



Corvivienda
Comisión Municipal de Interés Social y Reforma Urbana Distrital
CALLES 30 Y 32 # 21-62
www.corvivienda.gov.co



ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS
FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DISTRITAL
CORVIVIENDA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2022

NESTOR CASTRO CASTAÑEDA
GERENTE

VERSIÓN 1.0

CARTAGENA DE INDIAS, BOLÍVAR

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
2. Objetivo General	4
3. Objetivos Específicos	4
4. Marco Normativo	4
5. Identificación de Riesgos de Corrupción	6
6. Consolidación seguimiento y control.....	17
7. Diagnóstico de la entidad.....	18
8. Recomendaciones Generales.....	18

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 la construcción y consolidación de una visión compartida del territorio, en aras de lograr un mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la ciudad, en especial, de la población más vulnerable, aquella que engrosa el déficit habitacional. 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.

Estas acciones solo se logran con responsabilidad política e institucional, brindando espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de los programas y proyectos, en su ejecución, seguimiento, y control, estas acciones también enfocadas a fortalecer y mejorar la relación existente entre la institucionalidad y la ciudadanía, para la toma de decisiones respecto a la gestión e inversión pública.

Para ello, trabajaremos por desarrollar una confianza constante de los ciudadanos frente a CORVIVIENDA y frente a los particulares que participen en la prestación de los servicios públicos relativos a nuestro objeto misional, asegurando el acceso oportuno a la información, y la garantía de los derechos; la puesta en marcha de procesos transparentes, que generen escenarios de igualdad, trato digno y la eliminación de las barreras e inequidades. Desarrollaremos acciones fundadas en decisiones transparentes, sobre un escenario en el que los ciudadanos y los actores institucionales tengan una incidencia real en nuestro accionar.

El Plan en mención contempla los cinco (5) componentes establecidos en la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

2. Objetivo General

Diseñar e implementar estrategias que permitan la prevención y mitigación de la ocurrencia de eventos de corrupción, fortaleciendo el derecho de acceso a la información pública a la ciudadanía.

3. Objetivos Específicos

- ✓ Fortalecer los mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información
- ✓ Garantizar la ejecución de acciones integrales de transparencia y lucha contra la corrupción en armonización con los planes institucionales, promoviendo mecanismos sistemáticos de evaluación y seguimiento.
- ✓ Implementar acciones que bajo un enfoque preventivo permitan la protección de los recursos, alcanzar mejores resultados y mejorar la prestación de los servicios a la ciudadanía.

4. Marco Normativo

- ✓ 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.
- ✓ 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 202

- ✓ Componentes del Plan

- ✓ Primer Componente: Metodología para la identificación de Riesgos de corrupción y acciones para su manejo

- ✓ Para la elaboración del Mapa de Riesgos de la entidad, se efectuó el análisis de cada uno de los procesos institucionales y los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de estos, tomando como base los hechos mencionados en la cartilla del Departamento Nacional de Planeación (DNP).

Este instrumento le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos de corrupción generados, tanto interna como externamente. Para la construcción de la herramienta se toma como referente los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública. A continuación, se describen los componentes relacionados con la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.

- ✓ Mapa de Riesgo de Corrupción de la vigencia 2022
- ✓ Manual para la Administración de Riesgos de Corrupción
- ✓ Monitoreo y revisión
- ✓ Consulta y divulgación
- ✓ Seguimiento

5. Identificación de Riesgos de Corrupción

Para la vigencia 2021, Corvivienda identificó en total 21 posibles riesgos de corrupción.

RIESGOS DE CORRUPCIÓN SEGÚN PROCESO	
PROCESO	No DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
Gestión de Calidad	2
Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Territorial	5
Gestión de Legalización y Titulación	2
Gestión Jurídica	3
Gestión Documental	1
Gestión Humana	2
Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	1
Gestión Financiera	2
Gestión de Contratación	3

Metodología para la identificación de Riesgos de corrupción y acciones para su manejo

ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Acto administrativo de adopción del manual de riesgos	Firma del acto administrativo que aprueba el manual de riesgos	Oficina Asesora de Planeación	Primer trimestre de 2022
Socialización del manual de riesgos al personal de Corvivienda	Capacitación al personal de planta y contratista de Corvivienda dando a conocer el Manual de riesgos	Oficina Asesora de Planeación	Primer trimestre de 2022
Revisión con ajustes de ser necesario la matriz de riesgo	Informe final de la matriz de riesgo	Oficina Asesora de Planeación	Primer trimestre de 2022

Segundo Componente: Racionalización de Trámites

Para cumplir con la política de racionalización de trámites adelantada por el Departamento Administrativo de la Función pública, se hace necesario resaltar la importancia que tiene dentro del proceso de implementación de esta política el desarrollo de las fases propuestas para la estrategia anti trámites.

Fase 1: Identificación de Trámites:

Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, posteriormente se registrarán en el SUI. El resultado es un inventario de trámites y un registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUI.

Actualmente Corvivienda cuenta un inventario de trámites que han sido seleccionados pensando en el ciudadano como son:

- ✓ Trámite 01: Caracterización de hogares (social y técnica)

- ✓ 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 6: Revocatoria y/o restitución de subsidio de vivienda VIS o VIP

Fase 2: Priorización de trámites a intervenir:

A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieran intervención.

Entre los trámites que se tiene priorizados Corvivienda a intervenir están:

- ✓ Trámite 03: Titulación y/o legalización de predios
- ✓ Trámite 07: Postulación de hogares para asignación y adjudicación de subsidios totales o parciales para adquisición de viviendas VIS / VIP o mejoramientos de viviendas.

Fase 3: Racionalización de trámites: En relación con esta temática Corvivienda adelantará las siguientes Estrategia de racionalización y supresión de trámites:

- ✓ Preparación
- ✓ Recopilación de información general
- ✓ Análisis y diagnóstico
- ✓ Formulación de acciones y del trámite
- ✓ Implementación y monitoreo
- ✓ Evaluación y ciclo continuo de racionalización

Esto basándose en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

Entre los beneficios de la fase de racionalización, se tiene la disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano, condiciones favorables para realizar el trámite al visitante, disminución de tramitadores y/o terceros que se beneficien de los usuarios del trámite, incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.

Como experiencia exitosa Corvivienda, se tiene la implementación de una plataforma de vivienda, en la cual los usuarios pueden acceder a las ofertas de vivienda y a consultar su resultado, lo que ha permitido que un mayor número de ciudadanos pueda tener una oportunidad de postularse para obtener una vivienda.

Con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos a la hora de hacer un trámite o solicitar información en el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital de Cartagena - CORVIVIENDA, se implementará el uso de herramientas de redes internas de comunicación interna en tiempo real, que permita la transferencia de archivos y documentos, la comunicación en tiempo real y el monitoreo de los canales de información internos. Esta herramienta tendrá un componente básicamente en plataforma blanda (Software).

Adicional a todo lo anterior, con la implementación de un Sistema Integrado de Gestión, que involucre la permanente actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI y la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital de Cartagena - CORVIVIENDA pretende en el presente año el ajuste de algunos procedimientos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, que permitan simplificar y hacer más efectivas las acciones, reduciendo tiempos y recursos en el cumplimiento de las metas y el logro de mayores indicadores en la planeación, implementación de la rendición de cuentas, suscripción de las políticas de la entidad, en el marco de la transparencia y manejo de la información.

Para este componente, Covivienda genera los siguientes documentos:

- ✓ Inventario de trámite
- ✓ Caracterización de usuarios internos y externos de la entidad
- ✓ Documento con las necesidades orientadas a la racionalización, simplificación y virtualización de trámites.

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES			
ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Elaboración de informe de seguimiento de los controles en la racionalización de trámites	Informe señalando la efectividad de los controles en la racionalización de los trámites	Oficina Asesora de Planeación	Primer trimestre de 2022
Revisar las respuestas y desarrollo oportuno de los trámites internos y externos de la entidad	Elaboración de informes en el que se indique la racionalización y atención ofrecida al ciudadano en la racionalización de los trámites	Oficina Asesora de Planeación	Primer trimestre de 2022

Tercer Componente: Rendición de Cuentas

El Artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, se entiende rendición de cuentas como un proceso mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los 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

a) Estrategias

- ✓ Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.
- ✓ Diálogo: Se refiere a: (i) la justificación de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.
- ✓ Incentivos o sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

b) Definición

La Rendición de Cuentas es una estrategia que se crea con el objeto de mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Administración y ejercer su control social, para ello se han implementado desde la Alcaldía Mayor el proceso de audiencias públicas y encuentros del alcalde. El Gabinete Distrital y

Gerentes de Entidades Descentralizadas, encuentros con la comunidad, líderes comunales y líderes sociales. Además, se velará porque las respuestas a las peticiones sobre los asuntos administrativos y de gobierno que solicite la comunidad, sean oportunas y ágiles exponiendo la información de manera estructurada, clara, confiable, oportuna, y suficiente.

En todos estos espacios el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital – CORVIVIENDA, participa activamente. Aun considerando a los avances que en materia de rendición de cuentas ha mostrado el Distrito de Cartagena con la realización de dos audiencias públicas al año, con el presente plan se propone realizar un ejercicio permanente de rendición cuentas sobre la gestión administrativa y los asuntos de gobierno a la ciudadanía, propia de la entidad, con el propósito de

fortalecer las instancias decisorias de concertación y diálogo con la comunidad e ir sentando las bases para instaurar una cultura de trabajo en la que impere la ética y el accionar pulcro hacia lo público.

Promoverá la aplicación de los principios que rigen la función administrativa y se fortalecerá la institucionalidad al interior de nuestra entidad para que todo aquel que tenga bajo su responsabilidad el manejo y entrega de la información a la ciudadanía lo haga oportunamente cuando esta lo requiera.

El plan de rendición de cuentas para la vigencia 2022:

PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2022	
ESTRATEGIA	PERIODICIDAD
Realización de Rendición de Cuentas a Grupos de Valores	Semestral
Rendición de cuentas electrónica a la contraloría a través del portal SIA (Sistema Integral de Auditoría)	Semestral
Rendición de cuenta al Concejo Distrital de Cartagena	Cada vez que lo requiera

Fuente: Elaboración propia

RENDICIÓN DE CUENTAS			
ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Documentar reglamento interno de rendición de cuentas	Reglamento documentado, socializado y publicado en la página web de la entidad	Oficina Asesora de Planeación	30/06/2022
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.	Documento realizado	Oficina Asesora de Planeación	30/06/2022

Identificar temas mínimos para los espacios de rendición de cuentas de la vigencia 2022, incluyendo los temas priorizados por el análisis de visitas y consultas realizadas por los canales comunicación.	Temas de rendición de cuentas definidos	Oficina Asesora de Planeación	30/06/2022
Priorizar los temas de interés de los grupos de valor, realizar piezas publicitarias sobre estos y publicarlos en la página Web de la entidad	Piezas publicitarias realizadas y divulgadas	Oficina Asesora de Planeación	30/06/2022
Generar informes de gestión, datos o notas publicitarias relacionados con los avances de la gestión realizada	Informes generados y publicados	Oficina Asesora de Planeación	30/06/2022
Establecer lineamientos y abordar espacios de diálogos y participación abiertos al ciudadano por parte de la entidad	Lineamientos establecidos y espacios concertados	Oficina Asesora de Planeación	30/06/2022
Elaboración de informe de rendición de cuentas y publicación de este en la página Web de la entidad	Informe elaborado y publicado	Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Control Interno	30/06/2022
Evaluar el proceso de estrategia de rendición de cuentas incluyendo la eficacia y pertinencia de los mecanismos de participación ciudadana	Informe de evaluación realizado y publicado en página Web	Oficina Asesora de Control Interno	30/06/2022

c) Ruta de la rendición de cuentas

Desde la Oficina Asesora de Planeación, se lideró la realización de la primera audiencia pública de rendición de cuentas a grupos de valores por parte de CORVIVIENDA, mostrando así un avance significativo en el logro del cumplimiento normativo relacionado con la transparencia y acceso a la información por parte de la ciudadanía. Este proceso se realizó gracias a la colaboración de todas las dependencias de la entidad en cabeza de sus directivos y/o asesores.

Se tiene programado para la vigencia 2022 la realización de al menos dos rendiciones de cuentas con el objetivo de continuar manteniendo informado a la ciudadanía en las gestiones realizadas de la administración; esto sin dejar de lado el proceso de rendición de cuentas que se viene realizando conjuntamente con la Alcaldía Distrital.

Adicional a ello, la entidad elaboro un Manual de Rendición de Cuentas donde se contempla el procedimiento que se debe tener en cuenta durante el proceso de audiencia pública, siguiendo los parámetros contemplados por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

a) Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano:

Para facilitar el acceso de los usuarios y clientes a la nueva Unidad de Atención al Ciudadano, debe implementarse una herramienta denominada SAC (Sistema de Atención al Ciudadano). SAC permite el registro de solicitudes por Internet- Página Web, pantalla de auto consulta, ventanillas de radicación, atención telefónica, atención personalizada y correo electrónico.

Adicionalmente debe integrarse con el Sistema de Gestión Documental, para permitir radicar y realizar seguimiento a consultas, sugerencias, quejas, reclamos, ejes temáticos y trámites al interior de las dependencias responsables. Igualmente, la unidad contará con el servicio de consulta y descarga de documentos virtuales relacionados con temas de Vivienda de Interés Social y reforma urbana.

El servicio de Atención al ciudadano es y se mantendrá de forma personalizada. Debe ser personalizado, no requiere de intermediarios.

b) Fortalecimiento de los canales de atención

La entidad cuenta con los siguientes canales de comunicación:

- ✓ Página Web www.corvivienda.gov.co: Mediante la cual el ciudadano puede acceder a los servicios de vivienda, puede realizar consultas de la plataforma estratégica, planes institucionales, requisitos, consulta de postulaciones de subsidios de vivienda, entre otros.
- ✓ Correo electrónico: se tiene dispuesto para el ciudadano el correo atencionalusuario@corvivienda.gov.co para la recepción y respuesta de PQRS, y notificacionesjudiciales@corvivienda.gov.co, para la recepción y respuesta en defensa judicial.
- ✓ Oficina de atención al usuario: se dispone de un equipo de profesionales que se encarga de atender y gestionar las solicitudes de los ciudadanos que visitan nuestra entidad
- ✓ Oficina de Correspondencia: En la cual se reciben de manera presencial todas las PQRS del ciudadano.
- ✓ Redes sociales: Facebook, Instagram
- ✓ Línea telefónica

c) Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos

En Corvivienda para afianzar o fortalecer el fomento a la vocación del servicio al ciudadano en las conductas del servidor público se programó la realización de actividades como:

- ✓ Documentar el código de Integridad, con la cual el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital - CORVIVIENDA establecerá y afianzará los valores en el servicio público evitando la materialización e hechos de corrupción
- ✓ Se realizarán jornadas de capacitación fomentado la cultura de autocontrol afianzando los principios de la función pública.
- ✓ Corvivienda para la vigencia 2022, elaborará un documento diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano y/o manual, documento con canales de atención, con el sistema de voz ciudadana o PQRS, este deberá contener los servicios de la entidad ofrecidos a sus grupos de interés, con la estrategia de atención directa por instancia superior.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Elaboración del informe mensual relacionado con las de PQRS	Medir los 10 primeros días de cada mes cuántas quejas se formularon, cuántas quejas se contestaron y establecer las razones del porqué no se contestaron algunas quejas si hay lugar a ello	Oficina jurídica	Mensual (los 10 primeros días de cada mes)
Publicación de los informes de PQRS en la página web de la entidad	Informe de las publicaciones realizadas en la página web de Corvivienda	Oficina jurídica	semestral
Actualizar, aprobar y adoptar el manual de las PQRS	Acto administrativo que aprueba el manual de las PQRS	Oficina jurídica	30/06/2022
Verificar e impulsar la adecuación e identificación de la oficina de atención al ciudadano	Adecuación y organización del espacio físico de oficina de atención al ciudadano con las recomendaciones ya establecidas	Oficina jurídica y dirección administrativa	30/06/2022

Quinto componente: Mecanismos de 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 clientes externos y usuarios en la gestión de CORVIVIENDA es necesario implementar 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 comunicación directa, para conocer las denuncias, expectativas y derechos de los ciudadanos frente a la entidad y de esta manera resolver las fallas que se pueden presentar al interior del Sistema de Gestión Documental. 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 y a cotizar; y el Buzón de quejas y denuncias.

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

- ✓ **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 Corvivienda para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias se tiene que: Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos se realizar 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.

La entidad cuenta con un registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, el cual es monitoreado para 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 incluya: 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 a 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.

MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Actualización de la información en la pag web de la entidad	Publicación de toda la información en la página web de la entidad	Todas las dependencias suministran la información para que sea actualizada en la página web por el área de sistemas.	Trimestral (31 de marzo de 2022)

Seguimiento al cumplimiento en la publicación de los informes de ley que Corvivienda debe reportar en la página de la entidad	Informe de verificación donde se certifique que la información de ley ha sido publicada	Oficina Asesora de Planeación (área de sistemas)	Trimestral (31 de marzo de 2022)
Consolidar la información relacionada con la matriz ITA. Resolución 1519 de 2021	Diligenciamiento de cada uno de los ítems de la matriz ITA	Todas las Dependencias	Trimestral (31 de marzo de 2022)

6. Consolidación seguimiento y control

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, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina de Control Interno.

Como herramientas de la construcción del plan anticorrupción de la entidad se tuvieron las siguientes:

- ✓ Elaboración del panorama sobre posibles hechos de corrupción: Para Corvivienda es de gran importancia la mitigación y el control de riesgos de corrupción, por lo que en el desarrollo de sus operaciones, en el marco del direccionamiento estratégico, se ha definido políticas que componen el Sistema Integral de Administración de Riesgos, el cual contempla los lineamientos que permiten el establecimiento del contexto, la identificación, análisis, evaluación, tratamiento y monitoreo de los diferentes riesgos asociados a los procesos, de tal forma que le permitan cumplir con los objetivos estratégicos establecidos, buscando un equilibrio entre riesgo y oportunidad de mitigación del mismo, de acuerdo con la tolerancia de la entidad al riesgo.

Durante las vigencias fiscales 2016-2021 siguiendo los lineamientos de política impulsados por sus Gerentes, se trabajó en la actualización del 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, se ha avanzado en el diseño e implementación de un Sistema Integrado de Gestión (SIG) que articula e integra el Modelo 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. En este sentido las direcciones y jefaturas de la entidad con sus equipos de trabajo, realizan la identificación 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.

En este sentido las direcciones y jefaturas de la entidad con sus equipos de trabajo, realizan la identificación 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, en este sentido se elaboró el Manual para la Gestión y Administración de Riesgo Institucional, teniendo en cuenta lo contemplado en la Guía de Administración de Riesgo V5 de la función pública.

7. Diagnóstico de la entidad

Se empezó con el levantamiento de un estudio diagnóstico que mostrara la situación actual de Corvivienda en materia de implementación del sistema. Para ello, se realizó inicialmente un análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas), que identifica, en la percepción de los empleados y contratistas que participaron, la situación del contexto interno y externo que facilitan, favorecen o limitan o amenazan la implementación del modelo. Los resultados del ejercicio se presentan en el Anexo 2. Identificación del Análisis del Contexto de la Organización, el cual tiene como propósito identificar las fortalezas y debilidades que tienen los procesos internos de CORVIVIENDA; así como también identificar las oportunidades y amenazas de la entidad frente al entorno relacionado con los agentes o instituciones con los que se mantiene relaciones significativas (clientes, competidores, gobierno, comunidad, proveedores, entre otros).

8. Recomendaciones Generales

Corvivienda con el fin de fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción, tiene la responsabilidad de fomentar la participación de la ciudadanía, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública, haciendo uso de instrumentos metodológicos tales como:

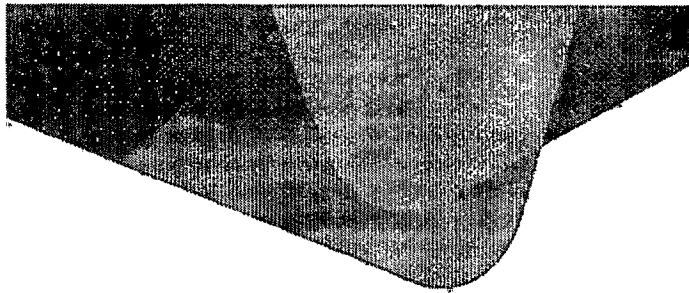
- ✓ El Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, busca alcanzar la inclusión social y productiva a través del emprendimiento y la legalidad. Para los efectos asume la legalidad como semilla que garantiza la “consolidación del Estado Social de Derecho, para garantizar la protección a la vida, honra y bienes de todos los colombianos, así como el imperio de la Ley”.

- ✓ El programa instituciones ambientales más modernas, eficientes y transparentes (fortalecimiento institucional) del Plan de Desarrollo “Salvemos Juntos a Cartagena 2020-2023”, que tiene como propósito fortalecer institucionalmente a la autoridad ambiental, favoreciendo la gestión ágil, moderna y transparente. En este sentido implementará acciones encaminadas a la optimización de los sistemas de información, la racionalización de trámites y la aplicación de TICS a la gestión institucional de tal manera que se logre mayor transparencia en la gestión, disminuya el riesgo de corrupción y se mejoren los servicios a la ciudadanía.
- ✓ Culminar el proceso de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en todas sus dimensiones
- ✓ Brindar a los usuarios de la entidad una mejor atención mediante la adecuación de un espacio físico para la atención presencial de estos y fortalecer el proceso de las PRSDFP, a través de la creación de mecanismos que permitan la gestión oportuna de los trámites y la veracidad de la información que se entrega al ciudadano.
- ✓ Continuar fortaleciendo el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía y entablar diálogos de participación activa con grupos de interés.

En los anteriores términos se deja rendido el presente informe para los fines correspondientes señalados por la norma.

CARLOS FERNANDEZ BARCENAS
Jefe Oficina Asesora de Planeación de CORVIENDA

Elaboró: Luzmey Rocha - Abogada Asesora Externa
Revisó: Héctor Enrique Galvis Ruiz - Abogado Asesor Externo.



Corvivienda
Plan de Vivienda de Medellín, Bogotá y Medellín S.p.A. Ltda.
www.corvivienda.gov.co



**Salvemos Juntos
a Cartagena**

- y se mejoren los servicios a la ciudadanía.
- ✓ Culminar el proceso de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en todas sus dimensiones
 - ✓ Brindar a los usuarios de la entidad una mejor atención mediante la adecuación de un espacio físico para la atención presencial de estos y fortalecer el proceso de las PRSDFP, a través de la creación de mecanismos que permitan la gestión oportuna de los tramites y la veracidad de la información que se entrega al ciudadano.
 - ✓ Continuar fortaleciendo el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía y entablar diálogos de participación activa con grupos de interés.

En los anteriores términos se deja rendido el presente informe para los fines correspondientes señalados por la norma.

Carlos Fdez

CARLOS FERNANDEZ BARCENAS
Jefe Oficina Asesora de Planeación de CORVIENDA

Elaboró: Luzmey Rocha - Abogada Asesora Externa *Luzmey Rocha*
Revisó: Héctor Enrique Galvis Ruiz - Abogado Asesor Externo *Héctor Enrique Galvis Ruiz*