



**Corvivienda**  
Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital  
HÁBITAT • SOCIEDAD • AMBIENTE



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 DEL FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DISTRITAL DE CARTAGENA – CORVIVIENDA-

**WILLIAM GARCIA TIRADO**

Gerente

**JOSE UTRIA MONSALVE**

Director Administrativo

**ADOLFO BUSTILLO GOMEZ**

Director Técnico

**NATACHA GONZÁLEZ VALLEJO**

Jefe Oficina Asesora de Planeación

**ISABEL DIAZ MARTINEZ**

Jefe Oficina Asesora de Jurídica

**JHON JAIRO MENESES MONSALVE**

Jefe Oficina de Control Interno

*Aprobó:*

WILLIAM GARCIA TIRADO- Gerente

*Elaboró:*

NATACHA GONZALEZ VALLEJO - Jefe Oficina Asesora de Planeación

Revisó: JHON JAIRO MENESES MONSALVE - Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Apoyó: CAYETANO JIMENEZ MUNIVE -Profesional en Administración Pública, Especialista en Gestión Pública y en Política Social, Candidato a Master en Administración Pública -Oficina Asesora de Planeación.

*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, para lo cual promoverá el desarrollo territorial, armonizando las acciones con la ciudadanía en general en aras de lograr un mejoramiento de la calidad de vida, asegurando que las acciones y esfuerzos en materia de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana lleguen a toda la población, con énfasis en la población más vulnerable, aquella que engrosa el déficit habitacional.*



*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, su ejecución y vigilancia.*

*Para ello, se propenderá 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 control social, la seguridad ciudadana y la garantía de los derechos mediante la puesta en marcha de procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades, el trato digno y la eliminación de las inequidades. Con este fin, se desarrollarán acciones fundadas en decisiones transparentes, sobre un escenario en el que los ciudadanos y actores tengan acceso a la información en forma irrestricta, oportuna y eficaz.*

**WILLIAM GARCIA TIRADO**

Gerente

**CORVIVIENDA**

Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital

Av. Pedro de Heredia. Barrio El Espinal, Calle 30 No. 18B-158

Tel: +57(5) 6666489

[www.corvivienda.gov.co](http://www.corvivienda.gov.co)





## TABLA DE CONTENIDOS

<b>1. Objetivos y alcance.....</b>	<b>6</b>
1.1 Marco normativo.....	6
1.2 Información Institucional .....	7
<b>2. Componentes del Plan.....</b>	<b>9</b>
2.1 Identificación de riesgos de corrupción, mapa de riesgos de corrupción .....	9
2.2 Estrategia de racionalización y supresión de trámites.....	10
2.3 Rendición de cuentas.....	11
2.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano .....	12
2.5 Estrategias para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.....	14
<b>3. Recomendaciones adicionales .....</b>	<b>15</b>
3.1 Gobierno en línea y gestión documental .....	15
3.2 Sistemas de información .....	16

## Ejes Estratégicos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

De conformidad con las políticas y directrices señaladas en la Constitución Política de Colombia, las leyes y Decretos que regulan las actividades, competencias, obligaciones y responsabilidades de CORVIVIENDA y de sus funcionarios, y en especial, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), se busca desarrollar los siguientes ejes centrales:

- Consolidar y mejorar la capacidad de ejecución propendiendo por la racionalidad de las decisiones, la economía de procesos y la efectividad de las acciones.
- Racionalizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos, se facilite a la entidad y en especial a la población acceder a los servicios y a la información.
- Generar responsabilidad real de las acciones no sólo en el ámbito institucional, sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla CORVIVIENDA, asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
- Asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos.
- Todas las actuaciones estarán orientadas por los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia, lo cual mejorará las relaciones de confianza entre los servidores públicos y los ciudadanos y con ello la legitimidad.
- Se promoverá en los funcionarios y contratistas el compromiso de trabajar con coherencia, pasión y compromiso social.
- Se desarrollará una cultura que fortalezca la integridad de los funcionarios, los asociados y el sector privado.
- Se exigirá que en todas las actuaciones se trabaje con objetividad, rigurosidad y sentido de pertenencia.
- Se garantizará la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.
- Se vigilará que todas actuaciones sean amigables con el entorno físico, social, cultural, político y ambiental.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital – CORVIVIENDA.



**Corvivienda**  
Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital  
HABITAT • SOCIEDAD • AMBIENTE



## 1. Objetivos y alcance

### Objetivo general

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital de Cartagena –CORVIVIENDA-, con lo que no sólo se da cumplimiento a la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, sino que además se establecen las estrategias encaminadas a la lucha contra la Corrupción y la óptima atención al Ciudadano.

### Objetivos específicos

- Construir el mapa de riesgos de corrupción del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital de Cartagena - CORVIVIENDA y sus respectivas medidas de prevención, corrección y control.
- Determinar la aplicación de la política de racionalización de trámites en la entidad.
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la entidad.
- Definir las acciones necesarias para optimizar la atención al ciudadano en la entidad.
- Definir las estrategias para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos

### Alcance

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todas las dependencias, empleados y contratistas del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital de Cartagena – CORVIVIENDA, a partir de su publicación.

### 1.1 Marco normativo

La normatividad relativa a la construcción del Plan se resume en un documento denominado “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” publicado por el Departamento Nacional de Planeación (DNP). Es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio. El primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción. Para los demás componentes se deben tener en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas.

El diseño de la metodología para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos desarrollada en el primer componente, tomó como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno -MECI- contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial.

El Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital de Cartagena – CORVIVIENDA, ha formulado e implementará el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con fundamento en ese documento guía y en la siguiente normatividad:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal)
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).





**Corvivienda**  
Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital  
H Á B I T A T • S O C I E D A D • A M B I E N T E



- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación)
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción)
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004)
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Documento CONPES (Consejo Nacional de Política Económica y Social) 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- 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)

## 1.2 Información Institucional

### Naturaleza

El Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Distrito de Cartagena - CORVIVIENDA, es un establecimiento público de orden distrital, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio creado por el honorable Concejo Distrital mediante Acuerdo N° 37 del 19 de Junio de 1991, reglamentado por el Decreto 822 del 15 de noviembre del mismo año expedido por el Alcalde Mayor de Cartagena, a su vez modificado por el Decreto 717 del 23 de junio de 1992, expedido por el Alcalde Mayor en ejercicio de facultades conferidas por el Concejo Distrital mediante Acuerdo N° 24 del 10 de junio de 1992.

### Objeto

El Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Distrito de Cartagena - CORVIVIENDA tiene por objeto desarrollar las políticas de vivienda de interés social en las áreas urbana y rural, aplicar la reforma urbana u ordenamiento del territorio distrital en los términos previstos por la Ley 9 de 1989, Ley 3 de 1991, Ley 388 de 1997 y demás disposiciones que la adicionen o modifiquen y promover las organizaciones populares de vivienda. El fondo de vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Distrito de Cartagena - CORVIVIENDA, tiene a su cargo el logro de los siguientes objetivos específicos:

- Coordinar acciones con las entidades del sistema nacional de vivienda de interés social para la ejecución de sus políticas.
- Canalizar recursos provenientes del subsidio familiar de vivienda, para aquellos programas adelantados por CORVIVIENDA, con participación del Distrito.
- Desarrollar directamente o en asocio con entidades autorizadas, programas de construcción, adquisición, mejoramiento, reubicación, rehabilitación y legalización de títulos de soluciones de vivienda de interés social.
- Fomentar el desarrollo de las organizaciones populares de vivienda.
- Gestionar el otorgamiento de créditos descontables o re descontables en el Banco Agrario, según lo dispuesto en la ley y demás normas legales, para financiar programas de soluciones de vivienda de interés social urbano y rural.
- Incentivar a las empresas comunitarias de construcción.
- Coordinar con la Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar S.A. el desarrollo de proyectos para la reubicación, rehabilitación, mejoramiento y construcción de vivienda de interés social, cuando sea necesaria la recuperación de playas, playones, caños, lagos, lagunas y ciénagas.
- Adquirir, por enajenación, expropiación y extinción de dominio los bienes inmuebles necesarios para cumplir con los fines expresados en el Acuerdo de creación y demás disposiciones pertinentes.



## Misión

El Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital de Cartagena – Corvivienda, es una entidad que construye comunidad desde el derecho fundamental a la vivienda digna, a la prosperidad y a un hábitat sostenible, en articulación con el sistema nacional de vivienda, apoyado en la planificación estratégica del crecimiento territorial organizado.

## Visión

En el 2025 seremos la entidad líder en la gestión y ejecución de soluciones de vivienda de interés social y de interés prioritario en el ámbito local, reconocidos a nivel regional y nacional como grandes promotores del desarrollo territorial sostenible y del bienestar social en Cartagena.

## Principios

Son principios éticos orientadores de la actividad y comportamiento profesional del servidor público en Corvivienda (Resolución 242 de 2015), los siguientes:

Liderazgo, participación, flexibilidad, corresponsabilidad, integralidad, probidad, voluntad de servicio, compromiso social y lealtad institucional.

Además de los anteriores, el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, identifica como principios éticos los siguientes:

- El interés general prevalece sobre el interés particular
- Es imperativo de la función pública el cuidado de la vida en todas sus formas.
- Los bienes y recursos públicos son sagrados.
- La finalidad del Estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población.
- La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía.
- El administrador de recursos públicos debe rendir cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de su gestión.
- Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten.

## 2. COMPONENTES DEL PLAN

### 2.1 Identificación de riesgos de corrupción, Elaboración mapa de riesgos de corrupción

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción 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 los mismos, tomando como base los hechos mencionados en la cartilla del Departamento Nacional de Planeación (DNP). De igual manera, se tomó como referente, la experiencia de CORVIVIENDA y de otras entidades del sector público.

En la matriz de riesgos, se identificaron y registraron aquellos que hacen más vulnerable a la entidad a sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen y desarrollo institucional, sus causas, las medidas de mitigación, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto, se asignaron los responsables y los indicadores para evaluar su efectividad.

Una vez identificados los riesgos, se formularon los controles que son pertinentes para evitar o reducir el riesgo potencial.



**Corvivienda**  
Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital  
HÁBITAT • SOCIEDAD • AMBIENTE



Ver Anexo No.1 Mapa de Riesgos de Corrupción 2017

## 2.2 Estrategia de racionalización y supresión de trámites

### Aplicación del estatuto anticorrupción.

En consonancia con los lineamientos definidos por la ley 1474 de 2011, el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital de Cartagena - CORVIVIENDA aplicará dichos principios en todas sus dependencias para lo cual se desarrollarán dos (2) eventos de inducción a todos los funcionarios y contratistas sobre las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, uno por semestre.

### Simplificación de procedimientos internos.

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 la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a la mejora permanente de los procesos y la gestión administrativa. La meta de CORVIVIENDA para el año 2017, es tener implementado el Sistema de Gestión de Calidad y actualizado en un 100% el MECI.

**Mejorar procesos internos de comunicación.** 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 una herramienta 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).

**Fomento a la vocación de servicio en las conductas del servidor público.** La vocación del servicio implica que el servidor público demuestre en el ejercicio de su trabajo el deseo permanente por satisfacer las necesidades de los ciudadanos, con un alto nivel de excelencia por brindar la mejor atención y calidad de servicio, logrando superar las expectativas de los clientes.

**Actualización del código de ética.** El Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital - CORVIVIENDA ha establecido como una prioridad la lucha contra la corrupción, la recuperación de la institucionalidad, la transparencia y la efectividad en sus acciones. Es así como la conducta de los funcionarios y terceros que prestan sus servicios directa e indirectamente a la entidad, debe ser intachable, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal. De tal manera que para el año 2017, se realizarán las actualizaciones que sean pertinentes y se socializará el código de ética y buen gobierno que contenga las normas de comportamiento, sobre las que descansa la cultura organizacional de la entidad, como un modo de vida integrado, representado en los principios y valores que forman parte de la identidad colectiva y que posibilite la convivencia entre los funcionarios y la ciudadanía en general.

## 2.3 Rendición de cuentas

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 herramientas como el SIGOB, la realización de audiencias públicas y encuentros del Alcalde. El Gabinete Distrital y Gerentes de Entidades Descentralizadas con las comunidades, eventos denominados, “Encuentros con mi Gente” y “Viernes con mi Gente”. 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

**CORVIVIENDA**

Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital

Av. Pedro de Heredia. Barrio El Espinal, Calle 30 No. 18B-158

Tel: +57(5) 6666489

[www.corvivienda.gov.co](http://www.corvivienda.gov.co)





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, 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.

Para ello CORVIVIENDA 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 contemplará las siguientes estrategias:

PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS - CORVIVIENDA		
ESTRATEGIA		PERIODICIDAD
1	Publicar en el SIGOB el 100% de los registros de avance de cada meta	SEMANAL
2	Publicar los resultados de la evaluación y seguimiento al Plan de Acción de la Entidad	SEMESTRAL
3	Realizar audiencias públicas para la exposición de logros y resultados	SEMESTRAL
4	Responder al 100% de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que realice la ciudadanía	DIARIO
5	Implementar un sistema de seguimiento y evaluación de los tiempos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que realice la ciudadanía	UNA VEZ
6	Rendición de cuentas electrónica a la Contraloría Distrital a través del Portal SIA (Sistema Integral de Auditorías)	SEMESTRAL
7	Rendición de cuentas electrónica de la contratación a través del portal de contratación Visible COVI	BIMENSUAL

## 2.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

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

Adicionalmente debe integrarse con el sistema de correspondencia del SIGOB 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 debe ser personalizado, no requiere de intermediarios.

### La Participación ciudadana vía WEB y sistemas:

Con el fin de promover y generar nuevos espacios para el ejercicio de la participación social, tanto de servidores 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 SIGOB. 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 Virtual de Denuncias.*





### Funciones Básicas

El acceso al Sistema de Atención al Ciudadano – SAC, se realiza a través de la página Web de CORVIVIENDA, a la cual se llega a través de un Web browser (Internet Explorer, Opera, etc.), dando clic en el link de **Atención al Ciudadano**. Este link conduciría a la pantalla principal de SAC.

### Opciones:

- Generalidades: En esta sección podrá observar información general de CORVIVIENDA
- Trámites: En esta sección podrá observar los diferentes trámites que se realizan a través de CORVIVIENDA.
- Consultas: En esta sección podrá realizar consultas
- Sugerencias: En esta sección podrá realizar cualquier tipo de sugerencias y/o temas relacionados con la VIS
- Quejas y reclamos: En esta sección podrá hacer llegar a CORVIVIENDA cualquier tipo de queja o reclamo relacionado con el objeto misional
- Inicio: Vuelve al menú de Atención al Ciudadano.

El acceso al Sistema de Atención al Ciudadano tendrá una serie de variables que dependerá del rol de cada usuario, de manera que si el usuario es interno o externo tendrá unas preferencias, privilegios, o limitaciones:

**Rol de ciudadano:** El ciudadano es la persona que expone sus requerimientos a CORVIVIENDA mediante la Web, acceso telefónico, e-mail o personalmente.

Sus funciones y opciones permitidas en SAC son:

<ul style="list-style-type: none"> <li>· Ingresar al sistema</li> <li>· Actualizar datos</li> <li>· Agregar requerimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Registrar usuario y contraseña</li> <li>· Consultar requerimientos</li> </ul>
---	--

**Rol de operador:** El operador es la persona encargada asignar y responder requerimientos.

Sus funciones y opciones permitidas en SAC son:

<ul style="list-style-type: none"> <li>· Ingresar al sistema</li> <li>· Resumen de requerimientos</li> <li>· Registrar usuario y contraseña</li> <li>· Agregar requerimientos</li> <li>· Catalogar requerimientos Web</li> <li>· Consultar ciudadanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>AQ· Seleccionar campos a exportar</li> <li>· Consultar requerimientos</li> <li>· Responder requerimientos</li> <li>· Asignar requerimientos</li> <li>· Exportar campos</li> </ul>
--	--

**Rol de funcionario:** El funcionario es la persona encargada en una dependencia, de dar trámite o respuesta a los requerimientos asignados por el operador o administrador de área. El sistema generará una alerta vía correo electrónico al funcionario responsable. Dicho correo electrónico contendrá los datos básicos del requerimiento, la fecha límite de respuesta y un link para ingresar al sistema con el fin de proceder a dar la respuesta respectiva. Sus funciones y opciones permitidas en SAC son:

<ul style="list-style-type: none"> <li>· Registrar usuario y contraseña</li> <li>· Ingresar al sistema</li> <li>· Resumen de requerimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Consultar requerimientos asignados</li> <li>· Responder requerimientos asignados</li> </ul>
--	--

**Rol de administrador:** El administrador es la persona encargada de administrar el sistema de atención al Ciudadano SAC. Sus funciones y opciones permitidas en SAC son:

<ul style="list-style-type: none"> <li>· Ingresar al sistema</li> <li>· Registrar usuario y contraseña</li> <li>· Resumen de requerimientos</li> <li>· Configurar el sistema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Administrar parámetros del sistema</li> <li>· Consultar, agregar, modificar, eliminar, recuperar, asignar y responder requerimientos</li> <li>· Consultar, agregar, modificar, desactivar y eliminar ciudadanos</li> <li>· Exportar todos los campos de cualquier requerimiento</li> </ul>
---	---





**Corvivienda**  
Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital  
HABITAT • SOCIEDAD • AMBIENTE



## 2.5 Estrategias para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos

### Implementar y Optimizar el sistema PQRS

Para definir responsabilidades, tiempo de respuestas contenidos que brinden calidad y eficiencia a las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), que pueden presentar nuestros ciudadanos, el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital - CORVIVIENDA, en cabeza de las Oficinas Asesoras de Jurídica y Planeación, ha trabajado permanentemente en el tema de recepción de PQRS, diseñando un formulario en la página Web institucional para que nuestros ciudadanos puedan ingresar de forma práctica en busca de una respuesta a sus inquietudes, quejas o sugerencias. Se quiere que la información y formulario para la recepción de PQRS, sea lo más limpio y transparente posible, sin afectar la accesibilidad y confidencialidad.

Los factores a tener en cuenta para su implementación en la entidad son:

- 1.- Definir la secuencia e interrelación de los procesos institucionales.
- 2.- Asegurar la disponibilidad de recursos
- 3.- Seguimiento y medición de los procesos
- 4.- Implementar acciones de mejora.
- 5.- Establecer controles de riesgo
- 6.- Verificar la satisfacción del ciudadano
- 7.- Control y seguimiento de documentos y registros
- 8.- Periódicamente, elaborar informes de gestión en el tema de servicio al ciudadano y proponer estrategias.

### Medir la Satisfacción del Ciudadano

A partir del momento en que la Entidad cuente con los respectivos procesos y una vez se tenga un insumo respecto a los ciudadanos que puedan ingresar a la entidad por cualquiera de los canales de información, se realizará la respectiva encuesta para medir la satisfacción de nuestros ciudadanos.

**Medir los tiempos de respuesta:** A partir del momento de implementación del sistema PQRS debe hacerse una evaluación semestral de los tiempos de respuesta empleados para la atención de cada requerimiento, a fin de corregir falencias en el servicio e implementar las mejoras necesarias.

## 3. RECOMENDACIONES ADICIONALES

### 3.1 Gobierno en línea y gestión documental

#### Canales de comunicación y atención

Mantener y fortalecer el funcionamiento todos los medios de correo electrónicos, en especial de la página Web institucional, mantener el funcionamiento del correo postal y del canal telefónico.

#### Gobierno en Línea

El Plan Nacional de Desarrollo (2016 -2019) busca estimular la puesta en marcha de servicios en línea, por lo que se hace necesario que las entidades públicas adelanten acciones orientadas a desarrollar la estrategia de Gobierno en Línea, con el fin de aumentar la oferta de sus servicios.

La Estrategia Gobierno en Línea tiene el propósito de contribuir a consolidar un Estado más eficiente, más transparente y participativo, con el fin de que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la administración pública, lo que permite agilizar los trámites y favorece el ejercicio del control ciudadano, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC. (Portal de Transparencia Económica, Sistema Electrónico de Contratación Estatal - SECOP).

Al respecto, el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital de Cartagena – CORVIVIENDA viene realizando una actualización del sitio WEB institucional en la que se están diseñando módulos de administración de contenidos que permitan publicar la información en tiempo real y de forma





**Corvivienda**  
Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital  
H Á B I T A T • S O C I E D A D • A M B I E N T E



fácil y efectiva. La ingeniería y robustez de los módulos de administración de contenidos permiten un flujo amplio de datos, una mejora considerable en los tiempos de publicación, carga y descarga de documentos, y una creación y administración de bases de datos especializadas en su contenido.

Los módulos contendrán la siguiente información:

1. Noticias y eventos institucionales
2. Gestión documental de la contratación
3. Gestión documental de pagos
4. Gestión documental multimedia
5. Gestión documental y seguimiento a las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
6. Gestión de la documentación institucional (Planes, estrategias, informes)

### 3.2 Sistemas de información

#### Implementación del sistema.

Implementar un Sistema de Información que permita conocer la ubicación, caracterización, clasificación e información de cada uno de los proyectos de CORVIVIENDA, así como también sus respectivos beneficiarios.

Se ha venido avanzando en la concepción y conceptualización del Sistema De Información Geográfica de Vivienda De Interés Social y Reforma Urbana. Será un sistema de información de avanzada tecnología que permitirá la consulta visual de la información relativa a los procesos de Vivienda de interés social y reforma urbana de Cartagena de Indias.

Este sistema acercará al usuario final a mapas de navegación interactiva para consultar asuntos tales como: subsidios, mejoramientos, referencias catastrales, vivienda nueva, vivienda usada, beneficiarios, predios legalizados, instalaciones completadas, registro de beneficiarios, registro de familias en riesgo, censo de desplazados, clasificación del suelo, tratamientos de suelos, usos del suelo, densidades del suelo, crecimiento de la actividad constructora, cobertura de los servicios públicos domiciliarios y mucho más.

En solo cinco minutos un usuario podrá conocer detalles confiables según la ubicación de un predio de su interés, haciendo más eficientes los ejercicios de gestión de proyectos, validación de información y atención a beneficiarios.

Inicialmente, la base de datos contará con algunos de los siguientes campos:

- Total predios ( REFERENCIA CATASTRAL )
- Total predios residenciales ( REFERENCIA CATASTRAL)
- Total Predio: urbano, rural, suburbano ( POT)
- Total predio por Localidad, comuna, barrio, estrato ( POT)
- Total familias (CEDULA DE CIUDADANIA)
- Total familias propietarias de viviendas MATRICULA INMOBILIARIA)
- Total viviendas con tratamiento de mejoramiento integral ( POT)
- Total viviendas a reubicar ( asentamientos en zonas de riesgo) POT);
- Total familias en redes de atención del Gobierno por situación de riesgo, por desplazamiento, familias en arriendo temporal (Alcaldía de Cartagena) en Red Unidos, Familias en Acción, PES, Gestión de Riesgo. BASES DE DATOS
- Total familias con estudios (caracterización indicador de habitabilidad: calidad de la vivienda estructural, conexión de servicios, entorno, titulación. ESTUDIOS PES);
- Total Familias con subsidios del gobierno nacional con solución de vivienda ( RESOLUCION );
- Total familias con subsidios CORVIVIENDA , con solución de vivienda(RESOLUCION);
- Total Familias con subsidios del gobierno nacional, PENDIENTES (RESOLUCION)
- Total familias postuladas a las diferentes cajas de compensación, sin proyectos definidos ( RADICACION );
- Total familias que se les ha realizado mejoramientos de viviendas por CORVIVIENDA, sin título ( RESOLUCION )

**CORVIVIENDA**

Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital

Av. Pedro de Heredia. Barrio El Espinal, Calle 30 No. 18B-158

Tel: +57(5) 6666489

[www.corvivienda.gov.co](http://www.corvivienda.gov.co)





**Corvivienda**  
Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital  
HÁBITAT • SOCIEDAD • AMBIENTE



- Total familias que se les ha realizado mejoramientos de viviendas por CORVIVIENDA, y titulación (RESOLUCION );
- Total familias con título otorgado por CORVIVIENDA, sin mejoramiento (RESOLUCION )

El Sistema además estará en la capacidad de generar Reportes, Estadísticas y consultas avanzadas. Además, debe ser totalmente administrable, parametrizable y escalable.

**CORVIVIENDA**

Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital  
Av. Pedro de Heredia. Barrio El Espinal, Calle 30 No. 18B-158  
Tel: +57(5) 6666489  
[www.corvivienda.gov.co](http://www.corvivienda.gov.co)

