

	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES	Código: ES-DEPL-O1
		Fecha: 07/12/2023
		Página 1 de 21
		Versión: 1

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. 2024



**OFICINA  
ASESORA DE PLANEACIÓN**

**VERSIÓN 1.0**

Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital  
CORVIVIENDA  
Cartagena de Indias 2024

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-O1
		Fecha: 07/12/2023
		Página 2 de 21
		Versión: 1

## Contenido

<b>1.</b>	<b>GENERALIDADES DEL PLAN INSTITUCIONAL</b>	3
1.1.	INTRODUCCIÓN	3
1.2.	ALCANCE	4
1.3.	OBJETIVOS	4
1.3.1.	OBJETIVO GENERAL	4
1.3.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
<b>2.</b>	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	5
<b>3.</b>	<b>CONTEXTO ORGANIZACIONAL</b>	6
<b>4.</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL</b>	7
<b>5.</b>	<b>MARCO NORMATIVO</b>	10
<b>6.</b>	<b>COMPONENTES DEL PAAC</b>	12
6.1.	COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO	12
6.1.1.	POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.	12
6.1.2.	IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	13
6.1.3.	CONSULTA Y DIVULGACIÓN	14
6.1.4.	MONITOREO Y REVISIÓN.	14
6.2.	COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES.	14
6.3.	COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.	15
6.4.	COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	16
6.5.	COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.	18
6.6.	INICIATIVAS ADICIONALES	18
<b>7.</b>	<b>METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO</b>	19
7.1.	PLAN DE ACCIÓN	19
7.2.	CRONOGRAMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	20
7.3.	MEDICIÓN TRIMESTRAL DE METAS	20
<b>8.</b>	<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>	20

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-O1
		Fecha: 07/12/2023
		Página 3 de 21
		Versión: 1

## 1. GENERALIDADES DEL PLAN INSTITUCIONAL

### 1.1. INTRODUCCIÓN

El Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital CORVIVIENDA, dando cumplimiento a lo estipulado en el Estatuto Anticorrupción Ley 1474 del 2011 en su Artículo 73, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012 y modificado por la ley 2195 de 2022 en su Artículo 31.

Elabora su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual se muestra como estrategia para fortalecer año a año la cultura de la LEGALIDAD y la TRANSPARENCIA en las acciones que día a día desempeñan los servidores públicos, encaminadas al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la ciudad teniendo como prioridad las poblaciones más vulnerables, aquellas que hacen parte del gran déficit habitacional de nuestra ciudad.

El presente documento esta alineado al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, que sienta sus bases en 6 políticas institucionales de las que habla el modelo en el componente de operatividad.

La implementación de la Políticas Institucionales dentro del plan, establecen líneas de trabajo que, a través de las actividades a realizar, logran prevenir la materialización de los riesgos de corrupción que pueden presentarse en el desarrollo de la gestión en la entidad.

La política de Administración del Riesgo de la entidad se define a través del componente de **Gestión del Riesgo** en el cual se identifican los riesgos de corrupción presentes dentro de su Modelo de Operaciones, se define el método de consulta y divulgación, monitoreo y revisión y por ultimo el seguimiento de estos.

Para lo que se requiere lograr que los ciudadanos accedan a sus derechos, cumplan sus obligaciones y desarrollen actividades comerciales o económicas de manera ágil y efectiva, el componente de **Racionalización de tramites** establece las actividades necesarias para que, a través de la racionalización, simplificación y automatización de los trámites, CORVIVIENDA llegue a muchos más ciudadano que requieran un servicio de nuestra entidad.

Estamos obligados a dar a conocer la gestión desarrollada de cara a nuestra misionalidad, es por ello que el componente de **Rendición de Cuentas** permite el desarrollo efectivo de la estrategia de participación ciudadana para la entidad, vinculando a grupos de valor e interés en las actividades que se desarrollan a favor de los mas necesitados y toma en cuenta las apreciaciones que estos tienen frente a las estrategias utilizadas para brindar soluciones de vivienda

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-O1
		Fecha: 07/12/2023
		Página 4 de 21
		Versión: 1

Es así como el componente de **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano** fortalece los espacios de participación ciudadana, contando con actividades que procuran la interacción directa con los ciudadanos a través de los canales de atención presenciales y virtuales dispuestos por la entidad, permitiendo que la ciudadanía pueda remitir sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Para visibilizar nuestro accionar diario, dando cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, el componente **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información** permite a través de las actividades relacionadas continuar publicando la gestión desarrollada y que nuestros grupos de valor e interés siempre estén informados.

Todas las actuaciones desarrolladas por la entidad siempre están enmarcadas en la integralidad de sus servidores públicos es por ellos que, como **iniciativa adicional**, el componente de **Integridad** permitirá el fortalecimiento y apropiación de los valores del servicio público, logrando evitar actos corruptivos que puedan afectar el buen nombre de la entidad.

Los mecanismos aquí plasmados están fundados en decisiones transparentes, sobre un escenario en el que los ciudadanos y los actores institucionales tengan una incidencia real en nuestro accionar.

## 1.2. ALCANCE

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

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

## 1.3. OBJETIVOS

### 1.3.1. OBJETIVO GENERAL

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

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-O1
		Fecha: 07/12/2023
		Página 5 de 21
		Versión: 1

### 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar seguimiento permanente, a los riesgos identificados en cada uno de los procesos que conforman el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital CORVIVIENDA, con el fin de prevenir su materialización y generar una cultura del riesgo a través de la implementación de controles diseñados de acuerdo con la valoración obtenida para cada uno de ellos.
2. Generar estrategias que permitan la racionalización, simplificación y automatización de los trámites y OPAS existentes en la entidad, buscando la protección de los derechos de que tienen los ciudadanos para obtener de forma ágil los servicios que ofrece la entidad.
3. Crear estrategias de participación ciudadana que permitan que la ciudadanía conozca de la gestión desarrollada por la entidad en procura de disminuir los niveles de pobreza y desigualdad.
4. Garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a los servicios que ofrece la entidad, dando a conocer los canales de atención presenciales y virtuales, midiendo con ello la respuesta de la entidad frente a sus inquietudes.
5. Garantizar que la información que se soporta en el uso de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones TIC se genere, procese y transmita de manera segura, garantizando su disponibilidad, integridad y veracidad.<sup>1</sup>
6. Apropiar a los servidores públicos de los valores institucionales, relacionados en el código de ética y código de integridad de CORVIVIENDA.

## 2. CONTEXTO ESTRATÉGICO

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, que, a su vez, sirve de facilitadora para todo el proceso de elaboración de este, mientras que la verificación de la elaboración, viabilidad, seguimiento y el control a las acciones contempladas de acuerdo con la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Presidencia de la Republica”, le corresponde a la Oficina Asesora de Control Interno, reglamentado en el decreto 2641 de 2012.

<sup>1</sup> Dimensión MIPG “Información y Comunicación”: Criterios.

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-O1
		Fecha: 07/12/2023
		Página 6 de 21
		Versión: 1

El Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital Corvivienda, tiene como bandera la transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción en las acciones que se realizan al interior de la entidad, realizando seguimiento desde la primera línea de defensa, monitoreo desde la segunda línea de defensa y seguimiento desde la tercera línea de defensa a los riesgos identificados a través del esquema funcional de líneas de defensa MECI, adoptado con la Resolución **103 de 2022 CORVIVIENDA**.

Los espacios de participación que se dieron al interior y fuera de la entidad, con los grupos de valor e interés permitieron que la ciudadanía conociera de la gestión desarrollada y pudiera participar activamente de los programas que ofrece.

Se brinda atención desde los distintos canales presenciales y virtuales a cada ciudadano que requería un servicio por parte de la entidad, realizándose seguimiento diario a las PQRSDF recibidas y respondidas.

La publicación de los documentos generados por la entidad que son soporte a la gestión desarrollada es de los logros más sobresalientes ya que permitió que los ciudadanos y servidores públicos tuvieran en tiempo real respuesta a necesidades de información.

Ejemplo de ello es el motor de búsqueda de actos administrativos, listado maestro de documentos de acuerdo con los procesos institucionales (Modelo de Operación), Botón de Rendición de Cuentas, Seguimiento al avance de los Planes institucionales, consolidación de un Botón de transparencia dando cumplimiento a los dispuesto por la ley 1712 de 2014.

La apropiación de los valores institucionales es también una fortalece que como entidad se adquirió a través del diseño del Código de Integridad en una cartilla, como estrategia que refuerza cada uno de estos y que brinda lineamientos frente a lo que debo y no debo hacer como servidor público.

Así también la publicación semanal en redes sociales y medios de comunicación internos de las acciones relacionadas con los valores institucionales que permitieran que la ciudadanía y servidores públicos visualizarán a través del ejemplo las distintas actuaciones que demuestran la apropiación del código de integridad en la entidad.

### 3. CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Para el desarrollo de las organizaciones, en términos de calidad de acuerdo a los lineamientos del Departamento Administrativo de Función Pública DAFP, según la Guía para la Gestión por Procesos en el Marco del Modelo Integrado

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - Versión 1  
Fecha: 07-12-2023

de Planeación y Gestión MIPG versión 1, es la adopción de una gestión por procesos, permitiendo la mejora sustancial de las actividades al interior de las Entidades Públicas, orientando sus esfuerzos al servicio de los grupos de interés y de valor, permitiendo dar resultados acordes a las necesidades de estos.

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

MAPA DE PROCESOS DE CORVIVIENDA



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

#### 4. MARCO CONCEPTUAL

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.<sup>2</sup>

**RIESGO:** Efecto que se causa sobre los objetivos de las entidades, debido a eventos potenciales. Nota: Los eventos potenciales hacen referencia a la

<sup>2</sup> Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades Públicas.

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-O1
		Fecha: 07/12/2023
		Página 8 de 21
		Versión: 1

posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.<sup>3</sup>

**RIESGO DE CORRUPCIÓN:** Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.<sup>4</sup>

**TRAMITES:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio.<sup>5</sup>

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

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

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

**RENDICION DE CUENTAS:** La rendición de cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público. (Ver CONPES 3654 de 2010 y Ley 1757 de 2015).

A la vez, la rendición de cuentas implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentar al gobierno, con evaluaciones y propuestas de mejora, o con incentivos para corregir la gestión, premiar o sancionar los resultados.<sup>6</sup>

**ETAPA DE APRESTAMIENTO/RENDICION DE CUENTAS:** Consiste en la organización gradual y permanente de actividades y experiencias que promueve

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

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

<sup>5</sup> Glosario: Servicio al Ciudadano – Función Pública

<sup>6</sup> Servicio al ciudadano- Rendición de cuentas – Función Pública

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-O1
		Fecha: 07/12/2023
		Página 9 de 21
		Versión: 1

la cultura de la rendición de cuentas al interior de la entidad y en el relacionamiento con los grupos de valor. Está conformada por actividades de identificación del estado actual de rendición de cuentas, capacitación, y organización del trabajo del equipo líder.<sup>7</sup>

**DISEÑO/RENDICION DE CUENTAS:** Se refiere a la actividad creativa desarrollada para concretar el cómo del proceso de rendición de cuentas en la futura etapa de ejecución. Tiene por fin proyectar actividades que sean útiles y efectivas. Es ideal que esta fase cuente con procesos participativos para definir las actividades, responsables, tiempos y recursos de la rendición de cuentas en todas las fases de ciclo de la gestión (anual). Incluye el diseño de la estrategia de relacionamiento y comunicaciones para la rendición de cuentas.<sup>8</sup>

**PREPARACIÓN/ RENDICION DE CUENTAS:** Consiste en disponer, para su aplicación inmediata, los recursos, documentos, compromisos, entre otros, los cuales, en el caso de la rendición de cuentas, serán utilizados en la etapa de ejecución. Se refiere a las condiciones necesarias para la rendición de cuentas y abarca actividades como: generación y análisis de la información, elaboración del informe de gestión para la rendición de cuentas, diseño de los formatos y mecanismos para la publicación, difusión y comunicación permanentes y la capacitación de los actores interesados para la rendición de cuentas.<sup>9</sup>

**EJECUCIÓN/ RENDICION DE CUENTAS:** Esta etapa se relaciona con la puesta en marcha de la estrategia de rendición de cuentas de cada entidad de acuerdo con las actividades definidas; refleja el compromiso con el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas. Es el momento en el cual se ejecutan las acciones de publicación, difusión y comunicación de información, así como el desarrollo de espacios de diálogo con la participación de los grupos de valor y de interés.<sup>10</sup>

**SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN/ RENDICION DE CUENTAS:** La evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas es transversal e inicia y finaliza con la elaboración del autodiagnóstico, ya que éste brinda las bases para definir los indicadores y evidenciar el avance anual de los mismos en una entidad. Esta etapa incluye, en cumplimiento del artículo 56 de la Ley 1757 de 2015, la entrega de respuestas escritas a las preguntas ciudadanas dentro de los 15 días posteriores a su formulación en el marco del proceso de rendición de cuentas. De igual forma, esas respuestas deben ser publicadas en la página web o en los medios de difusión oficiales de las entidades.<sup>11</sup>

**GRUPOS DE INTERÉS:** “Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas.

<sup>7</sup> Etapas del proceso de la Rendición de Cuentas -Función Pública.

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

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

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

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

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-O1
		Fecha: 07/12/2023
		Página 10 de 21
		Versión: 1

Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales”<sup>12</sup>.

**GRUPOS DE VALOR:** “Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad”.<sup>13</sup>

**TRANSPARENCIA:** Principio de la administración pública, que propende por la democratización y libertad de acceso a la información y la inclusión ciudadana.<sup>14</sup>

## 5. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia
- Acuerdo 37 del 19 de Junio de 1991 “Por medio del cual se crea el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital CORVIVIENDA”.
- Decreto 612 del 4 de Abril de 2018 “Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado”.
- Ley 87 de 1993 - por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 190 de 1995 - por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 489 de 1998. en su artículo 32 establece la democratización de la administración pública.
- Ley 962 de 2005 - por el cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1150 de 2007 - dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación.
- Ley 1474 de 2011- dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción.
- Decreto 4632 de 2011 - reglamenta la comisión nacional para la moralización y la comisión nacional ciudadana para la lucha contra la corrupción.
- Decreto 2641 de 2012 - por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

<sup>12</sup> Glosario MIPG, Departamento Administrativo de Función Pública.

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

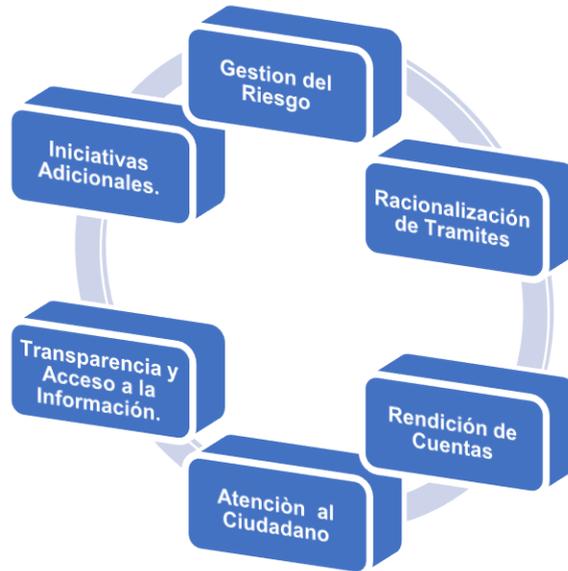
<sup>14</sup> Glosario MIPG, Servicio al Ciudadano - Departamento Administrativo de Función Pública

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-O1
		Fecha: 07/12/2023
		Página 11 de 21
		Versión: 1

- Decreto ley 019 de 2012 - por el cual se dictan las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Ley 1712 de 2014 - por la cual ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública.
- Decreto 943 de 2014 - adopta la actualización del modelo estándar de control interno para el estado colombiano (MECI).
- Ley 1755 de 2015 - por el cual se regula el derecho de petición.
- Ley 1757 de 2015 – establece la estrategia de rendición de cuentas hace parte del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Decreto 1081 de 2015 - por el cual se señala la metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”.
- Decreto 1083 de 2015 - por el cual se regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
- Decreto legislativo 491 de 2020 - ampliación de término a las peticiones.
- decreto 230 de 2021 – por el cual se crea y organiza el sistema nacional De rendición de cuentas.
- Circular externa no 100-020 de 2021 - establece los lineamientos para la estrategia de racionalización de trámite rendición de cuentas y servicio al ciudadano en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2022.
- Ley 2195 de 2022, en su Artículo 31 - por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-O1
		Fecha: 07/12/2023
		Página 12 de 21
		Versión: 1

## 6. COMPONENTES DEL PAAC



### 6.1. COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO

Las herramientas utilizadas con el fin de identificar, analizar, evaluar y tratar los posibles riesgos existentes de corrupción dentro de los procesos de la entidad son: la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 6 del Departamento de la Función Pública en el título lineamientos sobre los riesgos relacionados con posibles casos de corrupción, Manual de Administración de Riesgos de Corrupción CORVIVIENDA y Formato Mapa de Riesgos de Corrupción.

#### 6.1.1. POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.

El Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital CORVIVIENDA, a través de **Resolución 045 de 2022** adoptó el Manual para la Gestión y Administración del Riesgos, el cual ha sido tomado como guía desde las dependencias que cumplen funciones como primera línea de defensa, la oficina Asesora de planeación como segunda línea de defensa y la Oficina Asesora de Control Interno como tercera línea de defensa, logrando con ello la eficacia en los controles establecidos para estos.

En términos generales desde las distintas dependencias se designa un funcionario de planta como delegado de los riesgos identificados por cada proceso relacionado con cada una de las dependencias.

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-O1
		Fecha: 07/12/2023
		Página 13 de 21
		Versión: 1

### 6.1.2. IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital CORVIVIENDA, identifico para la vigencia 2024 en sus procesos 17 posibles Riesgos de Corrupción, relacionados en la siguiente tabla:

TIPO DE PROCESO	#	Nombre Del Proceso	N° De Riesgos De Corrupción
<b>Estratégico</b>	1	Gestión Direccionamiento Estratégico.	3
	2	Gestión de Comunicaciones	1
	3	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC	1
<b>Misional</b>	1	Gestión de Vivienda	1
	2	Gestión de Mejoramiento de Vivienda	1
	3	Gestión Titulación y Legalización	1
<b>Apoyo</b>	1	Gestión de Talento Humano	1
	2	Gestión Financiera	1
	3	Gestión Documental	1
	4	Gestión Bienes y servicios	1
	5	Gestión Jurídica	3
	6	Gestión Contractual	1
<b>Evaluación</b>	1	Gestion Evaluación independiente	1

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-O1
		Fecha: 07/12/2023
		Página 14 de 21
		Versión: 1

### 6.1.3. CONSULTA Y DIVULGACIÓN.

Todo proceso de construcción conlleva a una revisión del estado actual del mismo, por lo cual para la consecución del MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana CORVIVIENDA, se revisan los riesgos evaluados y monitoreados para la vigencia anterior, procurando con ello verificar la estructura ( redacción) de estos y cuál ha sido su comportamiento al analizarlos y evaluarlos en mesas de trabajo con los distintos procesos institucionales, buscando la consolidación de los riesgos de corrupción vigencia 2024

La identificación de los posibles riesgos de corrupción 2024, el análisis, la valoración y el tratamiento de estos, es un trabajo en conjunto con todos los procesos de la entidad, determinando las posibles causas que pudiesen llevar a la materialización de los riesgos y las acciones de control que deben ser implementadas para que esto no ocurra.

### 6.1.4. MONITOREO Y REVISIÓN.

Las dependencias y procesos asociados entre sí deben procurar el seguimiento y revisión de los Riesgos de Corrupción 2024 de la entidad a través de los delegados para cada dependencia como primera línea de defensa, generándose las acciones que contribuyan a la no materialización de estos, teniendo en cuenta que los actos de corrupción, por sus propias características, son actividades difíciles de detectar.

## 6.2. COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES.

Luego de haber identificado los tramites y OPAS con las que cuenta actualmente la entidad, de acuerdo con la Guía de Implementación de la Política de Racionalización de Tramites del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana CORVIVIENDA se requiere la priorización de estos para así hacer prevalecer los derechos de los ciudadanos, en la obtención de forma ágil y confiable de los servicios que requieran

Para la vigencia 2023, se continuo con la caracterización de hogares para la postulación de estos a procesos de asignación de subsidios totales o parciales para adquisición de viviendas VIS / VIP o mejoramientos de viviendas.

Así como también la titulación y legalización de predios, Renuncia a subsidios de vivienda VIS o VIP y Revocatoria y/o restitución de subsidio de vivienda VIS o VIP que fueron identificados en la vigencia como otros procedimientos administrativos (OPAS).

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-O1
		Fecha: 07/12/2023
		Página 15 de 21
		Versión: 1

La expedición de Certificados de vivienda de Interés Social y/o Prioritario CERTIVIS, fue revisada obteniéndose que no existe normativamente lineamientos que obliguen a la entidad a expedir este, lo cual, y a través del Comité de Defensa Judicial se determinó que este sea eliminado a través de Acto Administrativo, teniendo en cuenta que fue inicialmente creado para obtener ingresos cubriendo gastos administrativos para la entidad.

Lo cual conlleva a no incluirlo dentro del Módulo de Racionalización de tramites SUIT.

Que a través de la Resolución Interna 072 del 10 de septiembre de 2002, por medio de la cual se fija el valor de las copias, certificaciones y otros servicios del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital de Corvivienda, motivados por los costos financieros generados y la carga administrativa que conlleva la expedición de copias, certificaciones y demás actuaciones provenientes de procesos de legalización conforme a la ley 9 de 1989 y ley 388 del 1997.

Y subsecuentes resoluciones, Resolución Interna No 083 del 2005, Resolución Interna No 253 del 2009, Resolución Interna No 047 de 2012 se establecen los tramites existentes en la entidad y su valor en pesos.

Los tramites identificados son los siguientes:

1. Expedición de certificados de legalización.
2. Copias simples que requieran obtener particulares correspondientes a la información contenida en estudios, evaluaciones, conceptos técnicos, entre otros y que tengan el carácter de no reservado.
3. Copias simples de documentos de la entidad, distintas a las enunciadas anteriormente.
4. La expedición de copias de planos existentes en CORVIVIENDA.

Determinándose que las acciones a implementar para la racionalización son de tipo **Normativo**, lo cual implicaría:

- La eliminación de los tramites.
- Reducción y/o eliminación del pago, entre otros.

### 6.3. COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

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

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-O1
		Fecha: 07/12/2023
		Página 16 de 21
		Versión: 1

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

La rendición de cuentas se fundamenta en tres (3) elementos básicos a los que hace referencia Función Pública – en su página web Rendición de Cuentas:

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

CORVIVIENDA, gestiona los procesos de audiencias públicas participativas, espacios de dialogo para rendición de cuentas procurando con este ejercicio la inclusión de la ciudadanía cartagenera (comunidades, líderes comunales y líderes sociales) de la gestión desarrollada en beneficio de estos.

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

#### 6.4. COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana CORVIVIENDA, gestiona las respuestas a las peticiones sobre los asuntos administrativos y de gobierno que soliciten nuestros grupos de valor e interés, en temas acordes a nuestra misionalidad, encaminando nuestro accionar a la entrega de una respuesta oportuna y ágil.

La entidad cuenta con un Manual de Atención al Ciudadano, un documento que declara la Política de Servicio al ciudadano y un Desarrollo de software VUAC que coadyuva a la administración de la PQRSDF recibidas.

Con el fin de promover y generar nuevos espacios para el ejercicio de servir al ciudadano, CORVIVIENDA, ha implementado una sección de **Atención al Usuario** en la página web de la entidad, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 generando también el desarrollo de mecanismos de comunicación directa, para conocer las denuncias, expectativas y requerimientos de los ciudadanos frente a la entidad.

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-O1
		Fecha: 07/12/2023
		Página 17 de 21
		Versión: 1

Esta sección cuenta con: Líneas de atención, Preguntas frecuentes, aplicativo para diligenciar encuesta de Atención al Ciudadano, Botón ventanilla única de atención al ciudadano VUAC (desde este botón pueden enviarse las peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones), así como documentos Manual de Atención al Ciudadano, Carta de Trato Digno y política de servicio al ciudadano y participación ciudadana.

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

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

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

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

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

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

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

### **Fortalecimiento de los canales de atención:**

**Página Web [www.corvivienda.gov.co](http://www.corvivienda.gov.co):** Divulgar por medios digitales información sobre la gestión desarrollada por la entidad y ofertas institucionales relacionadas directamente con nuestros grupos de valor.

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

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-O1
		Fecha: 07/12/2023
		Página 18 de 21
		Versión: 1

**Oficina de atención al usuario:** Se encarga de atender de forma virtual y presencial a los ciudadanos que requieran un servicio de la entidad, dando cumplimiento estricto a lo estipulado en el Manual de Atención al Ciudadano y disposiciones normativas en la materia.

**Redes sociales:** Medio por el cual se da a conocer información para el conocimiento de la ciudadanía; las Redes sociales Facebook, Instagram, TIK TOK, entre otras

La entidad promoverá la aplicación de los principios que rigen la función administrativa y se fortalecerá la institucionalidad al interior de esta, para que todo funcionario que tenga bajo su responsabilidad el manejo y entrega de la información a la ciudadanía lo realice de forma oportuna.

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

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.”, fue revisado mediante la sentencia C-274 de 2013, de acuerdo con lo establecido en los artículos 153 y 241-8 de la Constitución Política.

CORVIVIENDA, da cumplimiento al principio de Máxima publicidad para titular universal, así como también de los otros principios de los que habla la ley como lo son: el Principio de transparencia, Principio de buena fe, Principio de facilitación, Principio de no discriminación, Principio de gratuidad, Principio de celeridad, Principio de eficacia, Principio de la calidad de la información, Principio de la divulgación proactiva de la información y Principio de responsabilidad en el uso de la información.

Las actividades planteadas para el componente, en la vigencia anterior permitieron el cumplimiento en un 81% del reporte de cumplimiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA de la Procuraduría General de la Nación, lo cual da muestra del compromiso de la entidad con la disponibilidad de la información para los grupos de valor e interés.

#### 6.6. INICIATIVAS ADICIONALES

Como estrategia adicional para el fortalecimiento de las acciones realizadas por funcionarios y contratistas, el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital CORVIVIENDA, da cumplimiento a lo dispuesto en los lineamientos de la dimensión Talento Humano, Política de Integridad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

A través de la apropiación del **CÓDIGO DE INTEGRIDAD DEL SERVIDOR PÚBLICO** se fijaron lineamientos para direccionar la conducta de los servidores públicos y contratistas, comprometiéndose con el cumplimiento de los principios

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - Versión 1  
Fecha: 07-12-2023

	<p>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</p>	Código: ES-DEPL-O1
		Fecha: 07/12/2023
		Página 19 de 21
		Versión: 1

y valores institucionales, soportados sobre la ética, que facilite la gestión de la entidad y que refleje la **TRANSPARENCIA**, para generar credibilidad y confianza.

Es así como también para la vigencia se pretende genera actividades que brinden orientaciones y directrices a los servidores públicos para que identifiquen y declaren sus conflictos cuando se enfrentan a situaciones en las que sus intereses personales se enfrentan con intereses propios del servicio público.

## 7. METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO

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

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

### 7.1. PLAN DE ACCIÓN

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

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

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

## FORMATO PLAN DE ACCIÓN PLANES INSTITUCIONALES

PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO PLAN INSTITUCIONAL											ARTICULACIÓN MIPG				POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS				
No.	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PESO	ACTIVIDADES	META ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA META	PROGRAMACIÓN META			DEPENDENCIA RESPONSABLE	OBSERVACION O RELACION DE EVIDENCIA	DIMENSIONES DE MIPG	POLITICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	PROCESO ASOCIADO	OBJETIVO INSTITUCIONAL	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	CONTROLES ESTABLECIDOS PARA LOS RIESGOS	
								DESDE	HASTA	FRECUENCIA									
1	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	0%		0	XXXXXX					XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX		XXXXXX		XXXXXX	XXXXXX
						0	VISTAS				XXXXXX	XXXXXX							
						0	INSPECCIONES				XXXXXX	XXXXXX							
						0	EXPEDIENTES				XXXXXX	XXXXXX							
2	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	0%		0	XXXXXX					XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX		XXXXXX		XXXXXX	XXXXXX
						0	VISTAS				XXXXXX	XXXXXX							
						0	INSPECCIONES				XXXXXX	XXXXXX							
						0	EXPEDIENTES				XXXXXX	XXXXXX							

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

## 7.2. CRONOGRAMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

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

SEGUIMIENTO	Entrega Informe de Gestión Plan Institucional	Reporte Avance Trimestral Plan Institucional (2da línea de defensa)
I Trimestre	abril	abril
II Trimestre	Julio	Julio
III Trimestre	octubre	octubre
IV Trimestre	diciembre	diciembre

## 7.3. MEDICIÓN TRIMESTRAL DE METAS

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

### MATRIZ DE RANGOS PORCENTUALES DE GESTIÓN

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

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha y número de Acta y/o Acto Administrativo aprobación	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Descripción del Cambio

	<b>FORMATO PLANES INSTITUCIONALES</b>	Código: ES-DEPL-O1
		Fecha: 07/12/2023
		Página 21 de 21
		Versión: 1

1	Proyecto	Laura Meza Espinosa	María Elena Gutiérrez	Javier Gaona Solano Jefe Oficina Asesora de Planeación.	Creación del documento.
---	----------	---------------------------	--------------------------	---	----------------------------