ciclo permanente de análisis de la organización y de identificación de lo que se puede mejorar, a partir del rediseño de cualquier aspecto de la entidad que así lo amerite. Esta política debe estar articulada con el Direccionamiento Estratégico y la Planeación Institucional, y debe contar con el respaldo de la alta dirección; debe tener en cuenta los resultados de los seguimientos de la Planeación Estratégica y la evaluación interna (control interno) y externa (organismos de control, calidad, PQRS).

A través de esta política se contemplan las actividades que se deben surtir para intervenir, suprimir, reemplazar, modificar, implementar, corregir y/o rectificar lo necesario para mejorar las operaciones, de modo que redunde en mejores procedimientos y servicios, en términos de políticas, manuales, planes, objetivos corporativos, y de recursos humanos, técnicos, tecnológicos, físicos y/o económicos.

No.	Descripción	Existe	No Existe	Observación
1	Mapa de procesos	X		Actualizado
2	Caracterización procesos - procedimientos		X	Crear
3	Manual de procesos y procedimientos	X		Actualizar
4	Manual de calidad	X		Actualizar
5	Estructura orgánica	X		Actualizado
6	Matrices de Riesgos	X		Actualizar
7	Recursos Físicos	X		Actualizar



Las actividades tendientes para la aplicación de la política, deben estar alineadas con las siguientes acciones:

1. Estandarizar tanto los trámites como los procedimientos internos.
2. Actualizar, conocer, y aplicar las normas inherentes a la política desarrollada en todos sus componentes.
3. Implementar procesos de mejora a partir de las observaciones críticas de los servidores y de los usuarios de los servicios.
4. Impulsar la capacitación y la sensibilización en temáticas de eficiencia administrativa y servicio al ciudadano.
5. Cobertura y fortalecimiento de los canales de acceso de atención a los ciudadanos para la oferta de servicios.
6. Servidores públicos comprometidos con la excelencia y el buen servicio.
La presente política será actualizada cuando se presenten nuevas normativas y/o lineamientos establecidos por la ley o la Función Pública, o debido a cambios internos en la entidad.

Para la implementación de la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, en el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital de Cartagena CORVIVIENDA, se deberá cumplir con las siguientes dimensiones.

1. Existencia de un entorno favorable
2. Desarrollo de la Dimensión Institucional
3. Desarrollo de la Dimensión Personal.

Para la implementación de las dimensiones de fortalecimiento institucional se deberán tener las siguientes capacidades básicas:

1. Capacidades Normativas y Políticas (formular, aplicar y dirigir implementación de políticas).
2. Capacidades de Conocimiento (acceder, generar, administrar e intercambiar conocimiento).
3. Capacidades de Asociación (trabajo en equipo, alianzas y asociaciones).
4. Capacidades de Ejecución (ejecutar actividades, planes, programas y proyectos).





Marco conceptual

5

EFICACIA: La eficacia como principio supone que la organización y la función administrativa deben estar diseñadas y concebidas para garantizar la obtención de los objetivos, fines y metas propuestos y asignados por el propio ordenamiento jurídico, con lo que debe ser ligado a la planificación y a la evaluación o rendición de cuentas (Guía de diseño y rediseño institucional para entidades públicas del orden territorial, Función Pública).

EFICIENCIA: Obtención de los mejores resultados con el mayor ahorro de costos o el uso racional de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros (Guía de diseño y rediseño institucional para entidades públicas del orden territorial, Función Pública).

CALIDAD: Entendida como el impulso hacia la mejora permanente de la gestión, para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos (Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión).

MANUAL DE FUNCIONES: Instrumento de administración de personal, a través del cual se establecen funciones y competencias laborales para los empleos que conforman la planta de personal de una entidad y los requerimientos exigidos para el desempeño de estos (Guía de diseño y rediseño institucional para entidades públicas del orden territorial, Función Pública).

MAPA DE PROCESOS: Es un diagrama que describe los macroprocesos y principales procesos de una entidad.

PROCEDIMIENTO: Son las diversas etapas o acciones específicas que se llevan a cabo para el desarrollo de un proceso (Guía de diseño y rediseño institucional para entidades públicas del orden territorial, Función Pública)

ACTIVIDAD: Son los trabajos concretos que desarrollan uno o varios empleados en el marco de los procesos (Guía de diseño y rediseño institucional para entidades públicas del orden territorial, Función Pública).

CADENA DE VALOR: Describe una relación secuencial y lógica entre insumos, actividades, productos y resultados, en la que se añade valor a lo largo del proceso de transformación total (Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 3, p. 3).



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: Ejercicio emprendido por el equipo directivo de una entidad, en el que, a partir del propósito fundamental de la misma, las necesidades de sus grupos de valor, las prioridades de los planes de desarrollo (nacionales y territoriales) y su marco normativo, define los grandes desafíos y metas institucionales a lograr en el corto, mediano y largo plazo, así como las rutas de trabajo a emprender para hacer viable la consecución de dichos desafíos (Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 3, p. 4).

ESTRUCTURA: Distribución interna de las diferentes dependencias de la entidad con de las funciones y competencias requeridas para cumplir con su propósito fundamental, de una manera sistémica, esto es que a la vez que se permita entender el rol que cada una de las áreas desempeña, se identifiquen las interrelaciones y conexiones que se producen entre ellas (Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 3, p. 5).

INDICADOR: Variable o factor cuantitativo o cualitativo que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con la gestión o evaluar los resultados de una entidad (Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 3, p. 6).

PLANTA DE PERSONAL: Es el conjunto de empleos requeridos para el cumplimiento de los objetivos y funciones asignadas a una institución, identificados y ordenados jerárquicamente.

PROCESO: Serie de actividades o acciones organizadas e interrelacionadas, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica (Guía de diseño y rediseño institucional para entidades públicas del orden territorial, Función Pública).

PRESUPUESTO: Equilibrio y relación entre los ingresos y gastos en una vigencia, está dirigido al cumplimiento de metas en un periodo de tiempo y bajo ciertas condiciones. Se relaciona con el control financiero, desempeñando un rol preventivo y correctivo, ya que minimiza el riesgo en las operaciones en una organización (Guía de diseño y rediseño institucional para entidades públicas del orden territorial, Función Pública).

RESULTADO: Producto, efecto o impacto (intencional o no, positivo y/o negativo) de la gestión de una entidad pública, a partir de los bienes que genera y los servicios que presta a sus grupos de valor (Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 3, pág.10).





Marco de referencia

6

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA: Numeral 7 del artículo 150.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA: Números 14-17 del artículo 189

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA: Artículo 150, numeral 7

LEY 489 DE 1998: Artículos 54 y 115

LEY 909 DE 2004: Artículo 46 (Procesos de rediseño organizacional Reformas de Plantas de Personal); modificado por el artículo 228 del Decreto Ley 019 de 2012 y los artículos 2.2.12.1 a 2.2.12.3 del Decreto 1083 del 2015.

LA LEY 87 DE 1993: Artículo 1 (Operación por procesos)



7

Herramientas de Implementación

Para la correcta implementación de la **GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y DE SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS**, se tendrá como punto de partida los documentos y herramientas que tiene a disposición el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, los cuales podrán ser consultados de manera permanente en las páginas web:

Guía para el rediseño de entidades públicas del orden nacional en Colombia

Guía de rediseño para entidades del orden territorial - Versión 2 - Junio 2018

*Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública,
Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo CLAD (2008), pág. 20*

Guía para la gestión por procesos en el marco de MIPG – Versión 1

Plan General de la Contabilidad Pública





Implementación de la Política

8

El Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital de Cartagena CORVIVIENDA, para lograr el Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos tendrá en cuenta los siguientes pilares:

ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

Categoría	Actividad de Gestión	Estrategias por Desarrollar	Producto esperado	Política con la que se Interactúa	Responsables	Periodicidad
Identificación de mejoras	Formular e implementar acciones de mejora de los procesos institucionales, a partir de la aplicación de metodologías para el análisis de las experiencias de servicio, para la innovación, la gestión del conocimiento, para la gestión del cambio y/o para el diseño organizacional	Se debe de realizar un diagnóstico integral del modelo de operación, diseñar las estrategias de intervención que permitan su mejora e implementar los cambios requeridos en los componentes críticos de los procesos priorizados. Para garantizar el éxito final de la estrategia, está se debe de desarrollar a través de cuatro (4) fases: a. Diseño de Herramientas y rutas metodológicas. b. Diagnóstico integral. c. Fase de Intervención. d. Fase de Cierre.	Plan de Acción de la Política.	Todas las políticas	Oficina Asesora de Planeación	A necesidad.
Fortalecimiento organizacional	A partir del direccionamiento estratégico y de las necesidades de la gestión, se compromete a adecuar el diseño organizacional para hacerlo eficiente.	Implementar, sostener y mejorar continuamente el SIG, articulando sus procesos de manera armónica y complementaria: para dar cumplimiento a los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y demás normatividad legal aplicable, con el fin de garantizar la eficacia, eficiencia, efectividad y el respeto por el medio ambiente en el logro de los objetivos institucionales y la satisfacción del cliente y partes interesadas.	Documentación de la entidad actualizada	Política de Racionalización de Trámites. Política de Gestión Presupuestal. Política de Talento Humano.	Oficina Asesora de Planeación	Permanente



Categoría	Actividad de Gestión	Estrategias por Desarrollar	Producto esperado	Política con la que se Interactúa	Responsables	Periodicidad
Fortalecimiento organizacional	A partir del direccionamiento estratégico y de las necesidades de la gestión, se compromete a adecuar el diseño organizacional para hacerlo eficiente.	Hacer uso racional de los recursos públicos, aplicación de los controles que permitan alcanzar ahorros significativos, identificando iniciativas de austeridad que identifiquen al Ministerio como una entidad eficiente, eficaz y austera, afianzando la cultura del ahorro y estableciendo medidas de ahorro en el consumo del papel, fotocopias, telefonía, servicios públicos, manejo de vehículos y el parque automotor con el fin de lograr mejores resultados con los recursos asignados.	Plan de Mantenimiento Inventarios actualizados	Todas las políticas	Dirección Administrativa y Financiera	Permanente
		Estandarizar tanto los trámites como los procedimientos internos.	Manual de Procesos y Procedimientos	Todas las políticas	Todas las Dependencias	Semestral
		Actualizar, conocer, y aplicar las normas inherentes a la política desarrollada en todos sus componentes.	Normograma	Todas las políticas	Todas las Dependencias	Semestral
		Impulsar la capacitación y la sensibilización en temáticas de eficiencia administrativa y servicio al ciudadano.	Capacitación en servicio al ciudadano	Todas las políticas	Todas las Dependencias	Semestral
		Implementar procesos de mejora a partir de las observaciones críticas de los servidores y de los usuarios de los servicios.	Manual de Procesos y Procedimientos	Todas las políticas	Todas las Dependencias	Trimestral
		Cobertura y fortalecimiento de los canales de atención a los ciudadanos para la oferta de servicios	Canales de información	Todas las políticas	Todas las Dependencias	Trimestral
		Medir el nivel de satisfacción servidores públicos comprometidos con la excelencia y el buen servicio	Encuestas de satisfacción	Todas las políticas	Todas las Dependencias	Anual



TRABAJO POR PROCESOS

La adopción de una gestión por procesos, permite la mejora de las actividades de la administración pública orientada al servicio público y a los resultados. Los procesos, entendidos como la secuencia ordenada de actividades interrelacionadas, para crear valor, deben tener en cuenta que el ciudadano es el eje fundamental de la gestión pública, lo que permite la adecuada gestión y prestación del servicio de la entidad. Los procesos se clasifican en Estratégicos, Misionales, Apoyo y de Evaluación.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

Hacer los ajustes necesarios cuando hay lugar a ello, en relación con los preceptos técnicos que rigen la entidad, es la determinación de la naturaleza jurídica más adecuada.

CADENA DE VALOR

Define la necesidad de determinar claramente las cadenas de entrega (Mapa de Proceso) más adecuadas para generar los resultados previstos en el Direccionamiento Estratégico y de Planeación Institucional. Esta definición o redefinición, es relevante y determinante a la hora de decidir en donde es necesario fortalecer las capacidades de la organización. Las respuestas en este espacio, no solo nacen del cambio de las plantas de personal, pues se pueden utilizar otras técnicas como la actualización de los manuales de procesos, procedimientos o funciones, el fortalecimiento del gobierno en línea, la masificación en el uso de las TIC y la gerencia pública orientada a resultados.

ESTRUCTURA FUNCIONAL O ADMINISTRATIVA

Dependiendo de los ajustes y cambios adelantados en las etapas anteriores, se debe revisar la pertinencia de realizar posibles cambios en la estructura de la entidad. La estructura corresponde a la distribución interna de las diferentes áreas con las respectivas funciones generales requeridas para cumplir con sus propósitos fundamentales para generar resultados. Su diseño debe estar soportado en una correcta definición de procesos, de allí que cualquier cambio deba estar expresa y técnicamente justificado a partir de la cadena de valor definida y los procesos que la componen.

PLANTA DE PERSONAL

Es el recurso fundamental para garantizar el funcionamiento de la organización y la entrega de productos con oportunidad y calidad.

Por lo anterior, es importante determinar las necesidades de personal en cuanto a número de empleos, para concluir si hay déficit o excedente, que permita el cumplimiento de los objetivos y de la misión institucional. De allí que la relación "procesos - estructura - planta", tenga un punto de encuentro en instrumentos de análisis como las cargas de trabajo.



En este punto, los aspectos mínimos que una entidad debe tener en cuenta para trabajar por procesos son los siguientes:

1. Identificar los procesos necesarios para la prestación del servicio y la adecuada gestión, a partir de las necesidades y expectativas de los grupos de valor identificadas en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y de Planeación (es posible agrupar procesos afines en macroproceso)
2. Definir el objetivo de cada uno de los procesos.
3. Definir la secuencia de cada una de las diferentes actividades desagregándolo en procedimientos e instructivos.
4. Definir los responsables del proceso.
5. Identificar los riesgos del proceso, así como establecer los controles.
6. Definir los controles de medición y seguimiento.
7. Definir las estrategias que permiten garantizar que la operación de la entidad se realice acorde a los procesos y procedimientos documentados.
8. Revisar y actualizar los procesos y procedimientos institucionales.
9. Documentar y formalizar los procesos para identificar el aporte que cada uno hace para la prestación del servicio y a la gestión (manual de procesos y procedimientos).

RECURSOS FÍSICOS Y SERVICIOS INTERNOS

Los recursos físicos hacen referencia a los bienes muebles (mobiliario de las oficinas, vehículos, entre otros) e inmuebles (edificios y/o espacios de trabajo) de los que dispone la entidad y le aportan directamente al rendimiento institucional de la administración pública en términos de eficacia y de eficiencia e incluso de cultura administrativa y de imagen social.

Su adecuada gestión le permite a la organización identificar y disponer de aquellos recursos requeridos para la generación de los productos o prestación de los servicios, en las cantidades y cualidades necesarias, así como las condiciones de ambiente y seguridad laboral propicias para que los riesgos de salud ocupacional asociados no se materialicen.





Actividades con Potencial Mejoramiento

9

Los resultados obtenidos en el Formulario Único de Reportes y Avances de Gestión FURAG por la **POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACION DE PROCESOS** para la vigencia 2021 fue del **61.8 %**, y los índices desagregados de la política tuvieron los siguientes avances de gestión:

- 71,9% - Eficacia Organizacional.
- 53,0% - Gestión Óptima de los bienes y servicios de apoyo

Los resultados dejan entre ver que es importante generar acciones que fortalezcan la política y a la vez acciones que mantengan los resultados FURAG obtenidos, lo que va a permitir el **cierre de brecha** en la política.



Con el fin de mejorar el puntaje obtenido en el FURAG-2021, es necesario implementar unas actividades de gestión que la misma herramienta FURAG nos sugiere para avanzar y que se debe desarrollar con el fin de lograr el cierre de brecha de la política y mantenimiento de las actividades que se encuentran en desarrollo.



Categoría	Actividades de Gestión	Producto esperado	Responsables	Fecha de entrega de productos
Establecer en la planta de personal de la entidad (o documento que contempla los empleos de la entidad) los empleos suficientes para cumplir con los planes y proyectos.	La planta de personal se estableció bajo acuerdo N°02 de 2013	Acuerdo N°02 de 2013.	Dirección Administrativa y Financiera. Oficina Asesora de Planeación	31/12/2022
Ajustar el manual de funciones de la entidad de acuerdo	Ajustar Manual de Funciones	Resolución 381 de 2020	Dirección Administrativa y Financiera. Oficina Asesora de Planeación	31/12/2022
Tener en cuenta las sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Construir Manual de PQRSDF.	Manual de PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncia y felicitaciones).	Dirección Administrativa y Financiera. Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Jurídica	31/12/2022
Realizar seguimiento a los indicadores de gestión y utilizar los resultados para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Seguimiento Trimestral a los indicadores de gestión con el objetivo de mejorar los procesos y procedimientos de la entidad.	Plan de acción Operativo MIPG.	Oficina Asesora de Planeación	31/12/2022
Contratar bienes y servicios que permitan responder adecuadamente a los planes, programa, proyectos, y metas definidas por la entidad.	Construir plan de adquisiciones con el objetivo de contratar bienes y servicios durante la vigencia.	Plan anual de Adquisiciones	Oficina Asesora de Planeación	31/12/2022





Categoría	Actividades de Gestión	Producto esperado	Responsables	Fecha de entrega de productos
Evaluar la suficiencia y efectividad de las acciones implementadas para optimizar el consumo de bienes y servicios, la gestión de residuos, el reciclaje y el ahorro de agua y de energía de la entidad.	Elaborar Plan de Gestión Ambiental	Plan de Gestión Ambiental	Dirección Técnica Oficina Asesora de Planeación	31/12/2022
Establecer una política o lineamientos en el tema ambiental para desarrollar en la entidad.	Construir Política Ambiental	Política Ambiental	Oficina Asesora de Planeación	31/12/2022
Identificar los riesgos de contaminación ambiental de la entidad.	Elaborar matriz de identificación de riesgos de contaminación ambiental	Riesgos contaminación Ambiental	Oficina Asesora de Planeación	31/12/2022
Promover el no uso de elementos contaminantes al medio ambiente.	Construir Matriz DOFA-GESTION AMBIENTAL Compras Verdes.	Estrategias matrices DOFA	Dirección Técnica Oficina Asesora de Planeación	31/12/2022

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCION CAMBIOS DE CONTENIDO
1.0	16/11/2022	Elaboración del documento.



FONDO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DISTRICTAL - CORVIVIENDA



Página web:
www.corvivienda.gov.co



Teléfono: 301 479 3336



Redes Sociales:
[@corviviendacartagena](https://www.instagram.com/corviviendacartagena)



Dir: Manga 3ª Avenida, Calle 28 #21-62



Email: atencionalusuario@corvivienda.gov.co