

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022  
Empresa de Vivienda de Antioquia-VIVA



Componente 1- Gestión del Riesgos de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente	Actividades	Responsable	Cumplimiento							OBSERVACIONES	SEGUIMIENTO Enero-abril/2022	SEGUIMIENTO Mayo-Agosto/2022	SEGUIMIENTO Septiembre- dic 2022
			% Avance 1	% Avance 2	% Avance 3	SI	NO	Parcial	Porcentaje Real de cumplimiento				
1. Política de Administración de Riesgos de Corrupción	<p>1. Realizar divulgación mínimamente una vez al año de la política de administración de riesgos acuerdo al Procedimiento DS-P04 Administración del riesgo.</p> <p>2. Realizar seguimiento a los riesgos de los procesos y por consiguiente a los riesgos de corrupción.</p> <p>3. Realizar socialización de la política de riesgos en las jornadas de inducción y reinducción de la Entidad.</p>	<p>1. Comunicaciones</p> <p>2. Direccionamiento del SIG 3. Talento Humano</p>	0%	20%	70%			X	90%	<p>Se tiene un espacio dentro del proceso de inducción para poner en contexto a los nuevos integrantes de la Entidad, por parte del proceso de Direccionamiento del SIG, sin embargo, se tiene previsto para el segundo trimestre de la vigencia incluir en la inducción la política de administración del riesgo.</p>	<p>La oficina de Control Interno en el primer seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano, se evidenció avance con relación a la política de riesgos de la Entidad, ya que el proceso del Direccionamiento del SIG realizó modificación del procedimiento y capacitación a los procesos de VIVA frente a los riesgos y oportunidades.</p>	<p>Se realizó comité de control interno, se esta a la espera de la aprobación por parte del gerente de la política de riesgos, para proceder con la divulgación de la misma a todos los funcionarios de la organización.</p>	<p>Se realizó comité de control interno, la política se encuentra aprobada, para proceder con la divulgación de la misma a todos los funcionarios de la organización. Se socializa la información de la gestión institucional, a través de los diferentes canales de comunicación con la comunidad</p>
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	<p>1. Actualizar mapa de riesgos de corrupción, previo a la auditoría de seguimiento al SGC.</p> <p>2. Una vez realizado el seguimiento a los planes de mejoramiento de la Auditoría Interna 2021, se revisara el mapa de riesgos de cada uno de los procesos, su materialización en la anterior vigencia, de no haberse dado esta se conservara y se ajustara si es necesario el mapa de RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE LA ENTIDAD.</p>	<p>Direccionamiento del SIG - Control Interno</p> <p>Comunicaciones - Directores de las diferentes áreas misionales</p>	33.33%	33.33%	33%	X			100%	<p>Se están construyendo los mapas de riesgos con cada uno de los Líderes de procesos. Desde la Oficina de Control Interno se viene realizando el seguimiento.</p>	<p>Se evidencia que en el ajuste al procedimiento de administración del riesgo se tiene establecido el seguimiento a la materialización de los riesgos el cual, se evidencia que no se han materializado.</p>	<p>Se evidencia que en el ajuste al procedimiento de administración del riesgo se tiene establecido el seguimiento a la materialización de los riesgos el cual, se evidencia que no se han materializado.</p>	<p>Se evidencia que en el ajuste al procedimiento de administración del riesgo se tiene establecido el seguimiento a la materialización de los riesgos el cual, se evidencia que no se han materializado. Se socializa la información de la gestión institucional, a través de los diferentes canales de comunicación con la comunidad</p>
3. Consulta y divulgación	<p>Se actualiza en la pagina WEB de la entidad de acuerdo a los plazos fijados , cada 4 meses en la anualidad</p>	<p>Direccionamiento del SIG - Talento Humano - Control Interno</p> <p>Comunicaciones</p>	33.33%	33.33%	33%	X			100%	<p>1. En enero 31 del 2022 se publicó en la pagina WEB, el informe consolidado de la vigencia 2021.</p>	<p>Se evidencia la publicación</p>	<p>Se evidencia la publicación</p>	<p>Se evidencia la publicación</p>
4. Monitoreo, Revisión y seguimiento	<p>1. Se hará desde los distintos procesos de auditorias programados por la oficina de Control Interno y por el SGC.</p> <p>2. Desde la pagina WEB</p>	<p>Direccionamiento del SIG - Control Interno- Comunicaciones</p>	33.33%	33.33%	33%	X			100%	<p>Desde la Oficina de Control Interno se viene realizando el seguimiento a todos los procesos.</p>	<p>El líder del Direccionamiento del SIG realizó capacitación a todos los procesos de calidad en Riesgos y oportunidades</p>	<p>El líder del Direccionamiento del SIG realizó capacitación a todos los procesos de calidad en Riesgos y oportunidades</p>	<p>El líder del Direccionamiento del SIG realizó capacitación a todos los procesos de calidad en Riesgos y oportunidades</p>

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022**  
**Empresa de Vivienda de Antioquia-VIVA**



**Componente 2- Racionalización de Trámites**

Subcomponente	Actividades	Responsable	Cumplimiento							Observaciones	SEGUIMIENTO Enero-abril/2022	SEGUIMIENTO Mayo-Agosto/2022	SEGUIMIENTO - Agosto/2022- diciembre/2022
			% Avance 1	% Avance 2	% Avance 3	SI	NO	Parcial	Porcentaje final de cumplimiento				
1. Identificación, Priorización y racionalización de trámites	1. Inventario al interior de los distintos procesos sobre la existencia de trámites.	Dirección Administrativa y Financiera - Dirección Jurídica - Planeación Estratégica - Control Interno- Comunicaciones	0%	0%	0%		x		0%	La Empresa de Vivienda de Antioquia se encuentra registrada en el SUIT, pero los tramites registrados hoy no aplican, ya que el FONDO ROTATORIO DE CREDITO, no se ha reactivado a razón de la verificación jurídica si la superintendencia de sociedad y la superfinanciera debe de ejercer control al proceso.	Se evidencia que el proceso del Fondo Rotatorio de Crédito aún está pendiente por su reactivación, por lo cual, el área de Control Interno realizará seguimiento en el segundo periodo para solicitar la prontitud en la gestión, en esa medida el reporte en el SUIT se implementa.	Se evidencia que el proceso del Fondo Rotatorio de Crédito aún está pendiente por su reactivación, por lo cual, el área de Control Interno realizará seguimiento en el segundo periodo para solicitar la prontitud en la gestión, en esa medida el reporte en el SUIT se implementa.	Se evidencia que el proceso del Fondo Rotatorio de Crédito aún está pendiente por su reactivación, por lo cual, el área de Control Interno realizará seguimiento en el segundo periodo para solicitar la prontitud en la gestión, en esa medida el reporte en el SUIT se implementa.
	2. Documentar en el Sistema Único de Información de Trámites - SUITE	Dirección Administrativa y Financiera - Dirección Jurídica - Planeación Estratégica - Control Interno- Comunicaciones	0%	0%	0%		x		0%				
	3. Campaña interna sobre la Ley Antitrámites, que contribuya a la comprensión de la estrategia antitrámites.	Dirección Administrativa y Financiera - Dirección Jurídica - Planeación Estratégica - Control Interno- Comunicaciones	0%	0%	0%		x		0%				
	4. Diseñar, aprobar y socializar una resolución de racionalización de trámites para la Empresa de Vivienda e Infraestructura de Antioquia VIVA	Dirección Administrativa y Financiera - Dirección Jurídica - Planeación Estratégica - Control Interno- Comunicaciones	0%	0%	0%		x		0%				
	5. Socializar con la ciudadanía por medio de la página WEB y con los servidores públicos la estrategia una vez se realice el proceso de identificación, priorización y racionalización de trámites	Dirección Administrativa y Financiera - Dirección Jurídica - Planeación Estratégica - Control Interno- Comunicaciones	0%	0%	0%		x		0%				

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022  
Empresa de Vivienda de Antioquia-VIVA



Subprograma: 2. PLANES

Subcomponente	Actividades	Responsable	CUMPLIMIENTO						SEGUIMIENTO Enero-Abril/2022	SEGUIMIENTO Mayo-Agosto/2022	SEGUIMIENTO Septiembre-Diciembre/2022
			% Avance 1	% Avance 2	% Avance 3	SI	NO	Parcial			
3. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1. Hoy se socializa la información de la gestión institucional, a través de los diferentes canales de interacción con la comunidad, como son: reuniones con los grupos de interés, carnelerías, noticieros internos, intranet, redes sociales, medios impresos, entre otros, página WEB, la cual contiene toda la información que la comunidad y los públicos de interés deben conocer	Oficina de Comunicaciones-SIG/Divisiones que generan la información	33.33%	33.33%	33.33%	X			1. Efectivamente se han construido canales de comunicación y estrategias que responden a cada necesidad y la habba a cada público, en cuenta con el Plan de comunicaciones estratégico. 2. Permanentemente se publican en los redes todo el actuar de la Empresa de Vivienda e Infraestructura de Antioquia VIVA, a pesar de que se están teniendo problemas con la implementación de la página WEB, su contenido es el Plan de Comunicaciones Estratégico. 3. La imagen de VIVA se ha ido transformando en esta administración y ha sido en gran parte por el acuerdo que se ha logrado desde el área de comunicaciones, las publicaciones permanentes en las redes muestran un VIVA fresco y renovado.	En VIVA realizamos una jornada al año, en el 2022 realizamos la rendición de cuentas del 2021 el 24 de febrero. En comunicaciones públicas que dice que todo lo que hacemos: eventos de entrega, primera piedra, etc. en rendición de cuentas. A finales del 2022 realizamos una campaña de rendición de cuentas llamada "Mi casa es VIVA" donde divulgamos en un periódico El Colombiano un desplegado. Este mismo lo llevamos al territorio y entregado en todos los eventos y reuniones. Se publicó en intranet, redes sociales, página web, prensa regional El Colombiano y se distribuyó en todos los eventos de la entidad durante todo el primer semestre del 2022.	En VIVA realizamos una jornada al año, en el 2022 realizamos la rendición de cuentas del 2021 el 24 de febrero. En comunicaciones públicas de la base de la comunicación pública que dice que todo lo que hacemos: eventos de entrega, primera piedra, etc. en rendición de cuentas. A finales del 2022 realizamos una campaña de rendición de cuentas llamada "Mi casa es VIVA" donde divulgamos en el periódico El Colombiano un desplegado. Este mismo lo llevamos al territorio y entregado en todos los eventos y reuniones. Se publicó en intranet, redes sociales, página web, prensa regional El Colombiano y se distribuyó en todos los eventos de la entidad durante todo el primer semestre del 2022.
	2. Jornada Política de Rendición de Cuentas, la Oficina de Planeación recibió el informe de cumplimiento de métricas de planeación de la Entidad con los líderes líderes de los procesos misionales, el cual está ligado al Plan de Desarrollo departamental. Esta información debe estar en la página WEB y debe realizarse el evento al público anualmente. Procedimiento PE-PO-07	Planeación Estratégica-Oficina de Comunicaciones- Divisiones que genera la información SIG	33.33%	33.33%	33%	X		100%	1. Para la rendición de cuentas 2021 realizada al comienzo de esta vigencia, y la evidencia del evento realizado en el auditorio del ISA 2. Reorientación de acuerdo a los requerimientos de la Asamblea Departamental se hace rendición de cuentas. 3. Se continúa con la política de la rendición de cuentas, para asegurar cualquier cumplimiento a las regiones en una rendición de cuentas, los funcionarios están preparados para responder en cualquier momento los requerimientos de la comunidad, es muy importante el reconocimiento que se ha venido haciendo desde la Alta Dirección con la comunidad de VIVA, porque esto genera empoderamiento, seguridad y fortalece la imagen ante las comunidades.	Realizado: <a href="https://viva.gov.co/gestion-durante-el-ano-2021/">https://viva.gov.co/gestion-durante-el-ano-2021/</a> El PDF fue publicado en página web, redes sociales y compartido en los diferentes públicos a través de mailing.	Realizado: <a href="https://viva.gov.co/gestion-durante-el-ano-2021/">https://viva.gov.co/gestion-durante-el-ano-2021/</a> El PDF fue publicado en página web, redes sociales y compartido en los diferentes públicos a través de mailing.
3. Comunicación en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	1. Revisión del tema de la Línea de Atención Única que ha venido funcionando en la Empresa de Vivienda de Antioquia, se debe hacer seguimiento a la efectividad de esta.	Oficina de Comunicaciones	20%	20%	20%		X	60%	1. La línea se encuentra a disposición de la comunidad y en la página WEB se direcciona.	Se montaron los guiones de atención y el protocolo de atención. Sin embargo, este proceso no tiene un folleto claro o un proceso como lo exige la ley.	Se montaron los guiones de atención y el protocolo de atención. Sin embargo, este proceso no tiene un folleto claro o un proceso como lo exige la ley.
	2. Desde el proceso social y con un interacción permanente con las comunidades se ha construido una estrategia que actualmente se aplica en los procesos tanto misionales como comerciales	Equipo Social - Oficina de Comunicaciones- Divisiones que generan la información SIG	33.33%	33.33%	33.33%		X	100%	1. Desde el Proceso social y siguiendo los lineamientos del SIG, se dispone de procesos e indicadores que planean las distintas estrategias para ese acercamiento a la comunidad. Hoy el proceso social hace parte de la Dirección de Vivienda y Habitat. 2. Se está aplicando la estrategia social en todos los procesos que hoy se están desarrollando, teniendo una visión y titulación en cuenta con este componente, la más importante es la permanente, ya se va comprobando en la entidad en otros momentos que el trabajo que se puede hacer desde el área social, con el acercamiento a las comunidades involucradas en los distintos proyectos surta efectos en el momento de crisis o la solución.	Comunicaciones apoya las actuaciones estratégicas del equipo social, en este momento estamos construyendo un paquete de material informativo para comunidades alrededor de los temas que maneja la gestión social en VIVA.	Comunicaciones apoya las actuaciones estratégicas del equipo social, en este momento estamos construyendo un paquete de material informativo para comunidades alrededor de los temas que maneja la gestión social en VIVA. Mediante jornadas de sensibilización y capacitación realizadas por Gestión Documental, se dictan pautas de como se asegura la información en el aplicativo Sharpoint.
3. Incentivos para mejorar la cultura de la rendición y petición de cuentas	1. Inducción y Reinstitución a los servidores públicos en el tema de Rendición de Cuentas, su responsabilidad y la importancia de tener la información al día para poder entregar una respuesta oportuna, este proceso debe realizarse por cada una de las áreas de la Empresa.	Talento Humano-Oficina de Comunicaciones- Control Interno- Demás áreas de la Entidad	20%	20%	20%		X	60%	1. Se ha podido contar con las capacitaciones permanentes desde Talento Humano, donde se hace la inducción al personal que llega a la Entidad, la Gerencia General y socializada las líneas del Plan de Desarrollo que le corresponden a la Entidad. 2. Se continúa con el reintegro al equipo sobre la rendición de cuentas. 3. La empresa continúa con el cumplimiento de las inducciones y Reinstituciones, de ahí la capacitación, un embargo se debe fortalecer la inducción a los nuevos funcionarios que llegan a VIVA, fue este un hallazgo en la Auditoría Interna, al área de Talento Humano, ya que en este proceso se está dejando por fuera la entrega desde el SIG del proceso asignado al nuevo servidor, lo que genera que se active el fidecomiso ADAN Y EVA.	Comunicaciones apoya el proceso de inducción y reintegración. El proceso está a cargo de Talento Humano.	1. Se ha podido contar con las capacitaciones permanentes desde Talento Humano, donde se hace la inducción al personal que llega a la Entidad, la Gerencia General y socializada las líneas del Plan de Desarrollo que le corresponden a la Entidad. 2. Se continúa con el reintegro al equipo sobre la rendición de cuentas. 3. La empresa continúa con el cumplimiento de las inducciones y Reinstituciones, de ahí la capacitación, un embargo se debe fortalecer la inducción a los nuevos funcionarios que llegan a VIVA, fue este un hallazgo en la Auditoría Interna, al área de Talento Humano, ya que en este proceso se está dejando por fuera la entrega desde el SIG del proceso asignado al nuevo servidor, lo que genera que se active el fidecomiso ADAN Y EVA.
	2. La empresa debe asignar el conocimiento de cada uno de los procesos y proyectos que se manejan en los diferentes cargos desde la Gerencia Gral y su equipo de trabajo.	Todas las áreas de la Empresa- Control Interno- Talento Humano	33.33%	33.33%	33.33%		X	100%	1. Desde el ingreso del personal a la Entidad el área de talento humano de acuerdo a lo establecido en el Proceso de Inducción, Misión Visión, Objetivos, política, código de integridad. 2. Se viene presentando desde las distintas áreas, no se hace entrega de los informes de gestión lo que puede retrasar los procesos de empalme y presentarse en algunos casos el fidecomiso ADAN Y EVA. 3. Se debe generar capacitaciones al interior de la entidad sobre el manejo de la gestión documental, es la historia de la entidad sobre el pasado y el presente, ocurre que los superiores y los responsables de realizar la contratación la dejan en sus archivos de gestión y día que se requiere de esta y allí se donde está el conocimiento, es toda la evidencia del actuar de la entidad, desde el seguimiento a la contratación que realiza la oficina de Control Interno a Diciembre 31 se encuentra que faltan más de 300 expedientes de la contratación 2021 sin entrar al archivo central, gran riesgo de pérdida de la información.	Comunicaciones apoya el proceso de inducción y reintegración. El proceso está a cargo de Talento Humano.	1. Desde el ingreso del personal a la Entidad el área de talento humano de acuerdo a lo establecido en el Proceso de Inducción, Misión Visión, Objetivos, política, código de integridad. 2. Se viene presentando desde las distintas áreas, no se hace entrega de los informes de gestión lo que puede retrasar los procesos de empalme y presentarse en algunos casos el fidecomiso ADAN Y EVA. 3. Se debe generar capacitaciones al interior de la entidad sobre el manejo de la gestión documental, es la historia de la entidad sobre el pasado y el presente, ocurre que los superiores y los responsables de realizar la contratación la dejan en sus archivos de gestión y día que se requiere de esta y allí se donde está el conocimiento, es toda la evidencia del actuar de la entidad, desde el seguimiento a la contratación que realiza la oficina de Control Interno a Diciembre 31 se encuentra que faltan más de 300 expedientes de la contratación 2021 sin entrar al archivo central, gran riesgo de pérdida de la información.
4. Evaluación y reintegración a la gestión institucional	1. Campaña interna desde la oficina de comunicación sensibilizando a todos los servidores sobre la importancia de la rendición de cuentas.	Planeación Estratégica-Oficina de Comunicaciones- Talento Humano- Control Interno	20%	20%	20%		X	60%	1. Hoy se sigue con la sensibilización, frente al tema de la rendición de cuentas ya que esta no es cada cuatro años permanentemente. Con la Rendición de cuentas se construye la historia de la entidad y es el soporte de las actuaciones. 2. Actividades que permanecen y se afianza con los distintos socializados desde la gerencia general, sobre la importancia del Plan de Acción. 3. Desde el proceso de Inducción por el área de Talento Humano se sensibiliza y desde comunicaciones, se fortalece esta sensibilización permanentemente a través de mensajes motivacionales sobre el cualquier día.	Se informó sobre la rendición de cuentas y los mensajes están orientados a dejar clara la importancia de la gestión. Sin embargo, en diciembre del 2021 se incluyó a todo el personal en la campaña de rendición de cuentas "Mi casa es VIVA".	Se informó sobre la rendición de cuentas y los mensajes están orientados a dejar clara la importancia de la gestión. Sin embargo, en diciembre del 2021 se incluyó a todo el personal en la campaña de rendición de cuentas "Mi casa es VIVA".
	2. Desde el proceso Social y Comunicacional se han implementado indicadores que muestran la realidad sobre la satisfacción en las jornadas de Talleres con la comunidad, estos indicadores serán alimentados con los encuestas que se realicen a los asistentes en los distintos eventos.	Oficina de Comunicaciones- Gestión Social	20%	20%	20%		X	60%	El proceso evaluativo se realizó por medio de diligenciamiento del formato de "Evaluación de las actividades" aplicado al finalizar los eventos de capacitación (Talleres) grupales dirigidos y/o acompañados por el profesional Sociocultural de la Empresa de Vivienda de Antioquia, solicitando a los asistentes evaluar la actividad recibida seleccionando el puntaje de 1 a 5, donde 1 es la mínima satisfacción y 5 es la máxima calificación de satisfacción, según sea el grado de acuerdo con el desarrollo de la programación y la metodología empleada, se solicita marcar cada casilla con la calificación que estimen pertinente en cada ítem a evaluar. Una vez recopiladas las encuestas de evaluación se diligencian, se procede a calificar el promedio de las evaluaciones y el análisis de las recomendaciones, así como la consolidación de la calificación obtenida.	El proceso evaluativo se realizó por medio de diligenciamiento del formato de "Evaluación de las actividades" aplicado al finalizar los eventos de capacitación (Talleres) grupales dirigidos y/o acompañados por el profesional Sociocultural de la Empresa de Vivienda de Antioquia, solicitando a los asistentes evaluar la actividad recibida seleccionando el puntaje de 1 a 5, donde 1 es la mínima satisfacción y 5 es la máxima calificación de satisfacción, según sea el grado de acuerdo con el desarrollo de la programación y la metodología empleada, se solicita marcar cada casilla con la calificación que estimen pertinente en cada ítem a evaluar. Una vez recopiladas las encuestas de evaluación se diligencian, se procede a calificar el promedio de las evaluaciones y el análisis de las recomendaciones, así como la consolidación de la calificación obtenida.	El proceso evaluativo se realizó por medio de diligenciamiento del formato de "Evaluación de las actividades" aplicado al finalizar los eventos de capacitación (Talleres) grupales dirigidos y/o acompañados por el profesional Sociocultural de la Empresa de Vivienda de Antioquia, solicitando a los asistentes evaluar la actividad recibida seleccionando el puntaje de 1 a 5, donde 1 es la mínima satisfacción y 5 es la máxima calificación de satisfacción, según sea el grado de acuerdo con el desarrollo de la programación y la metodología empleada, se solicita marcar cada casilla con la calificación que estimen pertinente en cada ítem a evaluar. Una vez recopiladas las encuestas de evaluación se diligencian, se procede a calificar el promedio de las evaluaciones y el análisis de las recomendaciones, así como la consolidación de la calificación obtenida.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022  
Empresa de Vivienda de Antioquia-VIVA



Componente 4- Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Responsable	Cumplimiento						SEGUIMIENTO Enero-abril/2022	SEGUIMIENTO mayo- julio /2022	SEGUIMIENTO Agosto- diciembre/2022
			% Avance 1	% Avance 2	% Avance 3	SI	NO	Parcial			
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1. Realizar una encuesta sobre el grado de satisfacción de la Ciudadanía en cuanto a los productos entregados. Debe entrar a formar parte de los indicadores de los distintos procesos. Revisar y actualizar los existentes	Oficina de Comunicaciones - Procesos Misionales	33.33%	33.33%	33.33%	X			1. Se cuenta con la encuesta a satisfacción desde nuestros diferentes campos de acción en los procesos misionales. Además cuenta con medición. 2. Se continua con esta buena practica y se han medido oportunamente los indicadores. 3. Es un proceso constante en la Entidad los recibos a satisfacción y la medición de indicadores, en la Auditoria Interna se pudo constatar, con el AVIMA este proceso.	El proceso evaluativo se realizó por medio de diligenciamiento del formato de "Evaluación de las actividades" aplicado al finalizar los eventos de capacitación (talleres grupales dirigidos y/o acompañados por el profesional Sociocultural de la Empresa de Vivienda de Antioquia, solicitando a los asistentes evaluar la actividad recibida seleccionando al azar al 20% de los asistentes	El proceso evaluativo se realizó por medio de diligenciamiento del formato de "Evaluación de las actividades" aplicado al finalizar los eventos de capacitación (talleres grupales dirigidos y/o acompañados por el profesional Sociocultural de la Empresa de Vivienda de Antioquia, solicitando a los asistentes evaluar la actividad recibida seleccionando al azar al 20% de los asistentes
	2. Mantener (100%) el indicador de PQRS	Gestión Jurídica-Gestión Documental-Control Interno	33.33%	33.33%	33.33%	X			1. En este periodo de seguimiento no se presentó extemporaneidad, en las respuestas a las PQR 2. A la fecha no se han generado respuestas extemporáneas, las respuestas han sido claras y por lo tanto no se han presentado tutelas en nuestra contra por incumplimiento. 3. Desde la Dirección Jurídica y el control realizado por la Oficina de Control Interno, no se presentan extemporaneidades en el proceso. Se continua con esta buena practica de seguimiento permanente a las PQRS, evitando de esta manera tutelas para la entidad, insatisfacción de nuestros clientes y deterioro de la imagen.	1. En este periodo de seguimiento no se presentó extemporaneidad, en las respuestas a las PQR extemporáneas, las respuestas han sido claras y por lo tanto no se han presentado tutelas en nuestra contra por incumplimiento. 3. Desde la Dirección Jurídica y el control realizado por la Oficina de Control Interno, no se presentan extemporaneidades en el proceso. Se continua con esta buena practica de seguimiento permanente a las PQRS, evitando de esta manera tutelas para la entidad, insatisfacción de nuestros clientes y deterioro de la imagen.	1. En este periodo de seguimiento no se presentó extemporaneidad, en las respuestas a las PQR 2. A la fecha no se han generado respuestas extemporáneas, las respuestas han sido claras y por lo tanto no se han presentado tutelas en nuestra contra por incumplimiento. 3. Desde la Dirección Jurídica y el control realizado por la Oficina de Control Interno, no se presentan extemporaneidades en el proceso. Se continua con esta buena practica de seguimiento permanente a las PQRS, evitando de esta manera tutelas para la entidad, insatisfacción de nuestros clientes y deterioro de la imagen
2. Fortalecimiento de los canales de atención	1. En la reestructuración que se viene haciendo a la pagina WEB, se debe contar con un plan de medios para comunicarle a la ciudadanía los canales de atención	Oficina de Comunicaciones	33.33%	33.33%	33.33%	X			1. Se tiene implementado desde el proceso de Gestión de las Comunicaciones el Plan de medios . 2. Se continua con la implementación. 3. Se cumple con este compromiso del Plan estratégico de comunicaciones 2020-2023		1. Se tiene implementado desde el proceso de Gestión de las Comunicaciones el Plan de medios. 2. Se continua con la implementación. 3. Se cumple con este compromiso del Plan estratégico de comunicaciones 2020-2023
3. Talento humano	1. Realizar capacitación a los servidores sobre el tema de Interrelación con las Comunidades - Rendición de cuentas - PQRS-	Talento Humano-Dirección Jurídica-Control Interno	33.33%	33.33%	33.33%	X			1. Se han realizado capacitaciones permanentes sobre las PQRS. 2. Una de las formas de interrelacionarse y atender las necesidades de nuestros clientes es atendiendo sus necesidades a través del software Mercurio, desde el proceso del archivo central se ha capacitado al personal en el manejo del Software. 3. Se vienen desde las distintas áreas con las capacitaciones, desde el archivo central sobre el software Mercurio, desde la Jurídica sobre las PQRS y desde comunicaciones se ha hecho acompañamiento permanente a la rendición de cuentas.	1. Se han realizado capacitaciones permanentes sobre las PQRS. 2. Una de las formas de interrelacionarse y atender las necesidades de nuestros clientes es atendiendo sus necesidades a través del software Mercurio, desde el proceso del archivo central se ha capacitado al personal en el manejo del Software. 3. Se vienen desde las distintas áreas con las capacitaciones, desde el archivo central sobre el software Mercurio, desde la Jurídica sobre las PQRS y desde comunicaciones se ha hecho acompañamiento permanente a la rendición de cuentas.	1. Se han realizado capacitaciones permanentes sobre las PQRS. 2. Una de las formas de interrelacionarse y atender las necesidades de nuestros clientes es atendiendo sus necesidades a través del software Mercurio, desde el proceso del archivo central se ha capacitado al personal en el manejo del Software. 3. Se vienen desde las distintas áreas con las capacitaciones, desde el archivo central sobre el software Mercurio, desde la Jurídica sobre las PQRS y desde comunicaciones se ha hecho acompañamiento permanente a la rendición de cuentas.
4. Relacionamiento con el ciudadano	1. De ser posible la reestructuración del Fondo Rotatorio de Crédito se debe programar como mínimo una jornada por subregión para socializar con las comunidades	Equipo Fondo Rotatorio de Crédito, Equipo Social y Oficina de Comunicaciones	0%				X	0%	1. Aun no se ha comenzado con la implementación formal del Fondo Rotatorio de Crédito, por lo tanto es un proyecto. 2. continua a la espera de la implementación ya cuenta con las aprobaciones de la Junta Directiva. 3. No se ha fortalecido el Fondo Rotatorio de Crédito, debe actuar como un proceso independiente no depender de Tesorería, no puede ser la Funcionaria que hace los desembolsos, la misma que maneja operativamente el proceso, con personal e infraestructura propia, como mínimo un líder, un abogado, un social y un comunicador, por lo tanto este es uno de los puntos que no avanza en este PAAC.		1. Aun no se ha comenzado con la implementación formal del Fondo Rotatorio de Crédito, por lo tanto es un proyecto. 2. continua a la espera de la implementación ya cuenta con las aprobaciones de la Junta Directiva. 3. No se ha fortalecido el Fondo Rotatorio de Crédito, debe actuar como un proceso independiente no depender de Tesorería, no puede ser la Funcionaria que hace los desembolsos, la misma que maneja operativamente el proceso, con personal e infraestructura propia, como mínimo un líder, un abogado, un social y un comunicador, por lo tanto este es uno de los puntos que no avanza en este PAAC.
	2. En las jornadas que se realizan periódicamente en los distintos Municipios desde la Gerencia General se debe tener preparada desde las distintas direcciones la información sobre la participación de VIVA en las distintas vicencias en la zona, de esta forma se puede tener un dialogo con la comunidad a la vez que se hace rendición de cuentas permanente.	Oficina de Comunicaciones, Distintas Direcciones que manejan los procesos misionales- Oficina Comunicaciones Gobernación de Antioquia	20%	33.33%	33.33%		X	86%	1. Este es el objetivo, sin embargo hay que considerar el principio de administración, la emergencia sanitaria que a pesar de haber acercamiento no ha podido realizarse como se quisiera. Los directivos que han salido a campo han contado con la información requerida sobre los proyectos que se encuentran en ejecución o entregados en anteriores vicencias. El proceso de Comunicaciones de VIVA, se encuentra alineado con la Secretaría de Comunicaciones de la Gobernación de Antioquia. 2. Hoy el tema se ha desdoblado, las intervenciones de nuestra gerente en los Municipios reflejan el conocimiento y el apoyo de los distintos procesos, en el cumplimiento de los objetivos de este relacionamiento, sin embargo no se cuenta con un software que en cualquier momento genere la información requerida. 3. Hoy 31 de diciembre se puede decir que se cumplió con este dialogo con las comunidades, ha sido muy exitoso el proceso "Antioquia se Pinta de Vida" se ha visto una verdadera retroalimentación respecto a las necesidades y satisfacción de las comunidades, sin embargo, al interior de la entidad se requiere de las herramientas de tecnología que fortalecerán el proceso de relacionamiento con el ciudadano.	El área de comunicaciones se encarga de realizar la Bitácora VIVA, documento que contiene la información pertinente para el dialogo con la comunidad según el objetivo misional de la visita en el territorio. Por ejemplo, el área de comunicaciones en su misión transversal con las direcciones de VIVA: Planeación, Vivienda y Hábitat, Proyectos, Jurídica, Administrativa y Financiera, etc. Consolida la información de acuerdo al evento como lo relaciono en el adjunto. Se cuenta con las evidencias en la Bitácora de Comunicaciones.	El área de comunicaciones se encarga de realizar la Bitácora VIVA, documento que contiene la información pertinente para el dialogo con la comunidad según el objetivo misional de la visita en el territorio. Por ejemplo, el área de comunicaciones en su misión transversal con las direcciones de VIVA: Planeación, Vivienda y Hábitat, Proyectos, Jurídica, Administrativa y Financiera, etc. Consolida la información de acuerdo al evento como lo relaciono en el adjunto. Se cuenta con las evidencias en la Bitácora de Comunicaciones.
	3. Evidencia de las jornadas anteriores debe quedar en la pagina WEB de manera que el acceso sea fácil para las comunidades y personas que la visitan y sea un histórico de la rendición de cuentas	Oficina de Comunicaciones	33.33%	33.33%	33.33%		X	100%	1. La gestión se encuentra documentada no solo en pagina WEB, sino en las redes sociales. 2. Se tuvieron problemas con el operador de la pagina WEB, hoy ya se encuentra nuevamente en implementación. 3. Se cuenta con pagina WEB, pero aun su implementación no es optima, sin embargo se puede ver un archivo con todas las jornadas con las comunidades.	La gestión se encuentra documentada Realizado: <a href="https://viva.gov.co/gestion-durante-el-ano-2022/">https://viva.gov.co/gestion-durante-el-ano-2022/</a> El PDF fue publicado en pagina web, redes sociales y compartido en los diferentes públicos a través de mailing, no solo en pagina WEB, sino en las redes sociales.	La gestión se encuentra documentada Realizado: <a href="https://viva.gov.co/gestion-durante-el-ano-2022/">https://viva.gov.co/gestion-durante-el-ano-2022/</a> El PDF fue publicado en pagina web, redes sociales y compartido en los diferentes públicos a través de mailing, no solo en pagina WEB, sino en las redes sociales.

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022**  
**Empresa de Vivienda de Antioquia-VIVA**



**Componente 5- Transparencia y Acceso a la Información**

Subcomponente	Actividades	Responsable	Cumplimiento							SEGUIMIENTO Enero-abril/2022	SEGUIMIENTO Septiembre - Diciembre 2022
			% Avance 1	% Avance 2	% Avance 3	SI	NO	Parcial	Porcentaje final de cumplimiento		
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1. Partiendo de las PQRS que llegan permanente a la Entidad se realiza una clasificación de estos con base a los temas más frecuentes, una vez identificados y clasificados, se debe montar una estrategia para que esta información sea analizada y se generen acciones de mejora al respecto.	Dirección Jurídica-Oficina de Comunicaciones- Control Interno- y demás Direcciones	10%	20%	30%	X				60%	En VIVA no se realiza una clasificación de los PQRS con base a los temas más frecuentes, la clasificación que se hace es con base al área competente para dar respuesta y al tipo de PQRS que corresponda (petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitaciones). Sin embargo, desde Mercurio se puede descargar un archivo en Excel donde se deja evidencia de un resumen corto del tema que trata cada PQRS que ingresa a la entidad y adicionalmente, el apoyo jurídico encargado de la ruta cuenta con un Excel que maneja manualmente donde también se puede evidenciar los temas más frecuentes.
	2. La pagina WEB cuenta con el espacio para las publicaciones de ley, se espera sea a través de SOFTWARE y evitar caer en incumplimientos.	Planeación Estratégica-Oficina de Comunicaciones- Control Interno	30%	33%	33,33%	X				100%	1. No se materializaron riesgos de corrupción de los que han identificados en la matriz actual. 2. para este trimestre se presentaron ajustes en la pagina WEB, por lo tanto el operador tuvo problemas para su recuperación actualmente se trabaja en el tema. 3. Si se cuenta pero por estar en implementación en la revisión periódica en diciembre del 2021, se pudo encontrar que los informes de Control Interno no estaban, habían bajado toda la información en la estructuración y no la actualizaron nuevamente, este se puso en conocimiento del asesor de comunicaciones, se envió nuevamente la información a la fecha de este informe la pagina se encuentra nuevamente en proceso de recuperación y actualización
	3. Existe un listado de chequeo basado en los lineamientos de la Procuraduría General respecto al componente de transparencia. Hacer seguimiento permanente desde la pagina WEB, ya que esta debe ser con calidad para no generar un incumplimiento frente a los distintos entes de control.	Control Interno- Oficina de Comunicaciones	30%	30%	40%	X				100%	1. No se materializaron riesgos de corrupción de los que han identificados en la matriz actual. 2. Se han tenido problemas con el operador de la pagina WEB, ya hay varios archivos actualizados, se continua con el proceso 3. se continua en proceso de actualización
	4. La Oficina de Control interno tendrá como una de sus obligaciones el seguimiento mensual desde la pagina WEB al componente de transparencia y acceso a la información pública.	Oficina de Control Interno-Oficina de Comunicaciones	10%			X				X	1. Se encuentra en construcción el proceso para el seguimiento desde Control Interno, a pesar de que se revisa se requiere de su propia documentación para la implementación 2. Aunque se ha avanzado con el nuevo operador de la pagina WEB, aun no se presentan las condiciones para esta implementación sin embargo se apoyo a al proceso con revisiones periódicas. 3. En vista de los problemas que se han generado en la pagina WEB, la Oficina de Control Interno hace seguimiento permanentemente al proceso de publicaciones implementado desde el área jurídica, evidencia de este seguimiento se encuentra en el seguimiento a la contratación que se hace permanentemente y donde uno de los ítem es la publicación en el SECOP y en SIA OBSERVA, además en el software Mercurio, en el cual se encuentra toda la información que llega al archivo central para su gestión y custodia.
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	1. La respuesta dada a las solicitudes de información que se hacen a través de PQRS deben contestarse de una manera clara y atendiendo la necesidad del solicitante. Decreto 1081 de 2015, en lo relacionado a la gestión de solicitud de información.	Dirección Jurídica-Distintas Direcciones	33.33%	33.33%	33.33%	X	X			100%	1. En el periodo no se han generado respuestas extemporáneas, ni se han presentado Tutelas por incumplimientos de VIVA en esta obligación. 2. Se continua con esta dirección respecto a las respuestas de las PQRS, no hay reclamaciones, ni tutelas por respuestas no claras e inoportunas. 3. Se continua con la respuesta oportuna a todos los requerimientos de la ciudadanía y de los Entes de Control, la Dirección debe enviar mensualmente el indicador donde se mide la oportunidad a la oficina de Control de Interno para alimentar de esta manera el informe semestral que debe publicarse en la pagina WEB.
3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	1. Actualización del Registro, de la información clasificada o reservada y la actualización del inventario general de activos de la información. 2. Revisión y actualización desde el área de sistemas del Instructivo Back up	Gestión Documental - Tecnología de la Información. Apoyo áreas que generan la información	20%	33,33%	33,33%					100%	1. Desde el área de TI existen los instructivos y procedimientos, sin embargo hay que revisar permanentemente el tema de los Back Up de los contratistas, respecto a la gestión documental todo lo que llega al archivo es clasificado, codificado y entra en custodia, sin embargo hay falencias por parte de los supervisores en la entrega oportuna al archivo para la custodia. 2. A pesar de la buena herramienta que es Mercurio respecto a la gestión documental de la información a través del software, desde el proceso de gestión documental se están dictando charlas a los distintos equipos para educarlos en esta y lograr al fin una implementación completa. 3. Se sigue desde el archivo central con la disciplina de clasificación de la información y la actualización permanente de inventarios, desde el área de TI y en el desarrollo de la Auditoría Interna, se evidencio el orden que hoy tiene el tema de los Back al interior del proceso de TI. 1. Desde el área de TI existen los instructivos y procedimientos, sin embargo hay que revisar permanentemente el tema de los Back Up de los contratistas, respecto a la gestión documental todo lo que llega al archivo es clasificado, codificado y entra en custodia, sin embargo hay falencias por parte de los supervisores en la entrega oportuna al archivo para la custodia. 2. A pesar de la buena herramienta que es Mercurio respecto a la gestión documental de la información a través del software, desde el proceso de gestión documental se están dictando charlas a los distintos equipos para educarlos en esta y lograr al fin una implementación completa. 3. Se sigue desde el archivo central con la disciplina de clasificación de la información y la actualización permanente de inventarios, desde el área de TI y en el desarrollo de la Auditoría Interna, se evidencio el orden que hoy tiene el tema de los Back al interior del proceso de TI.