

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

### FONDO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA

### CORVIVIENDA 2021

## DIRECTIVOS CORVIVIENDA

- ❖ Néstor Castro Castañeda – Gerente
- ❖ Cynthia Serpa Maitan- Directora Administrativa
- ❖ Elvia Caballero Amador - Directora Técnica
- ❖ Carlos Fernández Bárcenas - Jefe Oficina Asesora de Planeación
- ❖ Isabel Diaz Martínez - Jefe Oficina Asesora Jurídica
- ❖ Ernesto Camacho Díaz - Jefe Oficina Asesora de Control Interno

## PRESENTACIÓN

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. Adicional a ello, son 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.

**Néstor Castro Castañeda**  
**Gerente**

## 1. Objetivos y Alcance

### 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; y estrategias encaminadas a garantizar la ética bajo los principios de, excelencia, calidad, aprendizaje e innovación, integridad, transparencia y confianza, colocando al ciudadano, en el centro del accionar institucional.

### Objetivos Específicos

- ✓ Identificar y eliminar los riesgos de corrupción.
- ✓ Diseñar, formular e implementar la política de racionalización de trámites.
- ✓ Establecer e implementar mecanismos de rendición de cuentas.
- ✓ Definir las acciones necesarias para optimizar el servicio de atención al ciudadano.
- ✓ Diseñar e implementar las estrategias para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.
- ✓ Fortalecer los mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información.

### Alcance

Las acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, al igual que su seguimiento y evaluación, deberán ser aplicadas por todos los empleados y contratistas del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital de Cartagena – CORVIVIENDA, a partir de su publicación en 2021.

## 2. 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 cinco 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, 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).
- ✓ 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 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).
- ✓ 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).
- ✓ Decreto 1649 de 2014, por el cual se modificó la estructura del DAPRE.
- ✓ Ley 1755 de 2015, por el cual se regula el derecho de petición.
- ✓ Ley 1757 de 2015, 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 1081 de 2015, Por el cual se establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- ✓ 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.

### 3. 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 o re descuentables 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, calidad, 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.
- ✓ Por consiguiente, los principios institucionales de acuerdo a lo establecido en el Plan de Desarrollo “Salvemos Juntos a Cartagena 2020-2023”:
- ✓ Honestidad: Actuar siempre con fundamento en la verdad cumpliendo con mis deberes con transparencia y siempre favoreciendo el interés general
- ✓ Respeto: Reconocer los valores y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes, defectos sin importar su labor, procedencia o cualquier otra condición
- ✓ Compromiso: Ser consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas
- ✓ Diligencia: Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención y prontitud, para así optimizar el uso de los recursos del estado.

- ✓ Justicia: Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad e igualdad.
- ✓ Servicio: Alto sentido de colaboración para hacer la vida más placentera a los demás de manera espontánea, en una actitud permanente de colaboración.
- ✓ Responsabilidad: Garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos y genera confianza y tranquilidad entre las personas. Toda responsabilidad está estrechamente unida a la obligación y al deber.

## 4. 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).

En la matriz de riesgos, se identificaron y registraron aquellos que hacen más vulnerable a la entidad a sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su reputación y desarrollo institucional, sus causas, acciones, se asignaron los responsables, el periodo de seguimiento y las fechas de inicio y terminación.

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

#### a) Análisis y valoración de riesgo de construcción

Tabla 1: Calor inherente

Matriz de Calor Inherente		Impacto					
<b>Probabilidad</b>	Muy Alta 100%						<b>Extremo</b>
	Alta 80%						<b>Alto</b>
	Media 60%			R1			<b>Moderado</b>
	Baja 40%						<b>Bajo</b>
	Muy Baja 20%						
		Leve 20%	Menor 40%	Moderado 60%	Mayor 80%	Catastrófico 100%	

Fuente: Departamento Administrativo de Función Pública -DAFP

**Tabla 2: Calor Residual**

Matriz de Calor Residual

		Impacto					
		Leve 20%	Menor 40%	Moderado 60%	Mayor 80%	Catastrófico 100%	
Probabilidad	Muy Alta 100%						Extremo
	Alta 80%						Alto
	Media 60%						Moderado
	Baja 40%						Bajo
	Muy Baja 20%						

Fuente: DAFP

Tabla 3: Criterios para definir el nivel de probabilidad

	Frecuencia de la Actividad	Probabilidad
Muy Baja	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta como máximos 2 veces por año	20%
Baja	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta de 3 a 24 veces por año	40%
Media	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta de 24 a 500 veces por año	60%
Alta	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta mínimo 500 veces al año y máximo 5000 veces por año	80%
Muy Alta	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta más de 5000 veces por año	100%

Fuente: DAFP

b) Evaluación del riesgo

Tabla 4: Criterios para definir el nivel de impacto

	Afectación Económica (o presupuestal)	Pérdida Reputacional
Leve 20%	Afectación menor a 10 SMLMV	El riesgo afecta la imagen de alguna área de la organización
Menor-40%	Entre 10 y 50 SMLMV	El riesgo afecta la imagen de la entidad internamente, de conocimiento general, nivel interno, de junta directiva y accionistas y/o de proveedores
Moderado 60%	Entre 50 y 100 SMLMV	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos
Mayor 80%	Entre 100 y 500 SMLMV	El riesgo afecta la imagen de de la entidad con efecto publicitario sostenido a nivel de sector administrativo, nivel departamental o municipal
Catastrófico 100%	Mayor a 500 SMLMV	El riesgo afecta la imagen de la entidad a nivel nacional, con efecto publicitarios sostenible a nivel país

Fuente: DAFP

Tabla 5: Atributos para el diseño de control

Características		Descripción	Peso	
Atributos de Eficiencia	Tipo	<b>Preventivo</b>	Va hacia las causas del riesgo, aseguran el resultado final esperado.	25%
		<b>Detectivo</b>	Detecta que algo ocurre y devuelve el proceso a los controles preventivos. Se pueden generar reprocesos.	15%
		<b>Correctivo</b>	Dado que permiten reducir el impacto de la materialización del riesgo, tienen un costo en su implementación.	10%
	Implementación	<b>Automático</b>	Son actividades de procesamiento o validación de información que se ejecutan por un sistema y/o aplicativo de manera automática sin la intervención de personas para su realización.	25%
		<b>Manual</b>	Controles que son ejecutados por una persona., tiene implícito el error humano.	15%
*Atributos de Formalización	Documentación	<b>Documentado</b>	Controles que están documentados en el proceso, ya sea en manuales, procedimientos, flujogramas o cualquier otro documento propio del proceso.	-
		<b>Sin Documentar</b>	Identifica a los controles que pese a que se ejecutan en el proceso no se encuentran documentados en ningún documento propio del proceso	-

	<b>Frecuencia</b>	<b>Continua</b>	Este atributo identifica a los controles que se ejecutan siempre que se realiza la actividad originadora del riesgo.	-
		<b>Aleatoria</b>	Este atributo identifica a los controles que no siempre se ejecutan cuando se realiza la actividad originadora del riesgo	-
	<b>Evidencia</b>	<b>Con Registro</b>	El control deja un registro que permite evidenciar la ejecución del control	-
		<b>Sin Registro</b>	El control no deja registro de la ejecución del control	-

Fuente: DAFP

### c) Activos de Información

Los activos de información son todas las categorías de información del sujeto obligado, todo registro publicado, todo registro disponible para ser solicitado por el público, la información y documentación debe ser actualizada y veraz.

### d) Tratamiento del Riesgo

Es la respuesta establecida por la primera línea de defensa para la mitigación de los diferentes riesgos, incluyendo los riesgos de Corrupción.

En lo que concierne al 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 un (1) eventos de sociabilización 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.

Para el desarrollo del componente número 1, se diseñaron e implementarán las siguientes actividades para la vigencia 2021:

- ✓ Documento con posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad. Con un análisis de las principales denuncias sobre la materia.
- ✓ Documento con la Política de Administración de Riesgos de Corrupción

Adjunto a este documento se entregan las matrices con los riesgos de la entidad, asociados a cada uno de los procesos.

## 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 SUIT. El resultado es un inventario de trámites y un registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

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

- ✓ Trámite 01: Expedición y caracterización de CERTIVIS
- ✓ Trámite 02: Legalización de predios
- ✓ Trámite 03:: Titulación de predios
- ✓ Trámite 04: Renuncia de subsidio
- ✓ Trámite 05: Inscripción en el banco de datos de proyectos de mejoramiento
- ✓ Trámite 06: Expedición de copias del título de propiedad
- ✓ Trámite 07: Caracterización de beneficiarios
- ✓ Trámite 08: Solicitud de Certificación contractual
- ✓ Trámite 09: Postulación de subsidios

### 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 02: Legalización de predios
- ✓ Trámite 03:: Titulación de predios
- ✓ Trámite 05: Inscripción en el banco de datos de proyectos de mejoramiento
- ✓ Trámite 07: Caracterización de beneficiarios
- ✓ Trámite 09: Postulación de subsidios

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

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 de la planeación, misionales 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, la implementación, la rendición de cuentas y la mejora, de las políticas de la entidad, del gobierno local, departamental y nacional; cooperando aún más con la transparencia y el éxito de la función pública, basados en el respeto y acatamiento de la normatividad existente.

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

## Tercer Componente: Rendición de Cuentas

### 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 herramientas como el SIGOB, la realización de audiencias públicas y encuentros del alcalde. El Gabinete Distrital y Gerentes de Entidades Descentralizadas con las comunidades, encuentros con la comunidad. 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, 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 contemplará las siguientes estrategias:

Imagen 1: Estrategias de Rendición de cuentas.

<b>PLAN DE RENDICION DE CUENTAS DE CORVIVIENDA</b>		
<b>No.</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
<b>1</b>	Publicar en el SIGOB el 100% de los registros de avance de cada meta	<b>SEMANTAL</b>
<b>2</b>	Publicar los resultados de la evaluación y seguimiento al Plan de Acción de la Entidad	<b>SEMESTRAL</b>
<b>3</b>	Realizar audiencias públicas para la exposición de logros y resultados	<b>SEMESTRAL</b>
<b>4</b>	Responder al 100% de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que realice la ciudadanía	<b>MENSUAL</b>
<b>5</b>	Implementar un sistema de seguimiento y evaluación de los tiempos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que realice la ciudadanía	<b>UNA VEZ</b>
<b>6</b>	Rendición de cuentas electrónica a la Contraloría Distrital a través del Portal SIA (Sistema Integral de Auditorías)	<b>SEMESTRAL</b>
<b>7</b>	Rendición de cuentas electrónica de la contratación a través del portal de contratación Visible COVI	<b>BIMENSUAL</b>

Fuente: Elaboración propia.

c) Ruta de la rendición de cuentas

La Oficina de Control Interno conforme a la Circular Externa emanada de la Contraloría Distrital de Cartagena, asesoró y verificó durante el 2020 el cumplimiento de todos los compromisos de Rendición de Informes y Cuentas dentro del tiempo estipulado para ello y acompañó los demás reportes a los Organismos de Control así: ✓ Rendición de cuentas a la Contraloría Distrital- REPORTE DE CONTRATACIÓN Sistema Integral de Auditoria ✓ Rendición Electrónica Bimestral Patrimonios Autónomos ✓ Rendición Trimestral de Información Contable y Presupuestal a la CGN y CGR CHIP - Evaluación Control Interno Contable a través del CHIP ✓ Suscripción y seguimiento del Plan de Mejoramiento Institucional y Contable ✓ Reporte de información de la programación y ejecución presupuestal de ingresos y gastos e informe de tesorería. ✓ Reporte de información SOFTWARE ✓ Reporte Ley de Cuotas (Ley 581 de 2000) al DAFP y la Procuraduría General de la República ✓ Reporte de información FURAG II- Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Adicional a ello, la entidad elaborará un documento con las necesidades de información dirigida a los usuarios y ciudadanos. Otro de preguntas frecuentes, y un documento que contiene la estrategia de rendición de cuentas de la entidad, adicionales a la establecidas por la norma. En tanto la rendición de cuentas es entendida como un ejercicio activo de transparencia y eficiencia institucional.

#### **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

En cuanto a los canales de acceso que posee Corvivienda para la Atención al Ciudadano se tiene:

- ✓ Página Web [www.corvivienda.gov.co](http://www.corvivienda.gov.co): Mediante la cual el ciudadano puede acceder a los servicios se en los programas 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](mailto:atencionalusuario@corvivienda.gov.co) para la recepción y respuesta de PQRS, y [notificacionesjudiciales@corvivienda.gov.co](mailto: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 Correspodnencia: En la cual se recepcionar de manera presencial todas las PQRS del ciudadano.
- ✓ Redes sociales: Facebook, Instagram, y Youtube
- ✓ 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:

La Resocialización del código de ética y la reactivación del comité de ética de la entidad, con la cual 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 2021, se realizarán las capacitaciones y 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.

Corvivienda para la vigencia 2021, elaborará un documento diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano, documento con canales de atención, documento con el sistema de voz ciudadana o PQRS, documento que contiene los servicios de la entidad ofrecidos a sus grupos de interés, y documento con la estrategia de atención directa por instancia superior.

### **Quinto componente: Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información**

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: La Resocialización del código de ética y la reactivación del comité de ética de la entidad, con la cual 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 2020, se realizarán las capacitaciones y 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.

#### **a) La Participación ciudadana vía WEB**

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 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.

b) 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.

c) Gestión, seguimiento y control de PQR 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 está en la elaboración de carteles informativos sobre el mecanismo de como el ciudadano puede denunciar actos de corrupción por parte de los funcionarios de la entidad.

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.

## 5. 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, 2017, 2018, 2019 y 2020 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.

## 6. 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).

**Matriz 1: FODA Corvivienda 2021**

Fuente: Elaboración propia

		FORTALEZAS	DEBILIDADES
<b>ANÁLISIS INTERNO</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se cuenta con un Plan de Capacitación actualizado de acuerdo a las necesidades del personal de planta de la entidad.</li> <li>2. Las competencias del personal de Planta están definidas por la función Pública.</li> <li>3. Se cuenta con un Manual de funciones actualizado como lo indica la función Pública aprobado a 31 de julio 2020.</li> <li>4. Se cuenta con persona de planta calificado.</li> <li>5. Se verifica las condiciones de salud del personal de planta mediante exámenes de ingreso, periódicos y de egreso.</li> <li>6. Existen presupuesto con asignación anual para formación del personal de planta.</li> <li>7. Existe responsable del</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Demoras en el trámite de la documentación interna.</li> <li>2. No se cuenta con suficiente personal para apoyo en los trámites documentales internos.</li> <li>3. Poca motivación del personal a participar en los eventos del programa de Bienestar, en la metodología virtual.</li> <li>4. No se cuenta con un control para el proceso de inducción para el personal que se vincula como contratista a la entidad.</li> <li>5. La dirección administrativa no ejerce un control directo a las contrataciones de las OPS solo supervisa de contratos de OPS de su dependencia.</li> <li>6. No se cuenta con suficiente personal de planta para cubrir todos los procesos de la entidad.</li> <li>7. No se tiene descrito un control para la transferencia de conocimiento del personal que se desvincula de la entidad.</li> <li>8. Alta rotación del personal de OPS que se vincula anualmente a la entidad.</li> <li>9. No existe cargo de archivo</li> <li>10. La ubicación de archivo actualmente no es la adecuada ( se encuentra en primer piso).</li> </ol>



proceso de gestión documental con la competencia definida.

8. Control en el manejo de la información para su distribución.
9. Existencia de Plan institucional archivística actualizado.
10. Existencia inventario documental en el archivo central.
11. Existencia de diagnóstico institucional de archivo.
12. Sistema de información documental óptimo.
13. Recursos definidos para gastos de inversión en los procesos de gestión documental.
14. Servicio de consulta externa e interna.
15. Compromiso del equipo
16. Apoyo de Gerencia para el desarrollo de las actividades
17. Se cuenta con equipo interdisciplinario

11. La oficina de digitación no debe estar dentro del depósito del archivo.

12. Las condiciones medioambientales no son las adecuadas (humedad, mala iluminación)
13. No existe dispositivo de medición de temperatura.
14. El área de almacenamiento de archivo no cuenta con las dimensiones requeridas.
15. No se cuenta con los implementos para conservar los documentos definido por la legislación.
16. El software utilizado para consulta de documentación se encuentra desactualizado con operación al 60% aproximadamente.
17. El número de integrantes para llevar la gestión documental es deficiente
18. Falta de capacitación a los responsables que llevan archivos de gestión.
19. Falta de implementación de plan de emergencias para control de material sólido combustibles.
20. No se encuentra implementado el plan institucional archivística.
21. No se evidencia seguimiento del inventario documental en el archivo central.
22. Falta de implementación de rutas para el control de comunicaciones oficiales (interna).



para el desarrollo  
de actividades

18. Herramientas para la construcción de un nuevo proceso
19. Personal con experiencia dentro de la entidad
20. Enfoque al servicio al ciudadano.
21. Seguimiento permanente a las actividades de control
22. Establecimiento de procesos de auditoría interna
23. Capacitación continua por parte de la DAFP
24. Plan de auditoria basada en riesgo aprobada por el comité institucional interno
25. Universo de auditoria definido y validado.
26. Contamos con un equipo jurídico y técnico capacitado para contestar en debida forma las PQRS que se resepcionan en la entidad.
27. La Entidad cuenta con los siguientes correos Institucionales, mediante el cual se decepcionan

23. No existe política institucional.
24. Se evidencia formato TRDy TVD desactualizado.
25. Falta de programa de gestión documental.
26. Dispositivo electrónico para el control, gestión de archivo y reproducción de soportes físicos y análogos.
27. Falta de personal con las competencias para el desarrollo de las funciones del proceso (urbanistas, economistas)
28. Falta de herramientas de tecnologías de la información y telecomunicaciones (hardware, software)
29. Falta de estandarización de los procesos y procedimientos
30. Deficiencia en la comunicación externa en cuanto a lineamientos con el POT
31. Deficiencia en la comunicación interna entre procesos
32. Desconocimiento en las buenas prácticas de gestión de proyectos
33. Solo se cuenta con 1 persona de carrera administrativa para la continuidad de los procesos
34. Alta rotación de las jefaturas de la oficina asesora de planeación
35. Custodia y seguridad de la información



todas las PQRS:  
atencionalusuario  
@corvivienda.gov.co y a  
través del correo  
notificacionesjudici  
ales@corvivienda.gov.co;  
se reciben todas las  
notificaciones de los  
procesos judiciales.  
28. atención física ,  
recepción de documentos y  
atención de las PQRS  
verbales del lunes a viernes  
de 8:00 am-12:00 pm y de  
2:00 pm a 4:00 pm

36. No existe un proceso de tecnología de la información
37. No hay prioridad a las funciones asignadas para la contratación de apoyo con contratistas
38. No existe un POT actualizado que dé la visión a corvivienda a los procesos misionales
39. No existe una medición actualizada de la demanda institucional habitacional
40. No existe una función específica de comunicaciones en el proceso de planeación
41. No se cuenta con estandarización para la formulación de proyectos de inversión desde planeación
42. El proceso de formulación de proyectos se encuentra a cargo de contratistas
43. No cuenta con estructura y buenas prácticas de administración de proyectos (Oficina PMO)
44. No existe metodología de seguimiento de programas y proyectos estandarizados.
45. Espacios físicos limitados para el desarrollo de las actividades.
46. Deficiencia en el control documental.
47. No hay un seguimiento de gestión de los procesos en calidad.
48. Desconocimiento del



- Modelo Integrado planeación y gestión (MIPG) e ISO 9001 por parte de los empleados y contratista de la entidad.
49. No continuidad del talento humano.
  50. No se evidencia programade inducción para el personal que ingresa a la entidad.
  51. Dificultad para implementar la política degobierno digital – MIPG.
  52. Dificultad para implementar la política deseguridad en la información.
  53. Falta de personal asignado directamente enel programa de mejoramiento
  54. Falta de espacio de trabajo y archivos propiosdel programa
  55. Limitación en el transporte para el desplazamiento a las comunidades
  56. Poca tecnificación en el programa de mejoramiento de vivienda
  57. Carencia de datos consolidada de beneficiarios, caracterización de población,
  58. Insuficiente de equipos de sistemas ( escáner, impresora)
  59. El plan operativo no se encuentra detallado y conel cumplimiento dentro del tiempo
  60. Falta de conocimiento de



Corvivienda

Corporación de Vivienda de Interés Social - Establecimiento Especial

HABITAT • SOCIEDAD • AMBIENTE

www.corvivienda.gov.co



Salvemos Juntos  
a Cartagena

la legislación con relación  
al plan de desarrollonacional

61. EL manual de procesos y procedimiento no se encuentra actualizado de acuerdo a las necesidades actuales
62. Falta de articulación de las actividades en todas las dependencias
63. Falta de estandarización de actividades
64. No se tiene documentado ni implementado régimen de propiedad horizontal.
65. Desconocimiento del sistema de control interno
66. Implementación en su totalidad del MIPG
67. implementación y documentación de las 3 líneas de defensa
68. No existe uniformidad en los avances de implementación de los modelos de control interno
69. Falta de implementación y diseñar completamente la política de riesgos.
70. No contamos con software que permita el seguimiento control y vigilancia de las PQRS que ingresan a la entidad ni tampoco la identificación del tipo de poblacional, matriz de riesgos y datos personales de los usuarios.
71. No se encuentran habilitados los campos de carácter obligatorio en cuanto al diligenciamiento



del formulario de recepción PQRS que se encuentra en la pagina web de la Entidad y que redirecciona al correo Institucional [Atencionalusuario@corvivienda.gov.co](mailto:Atencionalusuario@corvivienda.gov.co)

72. En la entidad Covivienda aún no contamos con la oficina de ventanilla única de atención al ciudadano mediante el aplicativo SIGOB, para la atención oportuna y un mayor control de la documentación de las PQRS que ingresan a la entidad.

ANÁLISIS EXTERNO

OPORTUNIDADES

AMENAZAS

1. Cobertura de las capacitaciones permanente que brindan las entidades del distrito (ESAP- Escuela de Gobierno-Escuela taller-SENA-Cajas de Compensación).
2. Adopción de la normatividad de la función pública para el cumplimiento de estándares.
3. Beneficios del Plan de Bienestar para todos los funcionarios de planta para educación formal y crecimiento y desarrollo personal.
4. Respaldo legal en el cumplimiento de SST.

1. La escogencia del personal de libre nombramiento y remoción depende de la administración distrital del periodo en turno, independientemente del mérito del personal a vincular.
2. Riesgo de salud pública (Covid 19).
3. Trabajo remoto por distanciamiento obligatorio.
4. Cambio de los cargos directivos con relación al ingreso de una nueva administración distrital cada cuatrienio.



5. Regulación de inversión para control archivos
6. Voluntad administrativa positiva para optimizar los procesos de gestión documental
7. Gestión Documental Electrónica como estrategia para alcanzar una información confiable.
8. Organizar la documentación aplicando los principios archivísticos
9. Convenio de prácticas con entidades educativas (SENA, Universidades públicas y privadas).
10. Mejoramiento de la infraestructura y capacidad instalada.
11. Oportunidad en la respuesta.
12. Enlace con personal de prensa alcaldía (comunicaciones)
13. política nacional de gobierno digital
14. Implementación de MIPG para cumplimiento de gestión de recursos tecnológicos
15. Cambios de gobierno para la consecución de recursos de nuevos proyectos
16. Actualización del POT
17. Financiación de proyectos con el banco interamericano de desarrollo PIB y otros cooperantes internacionales
18. Posibles convenios interadministrativo para el logro de objetivos misionales

5. Cambio de normatividad permanente.
6. Amenazas de lluvias, e inundaciones en el archivo central
7. Sanciones por parte de las entidades reguladoras de la gestión documental
8. Percepción negativa de los ciudadanos hacia la gestión pública.
9. Se estimulan las prácticas ilegales asociadas a la desorganización y ausencia de procesos.
10. Sobredemanda de usuarios para la infraestructura disponible
11. Recursos financieros limitados.
12. Pérdida de la información.
13. Personal administrativo de carrera a pocos años de pensionarse
14. Reducción en los presupuestos de inversión
15. Cambios de directrices en la administración Distrital
16. Afectación en el cumplimiento de metas y objetivos del proceso a causa de problemas de Salud Pública (Covid -19)
17. Dependencia de políticas transitorias
18. Cambios de políticas públicas y de gobierno a



<p>19. Nuevas políticas de Ministerio de Vivienda</p> <p>20. Oferta de subsidios que ofrece el Ministerio de Vivienda</p> <p>21. Nuevos Convenios con empresas del sector privado para la construcción de viviendas de interés social</p> <p>22. Convenios internacionales, nacionales, departamentales y distritales</p> <p>23. Mejorar la imagen de la entidad en estándares de calidad (Certificación Norma ISO 9001</p> <p>24. Estar en la vanguardia de los estándares de MIPG e ISO 9001</p> <p>25. Disponibilidad de solicitar recursos financieros en tiempo real.</p> <p>26. Apoyo de los líderes de barrios para el desarrollo del programa CDVD (mejoramiento)</p> <p>27. Participación de los líderes y organizaciones de base para involucrarse en cada una de las fases del programa</p> <p>28. Apoyo de recursos nacionales para el desarrollo de proyectos de atención a la comunidad</p> <p>29. Confianza y credibilidad en la administración pública de Cartagena</p> <p>30. déficit cuantitativo de vivienda</p> <p>31. Imagen positiva frente a los entes de control externos, frente al cumplimiento de los requisitos legales</p>	<p>nivel nacional</p> <p>19. Condiciones geográficas y fenómenos ambientales que puedan obstaculizar el desarrollo de la ejecución de las metas planteadas en el cuatrienio para los corregimientos y zona insular del distrito</p> <p>20. Exposición a sanciones por incumplimiento a la política de gobierno digital - MIPG</p> <p>21. Exposiciones a ciberataques</p> <p>22. exposición a sanciones por incumplimiento a las políticas - MIPG</p> <p>23. Incumplimiento en la formulación correcta de los proyectos de inversión ante el DNP.</p> <p>24. Bajo interés de la comunidad para el avance del programa CDVD</p> <p>25. Demora en las transferencias distritales de recursos al programa de mejoramiento</p> <p>26. falta de disponibilidad de recursos al programa de mejoramiento</p> <p>27. La no respuesta oportuna de las entidades del nivel local y nacional a solicitudes realizadas por la entidad</p> <p>28. La reglamentación urbanística (Licencias de construcción)</p> <p>29. Carencia de banco de tierras</p>
---	---

	<p>32. Mejorar a la calificación FURAG frente a nuestros pares a nivel nacional.</p> <p>33. Acceso fácil y oportuno a la información de la entidad mediante los canales tales como página web (<a href="http://www.corvivienda.gov.co">www.corvivienda.gov.co</a>), llamadas telefónicas, Sigob y correos institucionales, para que los usuarios puedan resolver las dudas que tengan respecto a los servicios que ofrecemos en la entidad.</p>		<p>para desarrollar proyectos de vivienda nueva</p> <p>30. Desarticulación de los entes distritales</p> <p>31. POT desactualizado</p> <p>32. Problema de salud pública para el cumplimiento de las metas.</p> <p>33. Cambio constante en la normatividad colombiana</p> <p>34. Desarrollos tecnológicos</p> <p>35. La corrupción</p> <p>36. Independencia de los organismos de control</p> <p>37. Riesgos cambiantes que pueden afectar el objeto misional de la entidad.</p> <p>38. Insatisfacción por parte de los usuarios al no recibir sus respuestas en el tiempo legal respectivo.</p> <p>39. Afectaría la imagen de la institución por parte de los entes de control al evidenciar respuestas entregadas por fuera del tiempo legal.</p> <p>40. Al no responder a tiempo las distintas PQRS, la entidad podría ser sometida acciones judiciales y constitucionales que afectarían el debido funcionamiento.</p>
--	---	--	---

Matriz 2: Catálogo de Procesos y Procedimientos

PROCESO	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
Planeación Institucional	Elaboración del Plan Indicativo	PIPD01
	Elaboración del Plan de Acción Anual	PIPD02
	Elaboración y Aprobación del Plan Anual de Adquisiciones	PIPD03
	Seguimiento y Evaluación al Plan de Acción	PIPD04
	Formulación de Proyectos de Inversión (de Hábitat)	PIPD05
	Seguimiento y Evaluación al Plan Anual de Adquisiciones	PIPD06
Dirección Estratégica	Gestión Estratégica	DEPD01
	Gestión del Riesgo	DEPD02
	Gestión de la Comunicación Externa	DEPD03
Gestión de Calidad	Elaboración y Aprobación de Documentos del SIG	GCPD01
Gestión de Vivienda Nueva	Gestión del Subsidio	GVPD01
	Expedición de Certivis	GVPD02
	Atención a Víctimas del Conflicto	GVPD03
	Reasentamiento por Obra Pública	GVPD04
	Reasentamiento Poblacional por Riesgo No Mitigable	GVPD05
	Interventoría de Obras	GVPD06
Gestión de Mejoramiento de Vivienda	Atención a Población en Condición de Pobreza	GVPD07
	Convocatoria de Proyectos y Oferentes	GVPD08
Gestión de Legalización y Titulación de Predios	Gestión de Legalización y Titulación de Predios	GLPD01
	Acompañamiento al Mecanismo de Titulación de la Posesión Material y Saneamiento de Títulos	GLPD02
Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Territorial	Gestión de Banco Inmobiliario	GOPD01
	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Territorial	GOPD02

Gestión Humana	Ingreso al servicio	GHPD01
	Evaluación del desempeño	GHPD02
	Formulación y ejecución del Plan Institucional de Capacitación	GHPD03
	Formulación y Ejecución del Programa de Bienestar Social y Plan de Incentivos	GHPD04
	Liquidación de Nómina	GHPD05
	Liquidación de Prestaciones Sociales	GHPD06
	Vacaciones	GHPD07
	Encargo	GHPD08
	Permiso	GHPD09
	Licencia	GHPD10
	Comisión de estudios	GHPD11
	Comisión para ocupar un Empleo de Libre Nombramiento y Remoción	GHPD12
	Reubicación	GHPD13
	Retiro del Servicio	GHPD14
Gestión Financiera: Subproceso Gestión Presupuestal	Elaboración y Aprobación del Presupuesto de Ingresos y Gastos	GFPD01
	Ejecución del Presupuesto	GFPD02
Gestión Financiera: Subproceso Gestión de Tesorería	Recaudos	GFPD03
	Elaboración y Aprobación del Plan Anual de Caja	GFPD04
	Pagos	GFPD05
Gestión Financiera: Subproceso Gestión Contable	Constitución de la Responsabilidad	GFPD06
	Registro Contable	GFPD07
	Depreciaciones	GFPD08
	Amortizaciones	GFPD09
	Conciliaciones Bancarias	GFPD10
	Elaboración de Estados Financieros	GFPD11
Gestión del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	Actualización y Divulgación del Panorama de Factores de Riesgo	SSPD01
	Elaboración del Plan	SSPD02
	Conformación del Comité Paritario	SSPD03



**Corvivienda**

Ministerio de Vivienda, Urbanismo y Construcción

HABITAT • SOCIEDAD • AMBIENTE

www.corvivienda.gov.co



	Conformación de las Brigadas de Emergencia	SSPD04
	Manejo e Investigación de Accidentes de Trabajo	SSPD05
	Inspección y Seguimiento de Condiciones Inseguras	SSPD06
	Capacitación y Evaluación	SSPD07
Gestión de Recursos Físicos: Subproceso Gestión de Almacén	Ingreso de Bienes	RFPD01
	Salida de Bienes	RFPD02
	Baja de Bienes	RFPD03
Gestión de Recursos Físicos: Subproceso Mantenimiento	Mantenimiento de Infraestructura Física	RFPD04
	Mantenimiento de Equipos	RFPD05
Gestión Tecnológica y de Sistemas de Información	Gestión de Seguridad y Back Up	SIPD01
	Plan de Recuperación (Información e Infraestructura)	SIPD02
	Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo	SIPD03
	Estructuración de Página Web, Correos Institucionales y Redes Sociales	SIPD04
	Gestión de Aplicativos y Bases de Datos	SIPD05
Gestión Documental	Trámite de Correspondencia Interna	GDPD01
	Trámite de Correspondencia Externa	GDPD02
	Administración de Archivos	GDPD03
Gestión Jurídica	Defensa Judicial	GJPD01
	Control Disciplinario Interno	GJPD02
	Gestión de Cobro Coactivo	GJPD03
	Elaboración y/o Revisión de Actos Administrativos	GJPD04
Gestión de Contratación	Contratación con Licitación Pública	GCPD01
	Contratación Directa	GCPD02
	Contratación de Mínima Cuantía	GCPD03
	Contratación por Subasta Inversa	GCPD04
	Contratación por Concurso de Méritos	GCPD05
	Liquidación de Contratos	GCPD06



**Corvivienda**

Consejo de Vivienda de Interés Social y Edificio Público de Bogotá

HABITAT • SOCIEDAD • AMBIENTE

www.corvivienda.gov.co



**Salvemos Juntos  
a Cartagena**

Gestión del Control Interno: Subproceso Auditoría Interna	Elaboración del Plan y del Programa de Auditoría Interna del SIG	CIPD01
	Ejecución del Plan y Programa de Auditoría Interna del SIG	CIPD02
Gestión del Control Interno: Subproceso Evaluación y Seguimiento	Control a la Gestión Contractual	CIPD03
	Verificación al Plan de Acción	CIPD04
	Acompañamiento a la Rendición de Cuentas a la Contraloría Distrital	CIPD05
	Acompañamiento a los Reportes a los Organismos de Control	CIPD06
	Verificación a la Autoevaluación Institucional	CIPD07
Gestión del Control Interno: Subproceso Diseño de Mecanismos para el Fomento del Autocontrol	Formulación del Plan para el Fortalecimiento de la Cultura del Autocontrol	CIPD08
	Ejecución del Plan de Fortalecimiento del Autocontrol	CIPD09
	Evaluación del Plan y Retroalimentación	CIPD10
Gestión del Control Interno: Subproceso Elaboración de Informes para Organismos de Control	Elaboración del Informe de Evaluación del Control Interno Contable a la Contaduría General de la Nación	CIPD11
	Elaboración del Informe Ejecutivo Anual de Control Interno al DAFP	CIPD12
	Elaboración del Reporte Anual de software al Ministerio del Interior	CIPD13
	Elaboración del Informe Pormenorizado del Sistema de Control Interno	CIPD14

Fuente: SIGC de la entidad



## 7. 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 emprendimiento, como tronco de crecimiento, que potenciará “el crecimiento económico con un entorno favorable a la creación y consolidación de un tejido empresarial sólido y competitivo”, y la equidad como fruto que ampliará “las oportunidades de todas las familias colombianas”.
- ✓ Como lo determina el gobierno del presidente Iván Duque Márquez, el plan brinda las rutas necesarias para direccionar la visión del territorio, y a su vez, la inversión pública que debe desarrollar la Nación cada uno de los entes territoriales. Allí se pueden encontrar diferentes propuestas para la racionalización de trámites en los diferentes sectores y ámbitos de acción.
- ✓ 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, disminuir el riesgo de corrupción y se mejoren los servicios a la ciudadanía.
- ✓ También se busca con este programa de inversión, el poder completar la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG en 100%), y brindar a los usuarios de la entidad una mejor atención mediante la implementación de un espacio físico para la atención presencial de los usuarios, la cual también deberá ser realizada por medios virtuales de atención y gestión.

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 Reforma Urbana Distrital- CORVIVIENDA.

Anexo 1. Mapa de Riesgos 2021

Fecha de actualización: 31 de Marzo de 2021  
Cartagena D, T y C.