



# PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA - VIVA

MEDELLIN

2023



Hogares para la vida

## PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### Contenido

1. Introducción .....	3
2. Objetivos .....	4
3. Alcance .....	4
4. Marco normativo .....	4
5. Responsabilidad y autoridad.....	6
6. Análisis de la situación .....	7
7. Seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano .....	15
8. Bibliografía.....	16

## 1. INTRODUCCION

El presente documento responde a los requerimientos establecidos en la ley 1712 de 2014, la ley 1474 de 2011, el decreto 1081 de 2015 y el artículo 74 de la constitución política de Colombia; los cuales especifican los lineamientos necesarios para garantizar la transparencia en todas las entidades públicas del país y el acceso a la información pública nacional. Esta normativa, insta a las entidades de carácter público a velar por el fortalecimiento de la participación ciudadana, así como a la creación y divulgación de herramientas consideradas clave para este fin.

En cumplimiento con el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 “estatuto anticorrupción”, el cual establece que todas las entidades de orden nacional, departamental deben elaborar, públicas y socializar anualmente el “Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano”, la Empresa de Vivienda de Antioquia, presenta a disposición de la ciudadanía, las herramientas con las que cuenta actualmente a fin de mitigar la corrupción, brindar una buena atención y garantizar el derecho de acceso a la información que la Empresa emite constantemente.

Desde lo público, el problema de la corrupción está relacionado al manejo de los recursos y en la posibilidad de que estos sean utilizados de mala manera, o en algunos casos, no cumplan con su fin misional y lleguen a favorecer intereses particulares.

Mientras este proceso se da, las entidades públicas tienen la responsabilidad de velar por brindar la mayor transparencia posible, y poner a disposición de los ciudadanos el 100% la información a través de sus canales de comunicación, no solo con el objetivo de darle cumplimiento a la ley sino para darle el mejor manejo posible a la administración pública, por medio de la transparencia y atención de calidad.

Atendiendo a la necesidad de entablar una comunicación lo más directa posible entre la Empresa de Vivienda de Antioquia y la ciudadanía, surge la necesidad de recolectar información que permita dar luces sobre la percepción que tienen los ciudadanos, así como organismos de control con respecto al quehacer de la empresa.

El presente plan pretende implementar acciones, encaminadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, que busca velar por el bienestar general de la ciudadanía, manteniendo lineamientos efectivos, para evitar actos de corrupción a través de la operación de los componentes que lo conforman, los cuales son: metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su mejora, estrategia anti-tramites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismo para la transparencia y acceso a la información pública e iniciativas adicionales.

## **2. OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Diseñar e implementar acciones de prevención, control y seguimiento para el 2023, encaminadas a prevenir posibles hechos de corrupción, mitigando riesgos susceptibles mediante estrategias que garanticen una comunicación efectiva con todos los grupos de valor y el establecimiento de parámetros y metodologías para generar alertas que nos permiten la prevención permanente del riesgo, dando así cumplimiento a lo señalado en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

### **Objetivos específicos**

- Garantizar el derecho de acceso a la información pública manteniendo los lineamientos definidos en materia de accesibilidad para la publicación de información de manera efectiva y permanente.
- Contribuir en el fortalecimiento permanente de la participación ciudadana como un proceso de retroalimentación con la comunidad que permita optimizar la gestión y la presentación del servicio a la ciudadanía, mejorando la calidad y accesibilidad de la información.
- Definir trámites y servicios para garantizar el acceso de los ciudadanos y partes interesadas a información requerida de la entidad.
- Generar estrategias para mejorar la atención al ciudadano a través de los canales disponibles por la corporación, permitiendo un acercamiento y procurando la satisfacción de las necesidades acorde con el objetivo misional de la entidad.
- Favorecer la gestión de los riesgos, a través de instrumentos que apoyen y faciliten su identificación, tratamiento y seguimiento.

## **3. ALCANCE**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano “PAAC” es aplicado por todos los funcionarios y contratistas de la Empresa de Vivienda de Antioquia, en la ejecución de sus roles y responsabilidades, las cuales están alineadas con los objetivos y metas institucionales, por tanto, los componentes que integran dicho plan: gestión del riesgo, racionalización de trámites, rendición de cuentas, atención al ciudadano y transparencia y acceso a la información pública.

## **4. MARCO NORMATIVO**

- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. Art. 73 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá

## PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

- Decreto 4637 de 2011 Suprime y crea una Secretaría en el DAPRE. Art. 4° Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. Art. 2° Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
- Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE Art. 55 Deroga el Decreto 4637 de 2011. Art. 15 Funciones de la Secretaría de Transparencia: Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
- Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República. Arts. 2.1.4.1 y siguientes Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Arts. 2.2.22.1 y siguientes Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Decreto ley 019 de 2012 Todo Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana. Arts. 48 y siguientes La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Art. 9 Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción. Art. 76 El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
- Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE Art. 15 Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en

cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.

- Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición. Art. 1° Regulación del derecho de petición.

### 5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Planeación estratégica: Liderar todo el proceso de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, además, dar a conocer los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante su elaboración, antes de su publicación y después de publicado.

Todos los procesos: En la etapa de formulación, deben proponer las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, a partir de los insumos disponibles en el proceso y el rol de cada uno en la gestión institucional. Adicionalmente, participar en los espacios de socialización del plan, para aportar con sus observaciones y sugerencias. En la etapa de ejecución del plan, cumplir con los plazos establecidos de las actividades y realizar la documentación correspondiente con los formatos de calidad, adjuntando los soportes que evidencien el cumplimiento de la actividad.

Comité institucional de Gestión del Desempeño: Es necesaria la Apropiación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por parte de los integrantes. En este comité, se establece el PAAC como un instrumento de gestión, le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad.

Evaluación independiente: Adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, con corte a las siguientes fechas: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre y publicarlo dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de: mayo, septiembre y enero. En caso de identificar retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate. Adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.

### 6. ANALISIS DE LA SITUACIÓN

Previo a la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se desarrollaron diferentes acciones enfocadas en generar y organizar los insumos necesarios para orientar de manera adecuada la formulación del plan; esta verificación permitió la identificación de oportunidades de mejora, observaciones generales, roles y responsabilidades frente al tema recursos necesarios.

Se realizó la validación de diferentes fuentes de información que permitieron orientar la definición de las actividades; las fuentes validadas fueron:

- El estado y el seguimiento a los riesgos de corrupción.
- La información de interés para los grupos de valor y ciudadanía en general.
- Necesidades de información para los espacios de rendición de cuentas.
- El estado de la estrategia de servicio al ciudadano y sus oportunidades de mejora.
- La oferta de espacios de participación para los grupos de valor.
- El avance en la implementación de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública.
- Iniciativas particulares con el fin de fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción.
- La percepción de los servidores frente al grado de apropiación de la cultura de la integridad.
- Las oportunidades de mejora identificadas por los procesos mediante el ejercicio de autocontrol.
- Las oportunidades de mejora identificadas por el proceso de control y evaluación, mediante los ejercicios de evaluación independiente.

## Componentes del plan anticorrupción

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano cuenta con cinco componentes: Gestión del riesgo de corrupción (mapa de riesgos de corrupción).

- Racionalización de trámites.
- Rendición de cuentas.
- Mecanismos de atención a la ciudadanía.
- Mecanismo para la transparencia y el acceso a la información.

A continuación, se detallan las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, para cada componente, de acuerdo con el alcance establecido; asimismo, el instrumento para el seguimiento de las compromisos acá pactados será el formato PLE-MT-14 denominada matriz de seguimiento al PAAC.

### Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción

Esta es la herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos y que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales. La entidad adopta y adapta las metodologías entregadas desde el Departamento Administrativo de la Función Pública para la identificación de los posibles actos de corrupción, sus causas y sus consecuencias, con el fin de establecer las medidas orientadas a prevenirlos.

Todos los servidores públicos de la entidad son responsables de la reducción de los riesgos y de velar por la eficacia de los controles y acciones integradas en los procesos, actividades y tareas a su cargo.

Las actividades de este componente se concentran en la construcción, socialización y divulgación de la política institucional de administración del riesgo. La revisión y actualización del mapa de riesgos de corrupción, su socialización, divulgación y seguimiento a su cumplimiento. Las actividades definidas por la empresa de Vivienda de Antioquia para el año 2023 son:

Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción – mapa de riesgos de corrupción				
Subcomponente	actividades	Meta	Responsable	Fecha
Política de identificación del riesgo de corrupción	Divulgar la política institucional de administración de riesgo.	Política divulgada en el publico interno y externo	Coordinación de Planeación y Comunicaciones	30– 09 - 2023





Hogares para la vida

## PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Actualización de mapa de riesgos de corrupción	Diagnóstico y actualización del mapa de riesgos de la entidad.	Mapa de riesgos actualizado	Direccionamiento del SIG	31 – 10 - 2023
Consulta y divulgación	Divulgar y mantener disponible el mapa de riesgos de corrupción para su consulta por parte de las partes interesadas	Mapa de riesgos divulgado y disponible en un lugar de fácil de acceso	Comunicaciones	30– 09 - 2023
	Publicar el PAAC en la página web de la entidad para el conocimiento del contenido	Plan publicado en la página web institucional	Comunicaciones	31-01-2023
Monitoreo y revisión	Realizar seguimientos periódicos a la eficacia de controles y acciones establecidos en el mapa de riesgos de corrupción.	Tres seguimientos efectuados	Direccionamiento del SIG	31-12-2023
Seguimiento	Llevar a cabo seguimiento a las acciones que se definan con relación al PAAC	Tres seguimientos al PAAC	Control interno	31-12-2023

**Componente 2: Racionalización de trámites**

Se relacionan algunas actuaciones administrativas de cara a la ciudadanía y de más partes interesadas, que puedan tener interés sobre la información con la misión institucional. Las actividades definidas para este componente son las siguientes:

Componente 2: racionalización de tramites				
Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha
Priorizar trámites a intervenir conforme a los criterios definidos por la entidad y de acuerdo al inventario de trámites inscritos en el SUIT	Aplicar la metodología de racionalización de los trámites priorizados por la entidad durante la vigencia	Estrategia de Racionalización publicada en el SUIT	Planeación	30 – 09 – 2023

**Componente 3: Rendición de cuentas**

Mecanismos para dar a conocer la gestión y resultados de la entidad por lo que implica generar un dialogo de doble vía, este proceso debe comprender estrategias de información, transparencia y dialogo entre la entidad y los ciudadanos, tiene como fin la expresión de control social, fortalecer la generación de información y generar lazos de confianza entre los actores de la ciudadanía y mostrar bajo el principio de publicidad las actuaciones de la entidad.

En este componente se contemplan las acciones de información y comunicaciones como un proceso permanente de interacción entre la empresa de vivienda de Antioquia con los entes de control y la comunidad. Las actividades para desarrollar serán las siguientes:

Componente 3: rendición de cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha
	Definir actividades que se llevaran a cabo dentro de los procesos	Estrategias y actividades definidas	Comunicaciones	30 – 08 - 2023

## PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Información de calidad y en lenguaje comprensible	de rendición de cuentas			
	Difusión por los medios disponibles por la entidad sobre la realización de los eventos de rendición de cuentas	Difusión por página web y redes sociales	Comunicaciones	30 – 09 - 2023
	Publicaciones de informes de rendición de cuentas	Informe de gestión	Planeación y comunicaciones	30 – 10 - 2023
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Difundir el informe de rendición de cuentas a la comunidad para sugerencias e inquietudes	Publicación en página web	Planeación y comunicaciones	30 – 12 - 2023
	Lleva a cabo un ejercicio de rendición de cuentas con la comunidad	Evento realizado	Planeación y comunicaciones	30 – 12 - 2023
Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	Espacios para acercar a la empresa de vivienda de Antioquia con la ciudadanía	Espacios de interacción definidos	Planeación y comunicaciones	30 – 12 - 2023
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar la evaluación y seguimiento por parte de control interno	Informe de evaluación	Control interno	30 – 12 - 2023

### Componente 4: Mecanismo de atención a la ciudadanía

Este componente centra sus esfuerzos en garantizar el acceso a los ciudadanos a los trámites y servicios que presta la entidad, atendiendo las solicitudes peticiones, quejas, reclamos y denuncias de manera ágil, eficiente y teniendo en cuenta las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Por ello la empresa de vivienda de Antioquia, dispone de los siguientes canales de atención al ciudadano:

- Página web: [www.viva.gov.co](http://www.viva.gov.co)
- Correo electrónico: [antioquia@viva.gov.co](mailto:antioquia@viva.gov.co)
- Líneas telefónicas: (604) 4448608 línea gratuita nacional 018000515049
- Punto de atención presencial, en las instalaciones de Empresa de Vivienda de Antioquia, piso 10 de Centro Comercial Almacentro

La empresa de vivienda de Antioquia, implementara en el 2023 las siguientes acciones a fin de afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos y buscar el fortalecimiento de los canales de atención, con las siguientes actividades:

Componente 4: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Elaborar el manual de atención al ciudadano de la entidad	Manual de atención al ciudadano actualizado	Planeación y comunicaciones	30 - 09 - 2023
	Difundir el manual de atención al ciudadano	Eventos de difusión	Comunicaciones	30 - 09 - 2023
	Institucionalizar la política de servicios al ciudadano en la empresa de vivienda de Antioquia	Política de servicio la ciudadano institucionalizada	Planeación	30 - 09 - 2023
	Socializar la política de servicio al ciudadano	Política socializada	Planeación	30 - 09 - 2023

## PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fortalecimiento de los canales de atención	Mantener los canales dispuestos para la atención al ciudadano	Canales de acceso actualizados y disponibles	Comunicaciones	30 - 09 - 2023
Talento humano	Ejecutar el plan institucional de capacitación	Plan institucional ejecutado	Talento humano	30 - 12 - 2023
Normativo y procedimental	Llevar a cabo de forma periódica informes sobre las PQRSF ingresadas a la entidad verificando que cumpla lo estipulado normativamente	Dos informes anuales	Control interno	30 - 12 - 2023
	Informe de seguimiento a la gestión de las PQRSF			
Relacionamiento con el ciudadano	Disponer de encuestas que sean diligenciadas por los ciudadanos atendidos	Encuestas diligenciadas	Planeación	30 - 12 - 2023

### Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio, la garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información, regulado por la ley 1712 de 2014 y el decreto reglamentario 103 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados por la ley.

## PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

Las acciones definidas en este componente buscan dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en la ley 1712 de 2014, el decreto 103 de 2015, en materia de acceso a la información pública, estas acciones se describen a continuación:

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública				
Subcomponente	actividades	Meta	Responsable	Fecha
Lineamientos de transparencia activa	Mantener actualizado el sitio web institucional y en cumplimiento con lo establecido en la ley 1712 de 2014	Publicar al 100% la información exigida	Comunicaciones	30 – 12 - 2023
Elaboración de instrumentos de gestión de la información	Actualizar los instrumentos de gestión de la información pública	Actualizar el índice de información clasificada y reservada, actualizar el índice de activos de información	T i	30 – 12 - 2023
Criterio diferencial de accesibilidad	Garantizar la accesibilidad a la información	Página web accesible	Comunicaciones	30 – 12 - 2023
Monitoreo del acceso a la información pública	Consolidar el informe con seguimiento a las PQRSF en donde se verifiquen los traslados por competencia y la respuesta a todo ingreso a la entidad	Dos informes de seguimiento a las PQRSF	Control interno	30 – 12 - 2023

### 7. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Seguimiento: Al proceso de Evaluación Independiente, le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne asimismo, efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
2. Fechas de seguimientos y publicación: el proceso de evaluación independiente realizará seguimiento (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.

### 8. BIBLIOGRAFIA

- COMITÉ DE APOYO TÉCNICO DE LA POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS. Manual Único de Rendición de Cuentas. Bogotá 2014.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Mapas de Riesgos, aproximación técnica y práctica al estudio e identificación de riesgos de corrupción, Bogotá. 1998.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía para la Administración del Riesgo. 2011.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía para la Administración del Riesgo. 2015.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA y DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Manual Único de Rendición de Cuentas. Bogotá, 2014.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Proyectos de Moralización de la Administración Pública Colombiana. Riesgos de la Administración Pública. Bogotá 2000.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 2014.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Bogotá 2012.
- GOBIERNO DE COLOMBIA. Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Bogotá 2012