

	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES	Código: ES-DEPL-09
		Fecha: 20/01/2023
		Página 1 de 25
		Versión: 1

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

**2023**



**OFICINA  
ASESORA DE PLANEACIÓN**


**VERSIÓN 1.0**

**Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital  
CORVIVIENDA  
Cartagena de Indias 2023**

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-09
		Fecha: 20/01/2023
		Página 2 de 25
		Versión: 1

## Contenido

<b>1. GENERALIDADES DEL PLAN INSTITUCIONAL.....</b>	<b>3</b>
1.1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.2. ALCANCE.....	4
1.3. OBJETIVOS .....	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
<b>2. CONTEXTO ESTRATÉGICO.....</b>	<b>5</b>
<b>3. CONTEXTO ORGANIZACIONAL.....</b>	<b>7</b>
<b>4. MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>8</b>
<b>5. MARCO NORMATIVO .....</b>	<b>10</b>
<b>6. COMPONENTES DEL PAAC .....</b>	<b>12</b>
6.1. COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO .....	12
6.1.1. POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS .....	12
6.1.2. IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	13
6.1.3. CONSULTA Y DIVULGACIÓN. ....	13
6.1.4. MONITOREO Y REVISIÓN. ....	14
6.1.5. SEGUIMIENTO. ....	14
6.2. COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES. ....	15
6.3. COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS. ....	16
6.4. COMPONENTE: SERVICIO AL CIUDADANO.....	18
6.5. COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN. ....	19
6.6. INICIATIVAS ADICIONALES .....	22
<b>7. METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO .....</b>	<b>23</b>
7.1. PLAN DE ACCIÓN.....	23
7.2. BATERÍA DE INDICADORES.....	23
7.3. CRONOGRAMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	25
7.4. MEDICIÓN TRIMESTRAL DE METAS.....	25
<b>8. CONTROL DE CAMBIOS.....</b>	<b>25</b>

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-09
		Fecha: 20/01/2023
		Página 3 de 25
		Versión: 1

## 1. GENERALIDADES DEL PLAN INSTITUCIONAL

### 1.1. INTRODUCCIÓN

El Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital CORVIVIENDA, está comprometido con el Desarrollo Social, Económico, Cultural y Político del Distrito de Cartagena de Indias, a través de la atención integral al ciudadano, como elemento transversal en todo su accionar, mediante la creación y el fortalecimiento de escenarios que propicien una visión compartida del territorio y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la ciudad, teniendo como prioridad las poblaciones más vulnerables, aquellas que hacen parte del gran déficit habitacional de nuestra ciudad . Lo anterior, de acuerdo con lo plasmado en el **PLAN DE DESARROLLO “*Salvemos juntos a Cartagena 2020-2023*”** dentro de los ***Pilares Estratégicos Cartagena Resiliente, Cartagena Transparente, y su eje Poblacional Transversal***’.

La entidad a través de su accionar misional y la sinergia entre sus planes institucionales, busca identificar los grupos de valor a los cuales debe focalizar sus esfuerzos, traducidos en vivienda nueva, mejoramientos de vivienda, subsidios de vivienda, entre otros que permiten alcanzar las metas propuestas para este cuatrienio en términos de habitabilidad.

Todas las acciones impulsadas por la entidad dentro de sus procesos brindan espacios para una real y efectiva **PARTICIPACIÓN CIUDADANA**, desde el diseño de los programas y proyectos, la ejecución, seguimiento, y control de estos y el inventario de documentos relacionados con ello; orientando nuestro quehacer diario al fortalecimiento de cada una las actuaciones hacia nuestros grupos de valor y la **MEJORA CONTINUA** de nuestros procesos, parte importante de una gestión institucional.

Trabajando constantemente con **TRANSPARENCIA** e **INTEGRIDAD**, generando en la ciudadanía cartagenera, confianza frente a los procesos de la entidad y los funcionarios públicos que prestan servicios relativos a nuestro objeto misional.

Todo lo anterior asegurando el acceso oportuno a la información, y la garantía de los derechos de los ciudadanos; la puesta en marcha de procesos transparentes, que generen escenarios de igualdad, trato digno y la eliminación de las barreras e inequidades.

Desarrollando además mecanismos fundados en decisiones transparentes, sobre un escenario en el que los ciudadanos y los actores institucionales tengan una incidencia real en nuestro accionar.



	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-09
		Fecha: 20/01/2023
		Página 4 de 25
		Versión: 1

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción y su metodología incluye (5) componentes autónomos e independientes establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

## 1.2. ALCANCE

El presente plan tiene como finalidad servir de **INSTRUMENTO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL** para la adecuada gestión de las actividades que se desarrollan al interior de la entidad, con base a la misionalidad de esta.

Por ello, este plan impacta de forma transversal a toda la entidad y debe ser aplicado por los funcionarios y contratistas que intervengan en el desarrollo de la gestión, desde la construcción de los Objetivos Estratégicos Institucionales hasta la entrega de los productos a nuestros grupos de valor y de interés.


## 1.3. OBJETIVOS

### 1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar acciones en el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital CORVIVIENDA tendientes a evitar la ocurrencia de eventos de corrupción a través de estrategias de prevención y mitigación, fortaleciendo las herramientas utilizadas por la entidad para esto con el fin de proveer de información a los ciudadanos, protegiendo con ello su derecho al acceso a la información.

### 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar seguimiento permanente, a los riesgos identificados en cada uno de los procesos que conforman el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital CORVIVIENDA, con el fin de prevenir su materialización y generar una cultura del riesgo a través de la aplicación de los mapas de riesgos de corrupción y mapas de riesgos de gestión al interior de la entidad.
2. Identificar los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos de los procesos institucionales, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, a través de un inventario de trámites y un registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.
3. Generar estrategias que permitan mantener informado al ciudadano de forma permanentemente, garantizando su participación en los procesos misionales

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-09
		Fecha: 20/01/2023
		Página 5 de 25
		Versión: 1

de la entidad como parte de los grupos de valor de la población objetivo de las metas del Plan de Desarrollo Distrital 2020-2023.

4. Garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.<sup>1</sup>
5. Garantizar que la información que se soporta en el uso de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones TIC se genere, procese y transmita de manera segura, garantizando su disponibilidad, integridad y veracidad.<sup>2</sup>

## 2. CONTEXTO ESTRATÉGICO

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, que, a su vez, sirve de facilitadora para todo el proceso de elaboración de este, mientras que la verificación de la elaboración, viabilidad, seguimiento y el control a las acciones contempladas de acuerdo con la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Presidencia de la Republica”, le corresponde a la Oficina Asesora de Control Interno.

El Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital Corvivienda, tiene como bandera la transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción, en las acciones que se realizan al interior de la entidad, todo ello de acuerdo con las disposiciones emitidas por el Señor Alcalde Mayor de Cartagena de Indias, y el monitoreo y seguimiento constante realizado a los riesgos identificados a través del esquema de líneas de defensa MECI, adoptado con la **Resolución 103 de 2022 CORVIVIENDA**.


Es importante destacar los desarrollos en el ámbito tecnológico que se vienen gestionando, permitiendo con esto una mejora sustancial en el control de ciertos aspectos dentro de entidad como lo son: la sistematización, agilización y custodia de la información recolectada de los potenciales beneficiarios de los programas de inversión de la entidad, así como también disminuir los tiempos de entrega de información a los beneficiarios desde la concepción de las bases de datos consolidadas de las resoluciones de asignación de subsidios.

Desde el 17 de Enero del año 2022, por medio de la **Resolución No 007 del 2022**, por la cual se modifica la Resolución 353 de 2019, se elimina el cobro de CERTIVIS, documento idóneo para calificar que un determinado proyecto de edificación cumple con las normativas y especificaciones técnicas reglamentarias para ser catalogada como Vivienda de Interés Social (VIS) o Vivienda de Interés Prioritario (VIP), con lo cual se ha pretendido ser más

<sup>1</sup> Política de Servicio al ciudadano MIPG: Objetivo Institucional.

<sup>2</sup> Dimensión MIPG “Información y Comunicación”: Criterios.



	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-09
		Fecha: 20/01/2023
		Página 6 de 25
		Versión: 1

transparentes en los procesos y aunar esfuerzos en la reactivación económica Post Pandemia, en el sector de la construcción, aumento del empleo y nuevos proyectos VIS y VIP.

Para la vigencia 2022 se identificaron unas necesidades en términos de racionalización y simplificación de trámites las cuales son las siguientes:

Desde el año 2022 se inició con la caracterización de los núcleos familiares, por medio del Software KOBO COLLETC con el objetivo de sistematizar, agilizar y custodiar la información recolectada de los distintos potenciales beneficiarios de los programas de inversión de la entidad.

Desde el año 2021 se inició con el Software IVI (Sistema de Información Virtual CORVIVIENDA), el cual tiene como propósito disminuir los tiempos de entrega de información a los beneficiarios desde la concepción de las bases de datos consolidadas de todas las resoluciones de asignación de subsidios en la página web, lo cual permite una búsqueda rápida del total de beneficiarios de los proyectos de la entidad.

Con relación a las necesidades que se tienen hacia la racionalización y simplificación de trámites, se continúan generando acciones que permitan evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario de estos, teniendo como base los tramites priorizados para la vigencia 2022 y de los cuales el Trámite de Expedición de CERTIVIS, logro ser racionalizado a través del no cobro de este, por parte de los grupos de valor.

La expedición de CERTIVIS, como tramite gratuito de la entidad se adoptó a través de la **Resolución 003 de 2022** surtiendo las etapas previas a este; para el presente plan se deberá surtir la etapa de registro de la estrategia de racionalización en el Sistema Único de Información de Tramites (SUIT) y realizar el seguimiento respectivo a la estrategia planteada, además de gestionar los tramites priorizados en la vigencia 2022.

Durante las vigencias fiscales 2016-2022 se trabajó en la actualización:

- “Modelo Estándar de Control Interno (MECI) a la nueva estructura y Manual Técnico adoptado por el Decreto 943 de 2014, expedido por el Gobierno Nacional, y previo diagnóstico, la entidad se encuentra en el proceso de implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) que articula e integra el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Sistema de Control Interno (MECI), el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), el Sistema de Gestión Ambiental (SGA), el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y el Sistema de Seguridad de la Información (SSI), bajo las normas y disposiciones legales correspondientes.

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-09
		Fecha: 20/01/2023
		Página 7 de 25
		Versión: 1

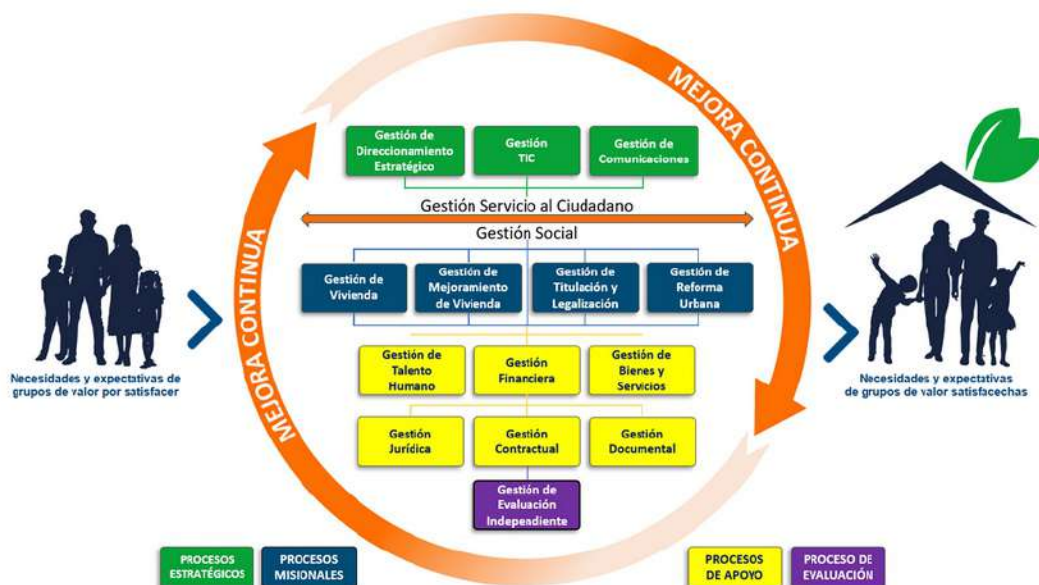
En este sentido las direcciones y jefaturas de la entidad con sus equipos de trabajo, realizan la identificación de procesos y procedimientos, así como los riesgos partiendo de los objetivos estratégicos de la Entidad y su despliegue descendente a los objetivos de los macroprocesos y/o procesos, la valoración de estos y el establecimiento de los respectivos controles.

### 3. CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Para el desarrollo de las organizaciones, en términos de calidad de acuerdo a los lineamientos del Departamento Administrativo de Función Pública DAFP, según la Guía para la Gestión por Procesos en el Marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG versión 1, es la adopción de una gestión por procesos, permitiendo la mejora sustancial de las actividades al interior de las Entidades Públicas, orientando sus esfuerzos al servicio de los grupos de interés y de valor, permitiendo dar resultados acordes a las necesidades de estos.


El Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital de Cartagena CORVIVIENDA, a través del Acta No. 8 - 2022 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, actualizó su Mapa de Procesos, permitiendo con esto lograr aunar esfuerzos en procura de generar valor a través de la gestión por procesos, impactando al ciudadano como eje fundamental de la Gestión Pública.

MAPA DE PROCESOS DE CORVIVIENDA



Fuente: Acta No. 8-2022 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño CORVIVIENDA



	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-09
		Fecha: 20/01/2023
		Página 8 de 25
		Versión: 1

## 4. MARCO CONCEPTUAL

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.<sup>3</sup>

**RIESGO:** Efecto que se causa sobre los objetivos de las entidades, debido a eventos potenciales. Nota: Los eventos potenciales hacen referencia a la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.<sup>4</sup>

**RIESGO DE CORRUPCIÓN:** Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.<sup>5</sup>

**TRAMITES:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio.<sup>6</sup>

**CADENA DE TRAMITES:** es la relación que se establece entre dos o más tramites en función de los requerimientos exigidos para su ejecución, los cuales se cumplen a través de otros tramites o servicios prestados por otras entidades, generando con ello cadenas de tramites.

**RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:** La racionalización de los trámites debe ser vista como un proceso permanente, basado en pequeñas mejoras, constantes y continuas, concepto conocido como Kaizen en la metodología del Lean Manufacturing (Hernández y Vizán, 2013).

**SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES:** El SUIT es la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción.

**RENDICION DE CUENTAS:** La rendición de cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los


<sup>3</sup> Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades Públicas.

<sup>4</sup> Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades Públicas.

<sup>5</sup> Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades Públicas.

<sup>6</sup> Glosario: Servicio al Ciudadano – Función Pública



	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-O9
		Fecha: 20/01/2023
		Página 9 de 25
		Versión: 1

ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público. (Ver CONPES 3654 de 2010 y Ley 1757 de 2015).

A la vez, la rendición de cuentas implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentar al gobierno, con evaluaciones y propuestas de mejora, o con incentivos para corregir la gestión, premiar o sancionar los resultados.<sup>7</sup>

**ETAPA DE APRESTAMIENTO/RENDICION DE CUENTAS:** Consiste en la organización gradual y permanente de actividades y experiencias que promueve la cultura de la rendición de cuentas al interior de la entidad y en el relacionamiento con los grupos de valor. Está conformada por actividades de identificación del estado actual de rendición de cuentas, capacitación, y organización del trabajo del equipo líder.<sup>8</sup>

**DISEÑO/RENDICION DE CUENTAS:** Se refiere a la actividad creativa desarrollada para concretar el cómo del proceso de rendición de cuentas en la futura etapa de ejecución. Tiene por fin proyectar actividades que sean útiles y efectivas. Es ideal que esta fase cuente con procesos participativos para definir las actividades, responsables, tiempos y recursos de la rendición de cuentas en todas las fases de ciclo de la gestión (anual). Incluye el diseño de la estrategia de relacionamiento y comunicaciones para la rendición de cuentas.<sup>9</sup>

**PREPARACIÓN/ RENDICION DE CUENTAS:** Consiste en disponer, para su aplicación inmediata, los recursos, documentos, compromisos, entre otros, los cuales, en el caso de la rendición de cuentas, serán utilizados en la etapa de ejecución. Se refiere a las condiciones necesarias para la rendición de cuentas y abarca actividades como: generación y análisis de la información, elaboración del informe de gestión para la rendición de cuentas, diseño de los formatos y mecanismos para la publicación, difusión y comunicación permanentes y la capacitación de los actores interesados para la rendición de cuentas.<sup>10</sup>

**EJECUCIÓN/ RENDICION DE CUENTAS:** Esta etapa se relaciona con la puesta en marcha de la estrategia de rendición de cuentas de cada entidad de acuerdo con las actividades definidas; refleja el compromiso con el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas. Es el momento en el cual se ejecutan las acciones de publicación, difusión y comunicación de información, así como el desarrollo de espacios de diálogo con la participación de los grupos de valor y de interés.<sup>11</sup>

**SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN/ RENDICION DE CUENTAS:** La evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas es transversal e inicia y finaliza con la elaboración del autodiagnóstico, ya que éste brinda las bases para

<sup>7</sup> Servicio al ciudadano- Rendición de cuentas – Función Pública

<sup>8</sup> Etapas del proceso de la Rendición de Cuentas -Función Pública.

<sup>9</sup> Etapas del proceso de la Rendición de Cuentas -Función Pública.

<sup>10</sup> Etapas del proceso de la Rendición de Cuentas -Función Pública.

<sup>11</sup> Etapas del proceso de la Rendición de Cuentas -Función Pública.

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-09
		Fecha: 20/01/2023
		Página 10 de 25
		Versión: 1

definir los indicadores y evidenciar el avance anual de los mismos en una entidad. Esta etapa incluye, en cumplimiento del artículo 56 de la Ley 1757 de 2015, la entrega de respuestas escritas a las preguntas ciudadanas dentro de los 15 días posteriores a su formulación en el marco del proceso de rendición de cuentas. De igual forma, esas respuestas deben ser publicadas en la página web o en los medios de difusión oficiales de las entidades.<sup>12</sup>

**GRUPOS DE INTERÉS:** “Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales”<sup>13</sup>.

**GRUPOS DE VALOR:** “Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad”.<sup>14</sup>

**TRANSPARENCIA:** Principio de la administración pública, que propende por la democratización y libertad de acceso a la información y la inclusión ciudadana.<sup>15</sup>

## 5. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia
- Acuerdo 37 del 19 de Junio de 1991 “Por medio del cual se crea el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital CORVIVIENDA”.
- Decreto 612 del 4 de Abril de 2018 “Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado”.
- Ley 87 de 1993 - por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 190 de 1995 - por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 489 de 1998. en su artículo 32 establece la democratización de la administración pública.
- Ley 962 de 2005 - por el cual se dictan 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.

<sup>12</sup> Etapas del proceso de la Rendición de Cuentas -Función Pública.

<sup>13</sup> Glosario MIPG, Departamento Administrativo de Función Pública.


<sup>14</sup> Glosario MIPG, Departamento Administrativo de Función Pública.

<sup>15</sup> Glosario MIPG, Servicio al Ciudadano - Departamento Administrativo de Función Pública

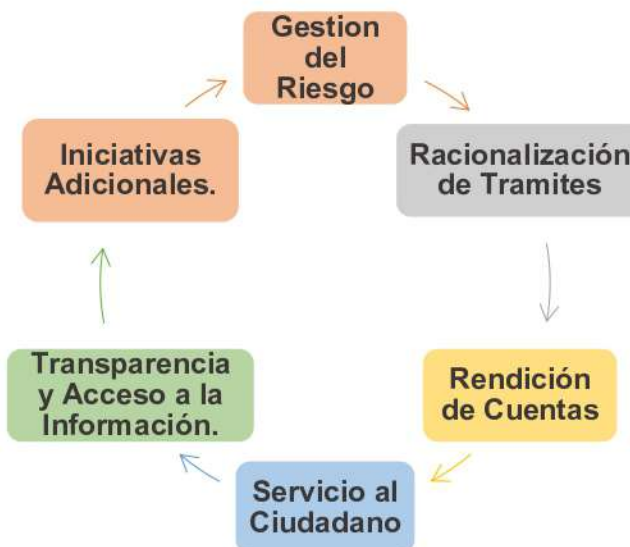


	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-09
		Fecha: 20/01/2023
		Página 11 de 25
		Versión: 1

- Ley 1150 de 2007 - dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación.
- Ley 1474 de 2011- dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción.
- Decreto 4632 de 2011 - reglamenta la comisión nacional para la moralización y la comisión nacional ciudadana para la lucha contra la corrupción.
- Decreto 2641 de 2012 - por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Decreto ley 019 de 2012 - por el cual se dictan las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Ley 1712 de 2014 - por la cual ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública.
- Decreto 943 de 2014 - adopta la actualización del modelo estándar de control interno para el estado colombiano (MECI).
- Ley 1755 de 2015 - por el cual se regula el derecho de petición.
- Ley 1757 de 2015 – establece la estrategia de rendición de cuentas hace parte del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Decreto 1081 de 2015 - por el cual se señala la metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”.
- Decreto 1083 de 2015 - por el cual se regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
- Decreto legislativo 491 de 2020 - ampliación de término a las peticiones.
- decreto 230 de 2021 – por el cual se crea y organiza el sistema nacional De rendición de cuentas.
- Circular externa no 100-020 de 2021 - establece los lineamientos para la estrategia de racionalización de trámite rendición de cuentas y servicio al ciudadano en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2022.

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-09
		Fecha: 20/01/2023
		Página 12 de 25
		Versión: 1

## 6. COMPONENTES DEL PAAC



### 6.1. COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO

Las herramientas utilizadas con el fin de identificar, analizar, evaluar y tratar los posibles riesgos existentes de corrupción dentro de los procesos de la entidad son: la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 5 Función Pública en el título lineamientos sobre los riesgos relacionados con posibles casos de corrupción, Manual de Administración de Riesgos de Corrupción CORVIVIENDA, Política de Administración de Riesgos de corrupción CORVIVIENDA y Formato Mapa de Riesgos de Corrupción.

Estos utilizados también como estrategia para el seguimiento y control de los posibles riesgos identificados para la entidad.

#### 6.1.1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

El Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital CORVIVIENDA, a través de **Resolución 045 de 2022** adoptó el Manual para la Gestión y Administración del Riesgo Institucional, el cual ha sido gestionado desde la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa y la Oficina Asesora de Control Interno como tercera línea de defensa.

De acuerdo con lo anterior, se ha realizado seguimiento a los procesos al interior de la entidad, monitoreando cada uno de estos de forma trimestral por parte de la segunda línea de defensa, logrando con ello la eficacia en los controles



	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-09
		Fecha: 20/01/2023
		Página 13 de 25
		Versión: 1

establecidos a los riesgos identificados; por parte de la gerencia se dispuso un funcionario de planta como delegado del riesgo para cada dependencia.

### 6.1.2. IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital CORVIVIENDA, identifico para la vigencia 2023 en sus procesos 19 posibles Riesgos de Corrupción, relacionados en la siguiente tabla:

TIPO DE PROCESO	Nº	Nombre del Proceso	Nº Riesgos de Corrupción
<b>Estratégico</b>	1	Gestión Direcciónamiento Estratégico.	6
	2	Gestión de Comunicaciones	1
	3	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC	1
<b>Misional</b>	1	Gestión de Vivienda	1
	2	Gestión de Mejoramiento de Vivienda	1
<b>Apoyo</b>	1	Gestión de Talento Humano	1
	2	Gestión Financiera	1
	3	Gestión Documental	1
	4	Gestión Jurídica	4
	5	Gestión Contractual	1
<b>Evaluación</b>	1	Gestión Evaluación independiente	1

### 6.1.3. CONSULTA Y DIVULGACIÓN.

Todo proceso de construcción conlleva a una revisión del estado actual del mismo, por lo cual para la consecución del mapa de riesgos del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana CORVIVIENDA, se revisan los riesgos inicialmente identificados en la vigencia anterior, procurando con ello verificar la estructura ( redacción) que debe tener un riesgo para ser identificado como riesgo de corrupción, todo lo anterior de acuerdo a la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas - versión 5 Departamento Administrativo de Función Pública.

La identificación de los posibles riesgos de corrupción 2023, el análisis, la valoración y el tratamiento de estos, es un trabajo en conjunto con todos los

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-09
		Fecha: 20/01/2023
		Página 14 de 25
		Versión: 1

procesos de la entidad, en los cuales por medio de mesas de trabajo se revisaron las actividades que se realizan al interior de cada uno de estos, las posibles causas que pudiesen llevar a la materialización de los riesgos y las acciones de control que deben ser implementadas para que esto no ocurra.

#### 6.1.4. MONITOREO Y REVISIÓN.

Las dependencias y procesos asociados entre sí deben procurar el monitoreo y revisión de forma mensual del Mapa de Riesgos de Corrupción 2023 de la entidad a través de los delegados para cada dependencia como primera línea de defensa, generándose las acciones que contribuyan a la no materialización de estos, teniendo en cuenta que los actos de corrupción, por sus propias características, son actividades difíciles de detectar.

#### 6.1.5. SEGUIMIENTO.

De acuerdo con el Mapa de Riesgos de Corrupción 2023 construido se construyen las actividades de seguimiento para los siguientes subcomponentes de la Gestión del Riesgo:

SUB COMPONENTE	Actividad	Meta	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Final
<b>S1. Política De Administración De Riesgos</b>	Actualizar la Política de Administración del Riesgos CORVIVIENDA, de acuerdo con los riesgos identificados para la vigencia 2023 y las acciones de mejora planteadas para estos.	Política de Administración del Riesgo CORVIVIENDA, Aprobada por el comité de Gestión y desempeño.	Oficina Asesora de Planeación.  Oficina Asesora Control Interno.	01/02/2023	30/03/2023
<b>S1. Política De Administración De Riesgos</b>	Gestionar la Política de Administración de Riesgos CORVIVIENDA	Informe de Avance Trimestral de la Política de Administración del Riesgo CORVIVIENDA.	Oficina Asesora de Planeación.	01/02/2023	31/12/2023
<b>S4. Monitoreo Y Revisión</b>	Realizar seguimiento Trimestral a los Posibles Riesgos de corrupción identificados para la entidad, garantizando que los controles sean eficaces y eficientes sobre estos.	Acta de Reunión – Mesas de trabajo seguimiento y monitoreo a los riesgos de corrupción.	Oficina Asesora de Planeación.	01/02/2023	31/12/2023



	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-09
		Fecha: 20/01/2023
		Página 15 de 25
		Versión: 1

## 6.2. COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES.

De acuerdo con la Guía de Implementación de la Política de Racionalización de Trámites del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana CORVIVIENDA se requiere llevar a cabo la identificación de trámites realizados por la entidad y posterior priorización de estos, para así lograr actividades que permitan cumplir con los Objetivos Misionales y Estratégicos.

Los Trámites priorizados por la entidad, en la vigencia 2022 son los siguientes:

**TRÁMITE 01:** Caracterización de hogares.

**TRÁMITE 02:** Postulación de hogares para asignación y adjudicación de subsidios totales o parciales para adquisición de viviendas VIS / VIP o mejoramientos de viviendas.

**TRÁMITE 03:** Titulación y/o Legalización de predios.

**TRÁMITE 04:** Expedición de CERTIVIS.

**TRÁMITE 05:** Renuncia a subsidios de vivienda VIS o VIP.

**TRÁMITE 06:** Revocatoria y/o restitución de subsidio de vivienda VIS o VIP.

Se requiere continuar en el proceso que define los trámites que se deben mejorar y que mejoras deben implementarse con el fin de que los grupos de valor puedan gozar de sus derechos y cumplir con sus obligaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, Las actividades a realizar que permiten continuar con la Mejora sustancial de los trámites identificados para la entidad a través del seguimiento son:

COMPONENTE	Actividad	Meta	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Final
<b>Racionalización de Trámites</b>	Registrar la estrategia de racionalización de trámites  (Expedición CERTIVIS) en el Sistema Único de Información de Trámites.	Registro de trámite (Expedición CERTIVIS) en Módulo de Racionalización de trámites SUIT.	Oficina Asesora de Planeación.  Oficina Asesora Jurídica	01/02/2023	30/06/2023
	Priorizar trámites en la entidad que requieran ser mejorados en procura de garantizar los	Trámite Racionalizado y registrado en Módulo de Racionalización de trámites SUIT.	Oficina Asesora de Planeación	01/02/2023	31/12/2023

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-09
		Fecha: 20/01/2023
		Página 16 de 25
		Versión: 1

	derechos de los grupos de valor.				
	Realizar seguimiento a la implementación de las acciones de racionalización de tramites de la entidad.	Acta de Reunión – Mesas de trabajo seguimiento a las acciones de racionalización de tramites	Oficina Asesora de Planeación	01/02/2023	31/12/2023

### 6.3. COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

El Artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, define la rendición de cuentas como un proceso mediante el cual las entidades del estado del nivel nacional y territorial dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, otras entidades públicas y organismos de control; es decir, es un ejercicio continuo y transversal orientado a fortalecer la relación entre la entidad y el ciudadano.

En este sentido, CORVIVIENDA desarrolló una Estrategia para la Rendición de Cuentas, buscando así, la transparencia de la gestión en la administración de la entidad.


La rendición de cuentas se fundamenta en tres (3) elementos básicos a los que hace referencia Función Pública – en su página web Rendición de Cuentas, un derecho de la ciudadanía los cuales son acogidos por la entidad como estrategias:

1. Información de calidad y en lenguaje claro sobre los avances y resultados de la gestión pública, así como sobre derechos garantizados.
2. Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
3. Incentivos para la construcción de la cultura de servidores como una forma motivación de los servidores públicos y a los ciudadanos

Desde la Alcaldía Mayor de Cartagena se gestiona el proceso de audiencias públicas y encuentros con el alcalde, su gabinete distrital y gerentes de entidades descentralizadas entre las cuales se encuentra CORVIVIENDA, procurando con este ejercicio la participación de la ciudadanía cartagenera (comunidades, líderes comunales y líderes sociales).

Desde la entidad se gestionan las respuestas a las peticiones sobre los asuntos administrativos y de gobierno que soliciten nuestros grupos de valor e interés, en temas acordes a nuestra misionalidad, encaminado nuestro accionar a la entrega de una respuesta oportuna y ágil, entregando información de manera clara, confiable, oportuna, y suficiente.



	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-09
		Fecha: 20/01/2023
		Página 17 de 25
		Versión: 1

En el presente plan se propone realizar un ejercicio permanente de Rendición Cuentas sobre la gestión institucional de la entidad, con el propósito de fortalecer las instancias decisorias de concertación y diálogo para entender las problemáticas de los ciudadanos e ir sentando las bases para instaurar una cultura de trabajo en la que impere la **INTEGRIDAD** como motor de la gestión y **TRANSPARENCIA** hacia lo público.

La entidad promoverá la aplicación de los principios que rigen la función administrativa y se fortalecerá la institucionalidad al interior de esta, para que todo funcionario que tenga bajo su responsabilidad el manejo y entrega de la información a la ciudadanía lo haga de forma oportuna; el plan de Rendición de Cuentas para la vigencia 2023:

Estrategia	Periodicidad
Realización de Rendición de Cuentas a Grupos de Valores	Anual
Rendición de cuenta al Concejo Distrital de Cartagena	A Solicitud

Teniendo en cuenta lo anterior, Las actividades a desarrollar para el componente de rendición de cuentas, a través del seguimiento son:

COMPONENTE	Actividad	Meta	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Final
<b>Rendición de Cuentas</b>	Elaborar Manual de Rendición de Cuentas.	Manual de Rendición de Cuentas aprobado por comité de Gestión y Desempeño.	Oficina Asesora de Planeación	01/02/2023	30/03/2023
	Analizar visitas y consultas en página web, redes sociales y demás canales de comunicación para conocer necesidades de información de la ciudadanía e incluirla en los temas para la rendición de cuentas.	Informes de análisis de necesidades de información de la ciudadanía	Oficina Asesora de Planeación. Proceso Gestión de Comunicaciones	01/02/2023	31/12/2023
	Elaborar piezas audiovisuales que permitan dar a conocer información de la entidad de	Piezas publicitarias publicadas en Pagina WEB y Redes Sociales	Oficina Asesora de Planeación.	01/02/2023	31/12/2023

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-09
		Fecha: 20/01/2023
		Página 18 de 25
		Versión: 1

<b>Rendición de Cuentas</b>	acuerdo con informe de necesidades de información de la ciudadanía se integre esta información a la rendición de cuenta		Proceso Gestión de Comunicaciones		
	Elaborar Informe de Rendición de Cuentas y publicación en la página Web de la entidad	Informe de Gestión Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Control Interno	01/02/2023	31/12/2023
	Evaluar el proceso de estrategia de rendición de cuentas incluyendo la eficacia y pertinencia de los mecanismos de participación ciudadana.	Informe de evaluación de la estrategia de rendición de cuentas y posterior publicación en página web.	Oficina Asesora de Control Interno	01/02/2023	31/12/2023

#### 6.4. COMPONENTE: SERVICIO AL CIUDADANO

El Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana CORVIVIENDA, en la actualidad cuenta con estrategias formalizadas que permiten responder de forma oportuna y clara a los requerimientos de nuestros grupos de valor, tales como el Manual de Atención al Ciudadano, la Política de Servicio al ciudadano, Desarrollo de software VUAC (permitiendo tener Control y administración de la información requerida por nuestros grupos de valor).

La entidad en la presente vigencia sigue impulsando las estrategias acogidas en la vigencia anterior, las cuales son:

- **Desarrollo institucional para servicio al ciudadano.**


El cual hace referencia a facilitar el acceso a la ciudadanía, a través del registro de solicitudes en la página web de la entidad, correos electrónicos, atención personalizada, atención telefónica entre otras estrategias.

Integrando todo ello con el sistema de gestión documental el cual permitirá poder realizar seguimiento a consultas, sugerencias, peticiones, quejas, reclamos.

- **Fortalecimiento de los canales de atención:**

**Página Web [www.corvivienda.gov.co](http://www.corvivienda.gov.co):** Divulgar por medios digitales la página de web de la entidad con el fin de ser conocida por la ciudadanía y utilizada como medio de consulta por parte de estos, accediendo a los servicios de los



	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-09
		Fecha: 20/01/2023
		Página 19 de 25
		Versión: 1

programas de vivienda, consulta de postulaciones de subsidios de vivienda, entre otros.

**Correo electrónico:** Divulgar por medios digitales los correos dispuestos para el ciudadano [atencionalusuario@corvivienda.gov.co](mailto:atencionalusuario@corvivienda.gov.co) recepción y respuesta de PQRS [notificacionesjudiciales@corvivienda.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@corvivienda.gov.co) para la recepción y respuesta en defensa judicial.

**Oficina de atención al usuario:** Mantener actualizados los procedimientos y el Manual de Atención al Ciudadano, como herramientas estratégicas con las que dispone el equipo de profesionales que se encarga de atender y gestionar las solicitudes de los ciudadanos que visitan nuestra entidad.


**Oficina de Correspondencia:** Fortalecer la oficina de correspondencia, en la cual se recibe de manera presencial todas las PQRS del ciudadano.

**Redes sociales:** Gestionar. eficiente mente las Redes sociales Facebook, Instagram y Línea telefónica

COMPONENTE	Actividad	Meta	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Final
<b>Servicio al ciudadano</b>	Elaborar informe mensual relacionado con las de PQRSD	Informe mensual relacionado con las de PQRSD	Oficina Asesora de Jurídica	01/02/2023	31/12/2023
	Publicar los informes de PQRSD en la página web de la entidad	Informes de PQRSD en la página web de la entidad	Oficina Asesora de Jurídica	01/02/2023	31/12/2023
	Actualizar y aprobar el Manual Atención Al Ciudadano.	Manual Atención Al Ciudadano.	Oficina Asesora de Jurídica. Oficina Asesora de Planeación	01/02/2023	31/12/2023

## 6.5. COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Con el fin de promover y generar nuevos espacios para el ejercicio de la participación social, tanto de servidores públicos como de grupos de valor en la gestión de CORVIVIENDA, la entidad ha implementado un módulo de Participación Ciudadana en la página web de la entidad, en cumplimiento del Plan de Acción de Transparencia, Con ello se busca desarrollar mecanismos de

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-09
		Fecha: 20/01/2023
		Página 20 de 25
		Versión: 1

comunicación directa, para conocer las denuncias, expectativas y requerimientos de los ciudadanos frente a la entidad.

Esta sección tendrá al menos seis enlaces: Misión-Visión, Preguntas frecuentes, Asesoría Jurídica, Centro de Documentación y Procesos de Contratación, que contiene las licitaciones e invitaciones públicas a cotizar, el Buzón de quejas y denuncias.

**a) Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos y definiciones:**

Para mayor entendimiento de estos estándares, se definen estos a continuación:

**PETICIÓN:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.


**DEBER DE DENUNCIAR:** Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6 de la Constitución Política.

**b) Gestión, seguimiento y control de PQRSD que ingresan a la entidad.**

En lo referente a la gestión que realiza por la entidad para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias se tiene que:

Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos se realizan únicamente en la **OFICINA DE CORRESPONDENCIA**, con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, con el cual se facilita el control y el seguimiento de los documentos en la entidad.



	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-09
		Fecha: 20/01/2023
		Página 21 de 25
		Versión: 1

La entidad cuenta con un registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, el cual es monitoreado por la Oficina Asesora Jurídica. Actualmente Corvivienda se encuentra en el proceso de actualización del Manual de Peticiones Quejas y Reclamos con el objetivo de continuar fortaleciendo el proceso de atención al ciudadano y mejorar los canales de comunicación.

Las dependencias de Corvivienda encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales, para resolverlas conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011. Estos términos se encuentran sujetos a lo establecido en el Decreto Legislativo 491 de 2020.

- **Para la petición de documentos:** 10 días siguientes a la recepción.
- **Consultas de materias a su cargo:** 30 días siguientes a la recepción.
- **Peticiones entre autoridades:** 10 días siguientes a la recepción.
- **Para cualquier petición:** 15 días siguientes a la recepción

Corvivienda con el fin de optimizar el sistema PQRS, ha determinado diseñar un protocolo de atención que incluye: buzón de sugerencias, implementación de la ventanilla única, fortalecimiento del uso del Sistema de Gestión Documental, diseño de un formulario único de recepción de PQRS que contribuya en mejorar los canales de atención virtual y reestructurar el canal de comunicación telefónica, todo lo anterior con el fin de lograr un mejor nivel de confiabilidad, transparencia y accesibilidad de los usuarios a los servicios brindados por la entidad.

Los factores para tener en cuenta en la implementación de este protocolo son:

- Definir la secuencia e interrelación de los procesos institucionales.
- Asegurar la disponibilidad de recursos.
- Seguimiento y medición de los procesos.
- Implementación de las auditorías a los sistemas de gestión.
- Implementar acciones de mejora.
- Establecer controles de riesgos.
- Verificar la satisfacción del ciudadano.
- Control y seguimiento de documentos y registros.
- Periódicamente, elaborar informes de gestión en el tema de servicio al ciudadano.

COMPONENTE	Actividad	Meta	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Final
<b>Transparencia y Acceso a la Información.</b>	Actualizar el contenido en la página web de la entidad.	Informe Reporte de Administración y Seguimiento del contenido en página web.	Oficina Asesora de Planeación	01/02/2023	31/12/2023

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-09
		Fecha: 20/01/2023
		Página 22 de 25
		Versión: 1

	Seguimiento al cumplimiento en la publicación de informes de ley CORVIVIENDA los cuales debe reportar en la página web de la entidad.	Informe de verificación del cumplimiento en la publicación del contenido de ley (Informes, Planes, seguimientos, entre otros).	Oficina Asesora de Planeación	01/02/2023	31/12/2023
	Consolidar la información relacionada con la matriz ITA. Resolución 1519 de 2021	Matriz ITA diligenciada, encada uno de los ítems	Oficina Asesora de Planeación Gestión TIC	01/02/2023	31/12/2023

## 6.6. INICIATIVAS ADICIONALES

Como estrategia adicional para el fortalecimiento de las acciones realizadas por funcionarios y contratistas, el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital CORVIVIENDA, se construye el **CÓDIGO DE INTEGRIDAD**, en el cual se armonizan los valores definidos en el Código de Ética de la entidad, con los cinco (5) valores propuestos por el Departamento Administrativo de Función Pública DAFP: Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia. Adicionalmente se adoptan dos (2) valores, los cuales son: Servicio y Responsabilidad, para un total de siete (7) valores; así mismo se fijan los lineamientos para direccionar la conducta de los servidores públicos y contratistas, los cuales deben conocer e identificar para poder comprometerse con el cumplimiento de los principios y valores de la entidad, descritos en el Código de Integridad, la intención de contribuir al cumplimiento de la Misión, Visión y Objetivos Institucionales, soportados sobre la ética, que facilite la gestión de la entidad y que refleje la **TRANSPARENCIA**, para generar credibilidad y confianza.

Teniendo en cuenta lo anterior, Las actividades a desarrollar para el componente de Integridad, a través del seguimiento es:

COMPONENTE	Actividad	Meta	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Final
<b>Integridad</b>	Realizar actividades de apropiación de los valores institucionales (código de integridad) de conformidad con lo proyectado desde el plan estratégico de talento humano.	Actividades de apropiación de los valores Institucionales (Código de Integridad).	Dirección Administrativa y Financiera	01/02/2023	31/12/2023



## 7. METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO

Para el correcto seguimiento del PLAN INSTITUCIONAL ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO al interior de la entidad, se estructuraron indicadores de gestión que permitirán establecer el avance de cumplimiento a partir de actividades planeadas para cada uno de los componentes que conforman el presente plan institucional.

Es de precisar que las actividades a desarrollar son apuestas al mejoramiento de los procesos dentro de la entidad en términos de transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción.

### 7.1. PLAN DE ACCIÓN

Se estableció la herramienta Plan de Acción como criterio documental para la gestión del PLAN INSTITUCIONAL ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO, ya que enmarca la hoja de ruta a seguir en la ejecución del plan.

Esta herramienta administrativa establece la ruta a implementar para gestionar los productos o metas necesarias para el cumplimiento de los objetivos en el marco de la misionalidad de la entidad.

El Plan de Acción está conformado por tres (3) componentes, un **Planteamiento Estratégico** alineado con el objetivo del Plan Institucional, una **Articulación con la Metodología Integral de Planeación y Gestión MIPG** a partir de los procesos institucionales y una **Política de Administración de Riesgos**, donde se identifican los riesgos asociados y controles.


### FORMATO PLAN DE ACCIÓN PLANES INSTITUCIONALES

PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO PLAN INSTITUCIONAL										ARTICULACIÓN MIPG				POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	
No.	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PESO	ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA META	PROGRAMACIÓN META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	OBSERVACION O RELACIÓN DE EVOLUCIÓN	DIRECCIONES DE MIPG	POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	PROCESO ASOCIADO	OBJETIVO INSTITUCIONAL	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	CONTROLES ESTABLECIDOS PARA LOS RIESGOS
							DESDE   HASTA   REEVALUACIÓN								
1	XXXXX	XXXXX	XXXXX	0%		0	XXXXX		XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX	0	0.00
					VISTAS		XXXXX	0	0.00						
					INSPECCIONES		XXXXX	0	0.00						
					EXPEDIENTES		XXXXX	0	0.00						
2	XXXXX	XXXXX	XXXXX	0%		0	XXXXX		XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX	0	0.00
					VISTAS		XXXXX	0	0.00						
					INSPECCIONES		XXXXX	0	0.00						
					EXPEDIENTES		XXXXX	0	0.00						

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

### 7.2. BATERÍA DE INDICADORES

En el marco de la **Guía para la Construcción y Análisis de Indicadores 2018** del Departamento Nacional de Planeación DNP, que orienta en la construcción

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-09
		Fecha: 20/01/2023
		Página 24 de 25
		Versión: 1

y análisis de los indicadores a partir de la **CADENA DE VALOR** (relación secuencial y lógica entre insumos, actividades, productos y resultados en la que se añade valor a lo largo del proceso de transformación total)<sup>16</sup> de la entidad.

Con relación a la Cadena de Valor de la entidad, los indicadores a utilizar son los **INDICADORES DE GESTIÓN**, cuyo objetivo principal es cuantificar y medir dos elementos.

- La cantidad de insumos utilizados.
- Las acciones de gestión realizadas.

Teniendo en cuenta los tipos de indicadores de gestión, se establecen indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad, con relación al desarrollo de las actividades dentro del Plan de Acción del Plan Institucional.

**EFICACIA:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados<sup>17</sup>

**EFICIENCIA:** Medida en que el uso de los insumos (recursos financieros, humanos, técnicos y materiales) se ha hecho en forma económica u óptima para generar productos. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.<sup>18</sup>

**EFFECTIVIDAD:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.<sup>19</sup>

El indicador de gestión del PLAN INSTITUCIONAL ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO es el siguiente de acuerdo con la naturaleza de las actividades a desarrollar:

1. **Nombre del Indicador:** Avance en el cumplimiento de Metas (Documentos, Actividades)

**Tipo de indicador:** Eficacia

**Objetivo del Indicador:** Determinar el porcentaje de cumplimiento de las actividades relacionadas en el Plan de Acción, de acuerdo con las evidencias entregadas correspondientes a los entregables definidos de cada una de las actividades.

**Fórmula de Cálculo:**

$$Eficacia = \frac{\# \text{ de Actividades realizadas}}{\# \text{ de Actividades Programadas}} \times 100$$

<sup>16</sup> (DNP, 2017, pág. 5)

<sup>17</sup> Glosario- Servicio al Ciudadano – Función Pública.

<sup>18</sup> Glosario- Servicio al Ciudadano – Función Pública.

<sup>19</sup> Glosario- Servicio al Ciudadano – Función Pública.



	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-09
		Fecha: 20/01/2023
		Página 25 de 25
		Versión: 1

### 7.3. CRONOGRAMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para el seguimiento y evaluación del Plan de Acción, se debe realizar una evaluación trimestral y las fechas programadas para la entrega de informes, con el fin de dar cumplimiento a los compromisos normativos, son:

SEGUIMIENTO	Entrega Informe de Gestión Plan Institucional	Reporte Avance Trimestral Plan Institucional (2da línea de defensa)
I Trimestre	31 de Marzo	7 de Abril
II Trimestre	7 de Julio	7 Julio
III Trimestre	29 de Septiembre	6 de Octubre
IV Trimestre	8 de Diciembre	13 de Diciembre

### 7.4. MEDICIÓN TRIMESTRAL DE METAS

Con el fin de medir la **EFICACIA** del PLAN INSTITUCIONAL ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO, se definieron rangos de seguimiento para medir la gestión del Plan de Acción, y establecer alertas y planes de choque que permitan el cumplimiento de lo planeado.

#### MATRIZ DE RANGOS PORCENTUALES DE GESTIÓN

Nivel de EFICACIA	Estado del Indicado	Marzo	Junio	Septiembre	Diciembre
<b>ALTO</b>		25% o más	50% o más	75% o más	95% o más
<b>MEDIO</b>		15% a 24,9%	40% a 49,9%	65% a 74,9%	85% a 94,9%
<b>BAJO</b>		Menos de 15%	Menos de 40%	Menos de 65%	Menos de 85%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha y número de Acta y/o Acto Administrativo aprobación	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Descripción del Cambio
1	Acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 001-2023	Laura Meza Espinosa	María Elena Gutiérrez	Javier Gaona Solano / Jefe Oficina Asesora de Planeación.	Creación del documento.