



Alcaldía de Medellín
ISVIMED
Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PL-GE-02

VERSIÓN: 04

FECHA: 04/03/2022

PÁGINA: 1 de 23



Alcaldía de Medellín **ISVIMED**

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA AÑO: 2022

Versión 2.

Marzo de 2022

PL-GE-02

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Ángela María Machado Contratista	John Mario Saldarriaga Subdirector de Planeación Liliana Silva Subdirectora Jurídica (E) Carolina Martínez Cano Líder de MIPG y Sistemas de Gestión Marcela Joya Jefe Oficina de comunicaciones Carlos Gómez Profesional especializado Gestión de TI	René Hoyos Hoyos Director ISVIMED



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVOS
3. ALCANCE
4. DEFINICIONES
5. MARCO NORMATIVO
6. DESARROLLO
 - 6.1 POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.
 - 6.2 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
 - 6.3 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
 - 6.4 RENDICIÓN DE CUENTAS
 - 6.5 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
 - 6.6 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.
 - 6.7 CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
7. INDICADORES
8. REGISTROS
9. ANEXOS



1. INTRODUCCIÓN

ISVIMED ha formulado para la vigencia 2022 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”. En ese sentido y comprometidos con el nuevo MIPG- Modelo integrado de planeación y gestión, hemos articulado una serie de actividades que se podrán identificar a lo largo del plan en cada uno de sus 5 componentes, logrando una mayor coherencia desde su planificación hasta su implementación.

Este plan enmarcará actividades informativas, de sensibilización y de cumplimiento de aspectos legales que permitan introyectar elementos necesarios de transparencia al equipo directivo, esto con el fin que ellos como líderes hagan cumplir mediante sus equipos de trabajo actividades que promuevan una mejor calidad de servicio que contribuya al logro de las metas institucionales y a la satisfacción del ciudadano.

Este plan anticorrupción se viene implementando hace varios años y con él, una serie de estrategias que han posibilitado la mejora de nuestros procesos y de la información que le entregamos a los actores que intervienen en el cumplimiento de nuestra misión institucional.

Por lo anterior, es de suma importancia de que todos los colaboradores conozcan el PAAC y desde su quehacer contribuyan a su implementación, de tal manera que se gesten mecanismos que cada vez posibiliten mejores prácticas y la lucha contra la corrupción.

El plan está estructurado bajo cinco componentes:

- 1. Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos:** mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Institución, teniendo como base en el Mapa de Riesgos por procesos existente, ajustando la metodología a los lineamientos definidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- 2. Racionalización de trámites:** este componente reúne las acciones para a gestionar desde la identificación del trámite hasta la racionalización del mismo, buscando mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad de los trámites a partir de la estandarización de procesos en los cuales intervienen diferentes actores; lo anterior de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema, a su vez ante las plataformas gubernamentales, como el SUIT- Sistema único de información y trámites y el SIVIRTUAL, este último administrado por la Gobierno Nacional.



3. **Rendición de cuentas:** este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación entre todas las partes interesadas (Gobierno-Institución-Ciudadano-Entidades de vigilancia y control), mediante la presentación de resultados de la gestión del periodo en vigencia.
4. **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** este componente establece los canales y métodos tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta el Instituto. En virtud de lo anterior, el instituto ha generado diversos medios que le permiten al ciudadano acercarse cada vez más a la información requerida y a interponer de forma ágil las peticiones requeridas.
5. **Mecanismos para la transparencia y acceso a la información:** Este componente enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los

Descripción de la institución

- **MISIÓN**

El ISVIMED es una institución pública descentralizada del Municipio de Medellín, que garantiza la construcción del Estado Social Democrático de derecho, a través de la gestión del PEHMED mediante la política pública de vivienda y hábitat y correspondencia con los PDM, POT, actores públicos, privados y comunitarios, orientados por el mandato al derecho del hábitat sostenible y a la vivienda adecuada, el derecho a la ciudad y derechos complementarios. Esta política, mejorará la calidad de vida de los grupos familiares y los asentamientos humano urbanos y rurales; especialmente, de sus habitantes en condiciones de pobreza, vulnerabilidad y precariedad, en un marco de valores corporativos institucionales.

- **VISIÓN**

El Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín al 2030, hace parte del subsistema habitacional que coordina y articula los actores locales y regionales y actúa en cooperación con actores de nivel nacional e internacional, con la finalidad de contribuir en los procesos de autogestión de las comunidades que se integran social y espacialmente y se estructuran en tejidos sociales de vecindad y convivencia. Así, se promueve de manera sistémica la disminución de los déficits habitacionales cuantitativo y cualitativo en la construcción de territorios urbano-rurales, eco sostenibles, accesible, integrados, incluyentes, biodiversos y habitables.

- **POLÍTICA INTEGRAL**

El Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín promueve la Política Pública de Vivienda y Hábitat, mejorando la calidad de vida de los grupos familiares y los asentamientos humanos



urbanos y rurales, a través de la garantía del derecho, la gestión de los riesgos, la gestión por procesos, la seguridad y privacidad de la información, la identificación y gestión de los aspectos e impactos ambientales, y la prevención de los incidentes, accidentes y enfermedades laborales y demás políticas administrativas a nivel institucional; todo esto, basado en la transparencia y legalidad, una cultura del servicio, la comunicación efectiva, el control, la mejora continua y el desarrollo del talento humano, generando un impacto en la disminución en el déficit cuantitativo y cualitativo habitacional.

- **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:**

1. Administrar los riesgos que afectan los resultados de la gestión institucional.
2. Gestionar los procesos de la entidad mediante control y la mejora de las metodologías institucionales
3. Brindar un servicio que agregue valor público al ciudadano.
4. Promover una comunicación efectiva interna y externa a fin alinear las estrategias institucionales
5. Fortalecer el desarrollo del Talento Humano mediante la gestión del conocimiento y el bienestar.
6. Disminuir el déficit cuantitativo y cualitativo habitacional.
7. Implementar los lineamientos establecidos en materia de la seguridad y privacidad de la Información
8. Proteger el medio ambiente a través de prácticas sostenibles.
9. Proteger a los actores involucrados en el SGSST a través de prácticas seguras.
10. Promover la transparencia y la legalidad en la actuación de la gestión pública.

- **VALORES**

Nuestros valores son:

- **Honestidad:** El servidor público del ISVIMED actúa siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.



- **Compromiso:** El servidor público del ISVIMED es consciente de la importancia de su rol como servidor público y está en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relaciona en sus labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Respeto:** El servidor público del ISVIMED reconoce, valora y trata de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Diligencia:** El servidor público del ISVIMED cumple con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a su cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúa con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación
- **Desarrollo sostenible:** Es tarea del ISVIMED y de quienes trabajen en él, satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades. La sostenibilidad de su tarea busca la armonía de las relaciones ambientales, económicas y sociales en cada una de sus acciones y promover en los actores relacionados su defensa y cuidado. Al ser la vivienda una necesidad básica para satisfacer en la comunidad y ser el hábitat el concepto ejemplar del desarrollo sostenible, se debe pensar y actuar nuevamente en el uso responsable del componente tecnológico, los recursos del medio ambiente, la organización social y la capacidad integral para absorber los efectos de la actividad humana.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivos estratégicos a los cuales le apunta el plan:

El presente plan se articula con la plataforma estratégica de la entidad a través del aporte que éste hace al cumplimiento de los siguientes objetivos estratégicos:

- Administrar los riesgos que afectan los resultados de la gestión institucional.
- Brindar un servicio que agregue valor público al ciudadano.
- Promover una comunicación efectiva interna y externa a fin alinear las estrategias institucionales
- Implementar los lineamientos establecidos en materia de la seguridad y privacidad de la Información
- Promover la transparencia y la legalidad en la actuación de la gestión pública.



2. 2 Objetivo del Plan:

Implementar acciones y estrategias anticorrupción, antitrámites, de atención al ciudadano y de rendición de cuentas que permitan garantizar la transparencia, el buen gobierno y la eficiencia administrativa, en el marco de la normatividad aplicable vigente.

3. ALCANCE

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tiene como alcance todos los colaboradores del ISVIMED en la ejecución de sus procesos y el desarrollo de sus actividades.

4. DEFINICIONES

- **Administración del Riesgo:** actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación, valoración, evaluación y manejo de estos.
- **Ciudadano:** persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.
- **Corrupción:** uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado
- **Grupos de Interés:** personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.
- **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción:** herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar posibles hechos generados de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.



- **Información:** disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.
- **Información pública:** es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.
- **Lenguaje Claro:** es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar.
- **Matriz de Riesgos:** herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos por proceso, haciendo la descripción de cada uno de ellos, las posibles consecuencias y su forma de tratamiento.
- **Rendición de Cuentas:** Expresión del control social que comprenda acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos -entidades- ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr los principios de Buen Gobierno.
- **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.
- **Medio de comunicación:** son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva, a través de uno o más canales definidos.
- **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
- **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.
- **Participación Ciudadana:** es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e



imparcial. Así como el derecho de participar activamente en el proceso de toma de decisiones.

- **Racionalización de Trámites:** facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
- **Rendición de cuentas:** expresión del control social que comprende acciones de peticiones de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – entidades – ciudadanos y actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- **Riesgos:** posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.
- **Trámites:** conjunto de requisitos, pasos o acciones que se encuentran reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o servicio.
- **Transparencia:** principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

5. MARCO NORMATIVO:

- Ley 2052 del 25 de agosto del 2020 por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 612 del 2018 "Por medio del cual se fijan las directrices para la Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado".



- Decreto 1499 del 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- CONPES 3785 de 2013 Política Nacional De Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.
- Decreto 124 del 26 enero de 2016, por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1753 de 2015: Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2014-2018.
- Decreto 2573 de 2014: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 943 de 2014, Mediante el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI, para el estado colombiano.
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 2641 del 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto Ley 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 1450 de 2012: Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.
- Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Plan anticorrupción y atención al ciudadano -2015 página: 5 de 10.
- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- CONPES 3654 de 2010: Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- CONPES 3650 de 2010 Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- CONPES 3654 de 2010 Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Decreto 3622 de 2005: Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo Cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo.
- Ley 962 de 2005: 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.
- CONPES 3292 de 2004: Por medio del cual se establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la Administración Pública.
- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Decreto 1537 de 2001: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado.
- Ley 720 de 2001 Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.
- Decreto 2593 de 2000: Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 2145 de noviembre 4 de 1999.
- Directiva Presidencial 09 de 1999: Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.



- Decreto 2145 de 1999: Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública.
- Ley 472 de 1998 Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
- Ley 489 de 1998: Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
- Ley 190 de 1995: Se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Decreto 2150 de 1995: Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.
- Ley 134 de 1994 Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- 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.
- Constitución Política de 1991.

6. DESARROLLO

6.1 Política de protección de datos personales

Mediante la resolución 838 del 2019, se modifica en su totalidad las resoluciones N°1421 de septiembre 1 de 2017 y 237 del 16 de abril de 2010 y se adopta la política de protección de datos personales, transparencia y de acceso a la información pública del instituto social de vivienda y hábitat de Medellín- Isvimed”.

6.2 Política institucional de administración del riesgo

Mediante la Resolución 366 del 27 de marzo del 2019, por medio de la cual se modifica integralmente la resolución N° 697 del 02 de agosto de 2018, la cual modificó la política de gestión del riesgo con base en nuevos lineamientos del Modelo integral de planeación y gestión (MIPG), y a los sistemas aplicables en la entidad, e incluyó nuevas funciones.



En este componente se realiza seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción de la Institución, teniendo como base la matriz de Riesgos por procesos existente, ajustando la metodología a los lineamientos definidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Actualmente el instituto cuenta con riesgos de corrupción derivados de la identificación realizada en el periodo 2021, según las directrices establecidas por Función Pública mediante la Guía para la Administración del Riesgo en su versión vigente.

A continuación, se describen las actividades a desarrollar durante la vigencia 2022 en el marco de este componente:

Componente 1: “Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos”.

SUBCOMPONENTE	Nº	ACTIVIDAD	PRODUCTO	RESPONSABLE(S)	FECHA
Construcción, validación y publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción	1	Socializar las matrices de riesgos actualizadas de acuerdo a la nueva metodología.	Evidencia de socialización	Líder de riesgos	Marzo de 2022
Consulta y divulgación	1	Publicar en la página web y en el SIFI la matriz de riesgos de corrupción del ISVIMED	Matriz de riesgos publicada	Líder de riesgos	Enero de 2022
	2	Divulgar a los funcionarios del ISVIMED la matriz de riesgos de corrupción.	Pieza publicitaria Matriz de riesgos de corrupción	Líder de riesgos	Enero de 2022
Monitoreo y revisión	1	Realizar monitoreo constante por parte de la segunda línea de defensa, es decir, el líder del proceso con el apoyo de su equipo de trabajo para hacer los ajustes pertinentes frente a controles previamente establecidos.	Matriz de riesgo de corrupción con monitoreo de la primera línea de defensa y evaluación por parte de la segunda línea de defensa.	Primera Línea de defensa Segunda Línea de defensa	Marzo Junio Septiembre Diciembre 2022
	2	Realizar acompañamiento para el ajuste requerido a los riesgos y/o controles	Matriz de riesgo actualizada	Líder de riesgos	Cada que aplique
Seguimiento	1	Realizar seguimiento por parte de la tercera línea de defensa (Jefatura de la Oficina de Control Interno) frente a la materialización del riesgo por procesos	Informe emitido por la oficina de control interno	Jefatura de Control Interno	Cada que aplique

6.3 Racionalización de trámites

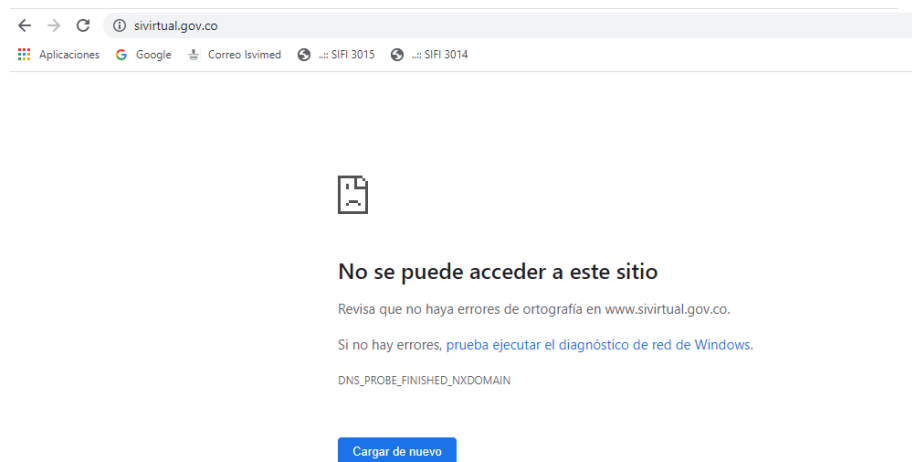
Bajo la Resolución 186 del 5 de marzo del 2018, “Por medio de la cual se modifica la denominación y la estructura del comité directivo y se incluyen nuevas funciones”, dichas funciones están relacionadas con la injerencia que asumen el comité institucional de gestión y desempeño al integrar los temas que anteriormente se gestionaban de manera aislada desde el comité de Gobierno en línea y anti trámites, esto hace que se articule de manera mas integral la gestión en términos de planificación y seguimiento a resultados.

ISVIMED ha identificado y formalizado 8 trámites ante el SUIT- Sistema único de Información y Trámites como parte de los servicios que presta; los siguientes trámites son los siguientes:

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: PL-GE-02
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 04/03/2022
		PÁGINA: 14 de 23

- Trámite para la asignación de subsidio de vivienda municipal para población en situación de desplazamiento.
- Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias
- Titulación de Predios
- Asignación de subsidio municipal para población de demanda libre
- Reconocimiento de edificaciones
- Asignación de subsidio municipal para mejoramiento de vivienda
- Asignación de subsidio municipal de arrendamiento temporal
- Asignación de subsidios para Organizaciones Populares de Vivienda

Adicionalmente y como cumplimiento a la ley de transparencia, dichos trámites se encuentran disponibles la plataforma del SiVirtual administrada por el Gobierno Nacional y la página web del ISVIMED, dicha plataforma actualmente no se encuentra disponible como se puede observar en la siguiente imagen, por tanto, se cuenta con los enlaces de cada uno de los trámites publicados en la página web del instituto, los cuales traen la información completa de cada trámite directamente del SUIT.



Fuente: Imagen extraída de la plataforma del SiVirtual donde se evidencia el enlace del trámite disponible en la página web del ISVIMED.

ALCALDÍA DE MEDELLÍN (1)

Sector

Buscar...

No Aplica (9)

Departamento

Buscar...

Antioquia (9)

Municipio

Buscar...

MEDELLÍN (9)

Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias

Obtener por el deudor o por un tercero a su nombre, facilidades para el pago de las obligaciones no tributarias

Entidad: INSTITUTO SOCIAL DE VIVIENDA DE MEDELLIN

Reconocimiento de edificaciones

El proceso de reconocimiento de edificaciones pretende declarar la existencia de los desarrollos arquitectónico que se ejecutaron sin licencia. Siempre y cuando cumpla con el uso previsto por la norma urbanística vigente y la construcción tenga como mínimo 5 años de antigüedad.

Entidad: INSTITUTO SOCIAL DE VIVIENDA DE MEDELLIN

Asignación de subsidio municipal para mejoramiento de vivienda

Acceder al subsidio municipal de vivienda para mejoramiento, como aporte municipal en dinero que se otorga al grupo familiar beneficiario y que se constituye en un complemento a los recursos familiares, que le permiten a un grupo familiar mejorar las condiciones de salud habitacional, estructurales o locativas de su única vivienda urbana o rural.

Entidad: INSTITUTO SOCIAL DE VIVIENDA DE MEDELLIN

Fuente: Imagen extraída de la plataforma del SUIT donde se evidencia el enlace del trámite disponible en la página web del ISVIMED.

En aras de seguir avanzado en la articulación de este tema, actualmente el instituto viene planteando una serie de estrategias que permitirán articular los siguientes referentes:

- Estrategia de Gobierno digital definida por el Ministerio de TIC.
- MIPG en lo relacionado con la política de racionalización de trámites.
- Ley anti trámites vigente.

Lo anterior con un solo propósito, integrar la gestión y disminuir reprocesos que apuntan a un mismo eje temático, siempre teniendo en cuenta cada uno de los lineamientos aplicables. A continuación, se describen las actividades propuestas para este periodo 2022 con relación al componente:

Componente 2: “Racionalización de trámites”

SUBCOMPONENTE	Nº	ACTIVIDAD	PRODUCTO	RESPONSABLE(S)	FECHA
Racionalización de trámites	1	De acuerdo con los trámites priorizados y acotados en relación al decreto 1053 de 2020, proceder a inscribirlos y/o a actualizarlos en el Sistema Único de Información y Trámites (SUIT) acorde al protocolo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).	Trámites racionalizados en el SUIT.	Subdirección de Planeación	Marzo de 2022
	2	Conformación de mesa interdisciplinaria para la movilización de la política de Racionalización de Trámites de la entidad.	Estrategia de racionalización de trámites de la entidad.	Subdirección de Planeación	Abril de 2022
	3	Presentar informe al Comité institucional de gestión y desempeño donde e informe los avances al respecto.	Acta del Comité institucional de gestión y desempeño donde se evidencie el Informe presentado	Subdirección de Planeación	Abril de 2022
Interoperabilidad	1	Establecer los esquemas de los trámites que requieren aplicación de interoperabilidad.	Tramites gestionados con Interoperabilidad en página web.	Líder de TI Líder del MIPG Líderes de los Procesos	Diciembre de 2022
	2	Proyectar con las diferentes entidades que requieran aplicación de interoperabilidad el procedimiento para su aplicación.		Líder de TI Líder del MIPG Líderes de los Procesos	Diciembre de 2022
	3	Presentar informe al Comité institucional de gestión y desempeño donde se informe los avances al respecto.	Acta del Comité institucional de gestión y desempeño donde se evidencie el Informe presentado	Líder de TI Líder del MIPG Líderes de los Procesos	Diciembre de 2022



6.4 Rendición de cuentas

La rendición de cuentas en ISVIMED está estructurada bajo cuatro componentes:

- **Compilación de la información:** La subdirección de Planeación a través de la herramienta del SMO- *Sistema de Medición Organizacional*, compila la información concerniente al logro de metas que apuntan de manera directa al Plan de Desarrollo Municipal. La herramienta, además, consolida indicadores que dan cumplimiento al objeto del Instituto encaminado al acompañamiento social a la comunidad.

La información se compila de manera periódica en los Planes de Acción e Indicativo de la Institución, de tal manera que se pueda establecer un trazado del logro de metas a modo parcial y definitivo.

Los ejes temáticos que comprenderá la rendición de cuentas 2022 son:

TEMAS	ASPECTOS
Presupuesto	Ejecución presupuestal
	Estados financieros
Cumplimiento de metas	Plan de acción
	Programas y proyectos en ejecución
Gestión	Informes de gestión
	Metas e indicadores de gestión
	Informes de los entes de control que vigilan la entidad
Contratación	Procesos contractuales
	Gestión contractual
Impactos de la gestión	Cambios en el sector o en la población beneficiaria
Acciones de mejoramiento de la entidad	Planes de mejora

- **Validación de la información:** La información compilada por la Subdirección de Planeación, se transmite a la Jefatura de Comunicaciones, quien se encarga de estructurar la metodología para realizar la presentación por parte del Director a las todas las partes interesadas.

Tan pronto se estructura el modelo, la información allí contenida es validada por el Director del instituto utilizando como fuente las estadísticas contenidas en el SIFI- Sistema de información ISVIMED.

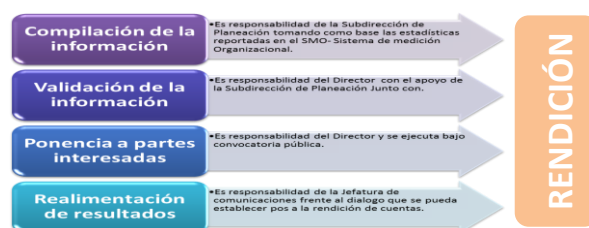


- **Ponencia a partes interesadas:** Mediante convocatoria pública, ISVIMED realiza presencialmente una ponencia donde de manera masiva se convoca a todas las partes interesadas. En este escenario se reúne público como: colaboradores internos, usuarios, entidades de vigilancia y control entre otros.

El director expone los logros obtenidos en el periodo, tanto a nivel de gestión como en el uso eficiente de los recursos asignados. Cada indicador está debidamente soportado en las estadísticas institucionales que respaldan las cifras citadas.

- **Realimentación de resultados:** Posterior a la rendición de cuentas, mediante redes sociales, las partes interesadas podrán manifestar todas las inquietudes que surjan a partir de los resultados entregados por el Instituto; adicionalmente dicha realimentación es socializada al interior del Instituto a fin de analizar la situación en particular y tomar acciones según el caso.

ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2022



La rendición de cuentas es liderada por un equipo interdisciplinario donde participa todo el equipo directivo, en especial la Subdirección de Planeación, la Jefatura de Comunicaciones, el asesor de dirección y por supuesto la Dirección del Instituto. Los resultados que arroja la rendición de cuentas es publicada a través de diferentes medios de comunicación, tales como:

- Página web de ISVIMED: www.isvimed.gov.co
- Facebook: Transmisión en vivo a través de Facebook
- Twitter
- Instagram

A continuación, las actividades que se desarrollarán en el marco del este componente.

Componente 3: “Rendición de cuentas”



Alcaldía de Medellín
ISVIMED

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PL-GE-02

VERSIÓN: 04

FECHA: 04/03/2022

PÁGINA: 18 de 23

SUBCOMPONENTE	N°	ACTIVIDAD	PRODUCTO	RESPONSABLE(S)	FECHA
Diseño del plan de mejoramiento derivado de la rendición de cuentas 2020	1	Con base a la herramienta establecida por Función Pública se realizarán las actividades asociadas en cada una de las etapas establecidas para la rendición de cuentas.	Plan de mejoramiento derivado de rendición de cuentas	Dirección Subdirección de planeación Oficia Asesora de Comunicaciones	Abril de 2022
Definición del equipo que lidere el proceso de rendición de cuentas	1	Informar a los subdirectores y jefes los compromisos que asumirán en la rendición de cuentas	Correo electrónico y registro de asistencia a reuniones	Dirección Subdirección de planeación	Junio de 2022
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1	Definir estructura del informe conservando los lineamientos metodológicos y contenidos mínimos definidos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).	Correo electrónico	Dirección	Octubre de 2022
	2	Definir diseño y contenidos.	Presentación	Dirección Oficia Asesora de Comunicaciones	Octubre de 2022
	3	Definir medios y canales de divulgación.	Plataforma de medios institucionales (página web, redes sociales, boletín interno), evento presencial y ronda de medios de comunicación.	Dirección Oficia Asesora de Comunicaciones	Noviembre de 2022
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y grupos de valor	1	Convocatoria a los actores (grupos de valor y grupos de interés) para participar en consultas, diálogos, evaluación y retroalimentación.	Invitación virtual o física a los grupos de valor. Página web	Dirección Oficia Asesora de Comunicaciones	Noviembre de 2022
	2	Socialización y visibilización de la información.	Publicaciones realizadas en la plataforma de medios institucionales.	Dirección Oficia Asesora de Comunicaciones	Noviembre y diciembre de 2022
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	1	Responder a los grupos de valor sobre inquietudes derivadas de la rendición aun habiendo terminado la actividad de rendición de cuentas institucional.	Respuestas a PQRS con relación al tema.	Equipo directivo y/o funcionario implicado en el caso respectivo.	Enero de 2022

6.5 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

A lo largo del tiempo el instituto ha enfocado sus esfuerzos en recuperar la confianza de sus actores que intervienen en su misión institucional. Hemos realizado gestión que valida el compromiso para mejorar en este componente. Entre la gestión resaltamos:

- Implementación del protocolo de atención, el cual define parámetros desde lo comunicacional hasta la presentación personal y el respeto por el otro.
- Todo el equipo de atención al ciudadano cuenta con el Curso de Lenguaje claro y MIPG, lo que permite una comunicación mas eficaz con la ciudadanía.
- Hemos llevado nuestro servicio hasta las comunas por medio de las casas de gobierno; una estrategia promovida por la Alcaldía de Medellín con la cual hemos generado sinergia que permite una mayor cobertura en la atención.

Contamos con canales de atención tales como:

Atención telefónica:

Es el medio por el cual la ciudadanía puede obtener información sobre los procesos y servicios que se prestan en el ISVIMED, sin tener que trasladarse a nuestras instalaciones. Se cuenta con la línea única 430 43 10, la cual es atendida por personal capacitado recibe y direcciona si es el caso los requerimientos de los ciudadanos.

La línea telefónica cuenta con un audio que orienta al ciudadano y le da información de las extensiones de las diferentes dependencias del Instituto.



- **Página web** www.isvimed.gov.co:

Las nuevas tecnologías hacen parte de nuestros procesos, facilitando al ISVIMED el acercamiento y acceso de la ciudadanía sin límites de horarios y así obtener información sobre los diferentes programas, proyectos y campañas que adelantamos. De igual manera permite a los ciudadanos presentar sus solicitudes, averiguar en qué van sus procesos, dejar sus inquietudes, entre otros.

- **Redes sociales:**

Permiten también una interacción directa con la comunidad, creando un vínculo de inmediatez con nuestro Instituto. A través de las redes sociales se envía información permanente en:

- Facebook.
- Twitter.
- Youtube.
- Instagram

Con el fin de seguir mejorando en este componente, se han definido una serie de actividades las cuales se describen a continuación.

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: PL-GE-02
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 04/03/2022
		PÁGINA: 20 de 23

Componente 4: “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”

SUBCOMPONENTE	N°	ACTIVIDAD	PRODUCTO	RESPONSABLE(S)	FECHA
Fortalecer cobertura de demanda	1	Activar las sedes en corregimientos donde se tiene injerencia y dar continuidad a la sinergia establecida con los ISVIMED Descentralizados	Sedes habilitadas ISVIMED Descentralizado en operación	Jefatura asesora de Comunicaciones	Febrero de 2022
Planeación estratégica del servicio al ciudadano.	1	Realizar autodiagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano y posterior despliegue de la misma.	Autodiagnóstico diligenciado Plan FURAG	Jefatura asesora de Comunicaciones Subdirección de Planeación	Marzo de 2022
	2	Formular ejercicios de caracterización de ciudadano, usuarios y grupos de interés de la entidad como un elemento indispensable previo a cualquier intervención, diseño o implementación de planes de gestión institucional.	Información derivada del ejercicio de caracterización de ciudadanos.	Jefatura asesora de Comunicaciones Subdirección de Planeación	Diciembre de 2022
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1	Solicitar capacitaciones para el equipo de atención para prestar un servicio al ciudadano de manera óptima, por ejemplo: Atención de manejo de situaciones difíciles, lenguaje de señas, Atención al Ciudadano (personas en situación de discapacidad).	Plan de Capacitaciones	Jefatura asesora de Comunicaciones	Febrero de 2022
	2	Ejecución de dichas capacitaciones.	Listados de asistencias y certificados.	Jefatura asesora de Comunicaciones	Cada que aplique
	3	Asegurar que todo el equipo de atención al ciudadano realice el curso virtual introductorio del MIPG	Certificado de curso virtual introductorio MIPG	Talento Humano y Jefatura asesora de Comunicaciones	Marzo, junio. Septiembre y diciembre 2022
	4	Asegurar que todo el equipo de atención al ciudadano realice el curso virtual de Integridad.	Certificado de curso virtual	Talento Humano y Jefatura asesora de Comunicaciones	Marzo, junio. Septiembre y diciembre 2023
	5	Asegurar que todo el equipo de atención al ciudadano realice el curso virtual de lenguaje claro.	Certificado de curso virtual de lenguaje claro	Talento Humano y Jefatura asesora de Comunicaciones	Mensual
	6	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano (ferias de vivienda, acompañamiento a corregimiento en actividades interinstitucionales, presencia en escenarios que contemple el PEHMED)	Contrato con Operador Evidencia Fotográfica	Jefatura Asesora de Comunicaciones	Junio de 2022
Fortalecimiento de los canales de atención.	2	Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Acción de Mejora documentada	Gestión de Atención al Ciudadano	Junio de 2022
Talento humano	1	Reconocimiento al desempeño de los colaboradores que hacen parte de la Oficina de Atención al Ciudadano en relación al servicio prestado al ciudadano.	Evidencias de los reconocimientos	Gestión de atención al ciudadano Gestión del Talento Humano.	Junio y diciembre 2022
Normativo y procedimental	1	Divulgar en los canales de atención la carta de trato digno.	Evidencia de la divulgación de carta de trato digno.	Jefatura asesora de Comunicaciones	Junio y diciembre de 2022
	2	Contar con un canal de comunicación en la entidad, para que el personal pueda dar a conocer sus opiniones y denuncias.	Desarrollo tecnológico para el control de denuncias.	Jefatura asesora de Comunicaciones Gestión de TI	Diciembre de 2022
	3	Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes de PQRS, indicador diligenciado.	Gestión de atención al ciudadano.	Mensual
Relacionamiento con el Ciudadano	1	Socializar en Comité de Gestión y Desempeño los resultados de la encuestas de satisfacción	Acta de Comité de Gestión y Desempeño.	Gestión de atención al ciudadano.	Semestral
	2	Actualizar los manuales y protocolos del proceso de Gestión de Atención al ciudadano para garantizar la homogenización del servicio.	Manuales y procedimientos actualizados.	Gestión de atención al ciudadano.	Abril de 2022

6.6 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

De acuerdo a lo establecido en las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Ley de transparencia y el CONPES 3072 de 2000 donde se establece la Agenda de Conectividad como una política de Estado que busca masificar el uso de las tecnologías de información y las comunicaciones y con ello aumentar la competitividad del sector productivo, modernizar las instituciones públicas y socializar el acceso a la

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: PL-GE-02
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 04/03/2022
		PÁGINA: 21 de 23

información, ISVIMED dispone de la información derivada de su gestión en los siguientes medios:

- Página web.
- Carteleras
- Puntos de atención al usuario

No obstante, y con el propósito de seguir mejorando en este componente, para el 2022 hemos definido una serie de actividades, las cuales se describen a continuación.

Componente 5: “Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información”.

SUBCOMPONENTE	N°	ACTIVIDAD	PRODUCTO	RESPONSABLE(S)	FECHA
El derecho de acceso a la información pública	1	Verificar la publicación periódica de la información a publicar en página web de carácter obligatorio por la entidad.	Seguimiento a la publicación de contenidos en página web (F-GC-13 - SEGUIMIENTO A CONTENIDOS DE PAGINA WEB)	Oficia Asesora de Comunicaciones Subdirección Jurídica	Mínimo cada mes
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	1	En relación con lo establecido en el acuerdo 04 de 2019, dar inicio a la primera etapa para la actualización de las Tablas de Retención Documental-TRD: compilación de información institucional.	*Encuestas de Oficinas Productoras. *Encuestas de unidades documentales.	Contratista líder de Gestión documental	Junio de 2022
Criterio diferencial de accesibilidad	1	Asegurar la accesibilidad en las diferentes sedes en los espacios físicos para población en situación de discapacidad (instalación de la señalética institucional en las diferentes áreas de sede (Megacentro))	Señalética instalada en Megacentro	Oficia Asesora de Comunicaciones	Marzo de 2022

6.7 Consolidación, seguimiento y control del plan anticorrupción y de atención al ciudadano

La consolidación y elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está a cargo de la Subdirección de Planeación, quien a su vez será el responsable de realizar su publicación a más tardar el 31 de enero de cada año.

La oficina de Control Interno por su parte debe garantizar tanto la elaboración, publicación y seguimiento. De tal manera que se ejerza control frente al cumplimiento de las estrategias emprendidas.

Como resultado de este ejercicio, Control Interno deberá generar informes de resultados frente a la situación evidenciada y remitirla al Director del Instituto para la implementación de acciones pertinentes. La Oficina de Control Interno realizará seguimiento y publicación de dicha información (tres) 3 veces al año, así:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.



7. INDICADORES

- **Oportunidad en la respuesta de PQRS:**

Objetivo: Suministrar al usuario una respuesta oportuna a su respectiva petición.

Fórmula de Cálculo indicador compuesto:

$$= \frac{\text{No. de peticiones resueltas en menos de 20 días}}{\text{No. de peticiones cerradas}} * 100$$

Interpretación: Menor días en la respuesta de las peticiones mucho más positivo el resultado del indicador, puesto que monitorea la oportunidad.

Medición: Mensual

- **Satisfacción en la atención al ciudadano:**

Objetivo: Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención y/o producto recibido.

Fórmula de Cálculo indicador compuesto:

$$= \frac{\text{No. De ciudadanos satisfechos}}{\text{No. de ciudadanos encuestados}} * 100$$

Interpretación: Mientras más ciudadanos satisfechos con la atención mayor el resultado con respecto a la meta.

Medición: Mensual

- **Cumplimiento en la implementación de la política de gestión del riesgo:**

Objetivo: Asegurar la gestión del riesgo mediante el seguimiento sistemático acatando los lineamientos legales vigentes.

Fórmula de Cálculo indicador compuesto:

$$\text{No. De actividades realizadas}$$



$$= \frac{\text{No. de actividades programadas}}{\text{No. de actividades programadas}} * 100$$

No. de actividades programadas

Interpretación: Mientras más mapas se de alcance en su seguimiento, más positivo el resultado del indicador.

Medición: Semestral

- **Eficacia en la implementación de la política de transparencia:**

Objetivo: Garantizar la transparencia de los diferentes procesos que se gestionan al interior del instituto en el marco de la normatividad vigente y de las necesidades de todas las partes interesadas.

Fórmula de Cálculo indicador compuesto:

No. De actividades ejecutadas eficazmente

$$= \frac{\text{No. De actividades ejecutadas eficazmente}}{\text{No. de actividades programadas para el periodo}} * 100$$

No. de actividades programadas para el periodo

Interpretación: A más actividades desarrolladas eficazmente, más positivo el resultado del indicador.

Medición: Trimestral

8. REGISTROS

- Matrices de riesgos asociadas a cada proceso.
- Política de Administración de riesgos de la entidad formalizada bajo resolución 366 de 2019
- P-GM-06 Procedimiento para la Administración del Riesgo.
- F-GA-04 Encuesta de percepción frente al servicio-producto suministrado por Isvimed

9. ANEXOS

- Matriz de riesgos de corrupción.