



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR
Municipio de Manizales



CONTENIDO

- Introducción
- Direccionamiento Estratégico
- Marco Legal
- Objetivos del Plan
- Alcance del Plan
- Mapa de Riesgos de Corrupción
- Racionalización de Trámites
- Rendición de Cuentas
- Atención al Ciudadano
- Política de Anticorrupción



INTRODUCCIÓN

La Caja de la Vivienda Popular del Municipio de Manizales, en virtud de lo previsto 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 la búsqueda de fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

La Caja de la Vivienda Popular del Municipio de Manizales articula las disposiciones planteadas por el Gobierno Nacional, en especial aquellas que pretenden materializar las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a través de la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

La Caja de la Vivienda Popular del Municipio de Manizales, es un establecimiento público de carácter municipal, con personería jurídica por Ministerio de la Ley, autonomía administrativa y patrimonio propio e independiente, encargado principalmente de atender funciones administrativas en la prestación del servicio social, en la solución del problema de vivienda popular en el municipio de Manizales, Caldas.

MISIÓN

La Caja de la Vivienda Popular es una entidad del orden municipal, que con políticas claras y coherentes busca mejorar la calidad de vida de la comunidad de escasos recursos del municipio de Manizales a través de proyectos de vivienda, programas de reubicación y relocalización de familias, programas de mejoramiento de vivienda y su entorno, con la utilización eficiente de los recursos disponibles y acorde con las políticas establecidas por el gobierno nacional y municipal, satisfaciendo las necesidades básicas de la comunidad.

VISIÓN

La Caja de la Vivienda Popular del Municipio de Manizales será una organización líder en la promoción y desarrollo de proyectos de vivienda de interés social, que con solidez financiera y con una adecuada gestión organizacional y del talento humano, ayudará a mejorar la calidad de vida de la comunidad de escasos recursos del Municipio de Manizales mediante la investigación de las necesidades y expectativas básicas de vivienda de la comunidad, la búsqueda de nuevas tecnologías constructiva, el empleo de estrategias tendientes a preservar el Medio Ambiente y la gestión de recursos públicos y privados, nacionales e internacionales para la promoción y desarrollo de los proyectos.

POLITICA DE CALIDAD

En la Caja de la Vivienda Popular mejoramos la calidad de vida de la comunidad de escasos recursos del municipio de Manizales a través del desarrollo de proyectos de vivienda de interés social y programas de mejoramiento de vivienda acordes con el plan de desarrollo Municipal; logrando la satisfacción de las necesidades y requisitos básicos de nuestros beneficiarios, asegurando el

mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad en nuestra gestión organizacional.

PROTOCOLOS ÉTICOS

Los funcionarios públicos de la Caja de la Vivienda popular se comprometen a seguir los principios y valores establecidos para la entidad a través del código de ética el cual fue adoptado por medio de la resolución 225 del 25 de abril de 2007. Los principios y valores son los siguientes:

EFICIENCIA: Garantizar que todas las operaciones económicas, financieras, administrativas y de otra índole, produzcan los mayores logros y resultados y que a los recursos financieros, físicos y talento humano se les dé el máximo y adecuado aprovechamiento, de tal forma que se obtengan los objetivos esperados para que sean satisfactorios los efectos y logros de la gestión de la entidad.

EFICACIA: Tiene como finalidad que los procedimientos, actividades y recursos de la Caja de la Vivienda Popular estén dirigidos al logro de los objetivos y metas, exigiendo la oportuna ejecución de los planes y programas, verificando su idoneidad y debido cumplimiento e identificando oportunamente errores para hacer los ajustes necesarios.

ECONOMÍA: Se tendrá en cuenta en todas sus actuaciones que las normas de procedimientos se utilicen para agilizar sus decisiones, que los procedimientos se adelanten en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos, exigir estrictamente los documentos y copias necesarias para la ejecución de las actividades a desarrollar.

CELERIDAD: Agilidad que se debe dar al desarrollo de las diferentes actividades establecidas en los manuales de funciones y de procedimientos y demás directrices fijados por los directivos y jefes de áreas de la entidad.

IMPARCIALIDAD: Tiene como finalidad garantizar que la gestión administrativa se genere en igualdad de condiciones para toda la comunidad sin discriminación alguna.

Prestar los servicios que les corresponden, con sentido de pertenencia, con apego a los valores institucionales actuando siempre con imparcialidad.

PUBLICIDAD: Se darán a conocer las actuaciones mediante comunicaciones, notificaciones o publicaciones que ordene la Ley.

TRANSPARENCIA: Actuar con ética, claridad, oportunidad y objetividad, frente al cliente interno y externo.

COMPROMISO: Los directivos y demás servidores de la entidad deben caracterizarse por su integridad personal y profesional, mantener un nivel de competencia y voluntad permanente que les permita realizar los deberes asignados de manera oportuna.

LEGALIDAD : Garantizar que la gestión de la Caja de la Vivienda Popular se desarrolle dentro del marco legal pertinente y en atención y acatamiento de las normas constitucionales, legales, administrativas y fiscales vigentes.

Son estos principios y valores que se erigen como la fuente principal de fortaleza, de estímulo y de honorabilidad de la Caja de la Vivienda Popular. Cultivarlos y desarrollarlos debe ser interés y compromiso permanente de todos nosotros.

MARCO LEGAL

- **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.**
- **LEY 80 DE 1993, ARTÍCULO 53** (Responsabilidad de los Interventores)
- **LEY 87 DE 1993** (Sistema Nacional de Control Interno).
- **LEY 190 DE 1995** (Normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- **LEY 678 DE 2001, NUMERAL 2, ARTÍCULO 8o** (Acción de Repetición).
- **LEY 734 DE 2002** (Código Único Disciplinario).
- **LEY 1150 DE 2007** (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- **LEY 1474 DE JULIO 12 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”.
ARTÍCULO 73. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.
- **DECRETO 2641 DE 2012.** “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”
Artículo 4. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.
- **DECRETO 0019 DE 2012** (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).

OBJETIVOS DEL PLAN

- Definir y poner en marcha estrategias tendientes a la lucha contra la corrupción y mejorar la atención al ciudadano, para lograr transparencia, responsabilidad e imparcialidad en la gestión administrativa y operativa de la Caja de la Vivienda Popular del Municipio de Manizales.
- Diseñar Metodología para la identificación de los riesgos de corrupción. (**Instrumento:** Mapa de riesgos)
- Elaborar e Implementar una Política de racionalización de trámites en la Entidad.
- Elaborar e Implementar los Mecanismos necesarios para llevar a cabo la rendición de cuentas.
- Elaborar e implementar las Acciones prioritarias para optimizar la atención al ciudadano.



ALCANCE DEL PLAN

Todas las estrategias, metodologías y acciones que sean adoptadas por la Caja de la Vivienda Popular del Municipio de Manizales en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deben ser utilizadas por los servidores públicos y contratistas, que prestan sus servicios a la Entidad.

METODOLOGÍA IDENTIFICACIÓN RIESGOS

Para la identificación de los riesgos de corrupción se trabajó con los Líderes de cada proceso, con el fin de seleccionar los factores de riesgo propios del contexto estratégico actual.

Actividades.

1. **Revisión de procedimientos.** Revisión de los procesos y procedimientos con el fin de determinar las posibles situaciones riesgosas susceptibles a corrupción.
2. **Identificación de riesgos.** Identificar situaciones consideradas como riesgosas en materia de corrupción.
3. **Análisis del riesgo.** Análisis de las causas, consecuencias, probabilidades e impactos, con el fin de determinar el riesgo.
4. **Valoración del riesgo.** Determinar los controles para el riesgo, el tratamiento y seguimiento a estos.
5. **Políticas de administración del riesgo.** Acciones de seguimiento y trazabilidad para la administración de los riesgos considerados como corruptos.

Instrumento aplicado: Mapa de riesgos de corrupción. (Se anexa)

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Entidad consiente de la importancia de implementar la política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional busca acercar al ciudadano a los servicios que presta y eliminar los factores generadores de acciones tendientes a la corrupción (materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros o demoras injustificadas).

Actividades.

1. **Diagnostico de identificación de trámites.** Revisión de los diferentes trámites con el fin que estén acordes a los procesos misionales, a los servicios prestados, al plan de acción de la entidad y a las exigencias de la normatividad vigente.
2. **Identificación y depuración de trámites.** Revisión de los requisitos del trámite, depuración de los trámites considerados innecesarios o que entorpecen la prestación del servicio, y documentación de los nuevos trámites incorporados.
3. **Racionalización de trámites.** Revisar el grado de implementación de las fases implementadas en el programa de racionalización de trámites del estado colombiano, con el fin de determinar la manera de implementar los componentes faltantes de acuerdo al cronograma establecido.
4. **Revisión y seguimiento.** Revisión y seguimiento de los mecanismos y componentes implementados con el fin que se adapten a los parámetros exigidos por la normatividad, tales como: simplificación, estandarización, eliminación, optimización, automatización e interoperabilidad.

Con base en lo anterior la Entidad se procederá a consolidar la información y subir la información correspondiente al Sistema Único de Información y Trámites (SUIT)

La Caja de la Vivienda Popular del Municipio de Manizales, para agilizar los lineamientos que rigen la función administrativa, expuestos en el artículo 209 de la Constitución Política, publica la gestión contractual con sus correspondientes



etapas de los contratos celebrados en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal (SECOP).

Los objetivos de la racionalización de trámites de la Caja de la Vivienda Popular del Municipio de Manizales están encaminados en permitir:

- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- Mejorar la competitividad del municipio de Manizales.
- Construir una ciudad moderna y amable con el ciudadano.

RENDICION DE CUENTAS

- Establecer canales de comunicación con la ciudadanía sobre los programas y proyectos que adelanta la entidad, en los diferentes medios de comunicación.
- El objetivo de esta estrategia es brindar escenarios de diálogo y deliberación entre Caja de la Vivienda Popular del Municipio de Manizales y la ciudadanía. Se presentará un informe de gestión y resultados, con la explicación correspondiente al porqué de la toma de decisiones puntuales, así como los avances y dificultades presentados en su operación. De esta manera se pretende mejorar el nivel de confianza entre ciudadanos y entes públicos.
- La Entidad publica los informes de gestión y financieros en la página web, con el fin de que la ciudadanía tenga conocimiento de la gestión y actividades que la entidad realiza.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios mediante la optimización de los canales de atención e información, la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios y las competencias de los servidores públicos.

- Se trabaja en la definición y difusión del portafolio de servicios que ofrece la Entidad.
- Aplicación de encuestas para medir la satisfacción del cliente, en relación con los servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular del Municipio de Manizales.
- Crear políticas e incentivos para mejorar la atención al cliente por parte de los funcionarios y contratistas de la Entidad.
- Implementación de un Sistema de Información para el manejo de las PQR con el fin de mejorar la recepción y respuesta de las mismas.
- Mejorar el chat en la página web.
- Mejorar la página web de la entidad, con el fin de tener mayor interacción con los usuarios de los servicios de la entidad.

POLITICA DE ANTICORRUPCION

“En la Caja de la Vivienda Popular del Municipio de Manizales, nos comprometemos a preservar la eficacia operativa, así como con la salvaguarda y bienestar de sus funcionarios, garantizando el mejor manejo de los recursos, mediante el establecimiento e implementación de la Administración del Riesgo que permita la minimización de los costos causados por estos. Realizando un adecuado análisis del contexto estratégico, la pronta identificación de las amenazas y fuentes, el acertado estudio y valoración de los riesgos, así como la debida selección de métodos para su tratamiento y monitoreo, impediremos la materialización de eventos generadores que puedan afectar o impedir el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos institucionales”.

Mapa de Riesgos de la Corrupción Y PQR
Vigencia 2014

Proceso	Riesgo	Descripción	Frecuencia	Impacto	Calificación	Valoración	Controles	Acciones	Responsable	Seguimiento	Observación
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	Que el contratista no ejecute las cantidades del contrato al 100%	Que el contratista al ejecutar el contrato no cumpla con lo establecido en el contrato.	1	5	5	Aceptable	Visitas técnicas y social. Capacitación de personal. Proceso de contratación estructurado.	- Hacer firmar a las partes un acta de los compromisos asumidos, derecho, deberes y obligaciones - Gestionar y programar capacitaciones al personal involucrado directamente con los mejoramientos (familias beneficiadas, funcionarios, interventores, constructores)	Subgerente Técnico y supervisor	semestral	* actas de compromiso debidamente firmadas * Se llevan a cabo los talleres de capacitación donde se integran todos los actores, actas de asistencia
	pactos extra-contractuales entre los beneficiarios y los contratistas.	Que los beneficiarios y los contratistas realicen pactos entre ellos, no permitidos durante la ejecución del contrato, que alteren el contrato original	1	5	5	Aceptable	Visitas técnicas y social. Capacitación de personal. Proceso de contratación estructurado.	- Hacer firmar a las partes un acta de los compromisos asumidos, derecho, deberes y obligaciones - Gestionar y programar capacitaciones al personal involucrado directamente con los mejoramientos (familias beneficiadas, funcionarios, interventores, constructores)	Subgerente Técnico	semestral	* actas de compromiso debidamente firmadas * Se llevan a cabo las reuniones de socialización donde se integran todos los actores, actas de asistencia
	Que el beneficiario no quede satisfecho con el mejoramiento	Cuando el beneficiario de un mejoramiento, no quede satisfecho con la labor contratada por la cvp; debido a que no se cumple con las condiciones de acuerdo al contrato.	1	10	10	Tolerable	Visitas técnicas y social. Proceso de contratación estructurado, actas e informes del supervisor.	- hacer firmar a las partes un acta de los compromisos asumidos, derecho, deberes y obligaciones involucrado directamente con los mejoramientos, capacitaciones al personal involucrado directamente con los mejoramientos (familias beneficiadas, funcionarios, interventores, constructores), visitas actas e informes constantes por parte del supervisor.	Subgerente Técnico, supervisor del contrato y el inspector o técnico apoyo de la Supervisión.	semestral	* actas de compromiso debidamente firmadas * Se llevan a cabo los talleres de capacitación donde se integran todos los actores, actas de asistencia, registros fotográficos
VIVIENDA	que no se cumpla con el cronograma de obra o con las fechas pactadas para entregar una vivienda.	Incumplimiento de parte del contratista de lo pactado en el contrato.	1	5	5	Aceptable	Visitas técnicas y social. Capacitación de personal. Proceso de contratación estructurado.	Que la construcción de vivienda se ajuste a los cronogramas establecidos para la ejecución de cada proyecto.	Interventor del contrato	semestral	control de los cronogramas.
	Que no se cumpla con los terminos de ley	Que los contratistas no cumplan con el objeto del contrato.	1	10	10	Tolerable	* Manual de interventoría Legislación * utilización de los formatos de control a las interventoria y/o supervisión de los contratos.	Gestionar una capacitación en la elaboración adecuada de estudios previos, requisitos de perfeccionamiento y de ejecución del contrato.	Subgerente Administrativo	semestral	Se requiere una nueva capacitación. Y una política mas estricta en la materia

CONTRATACIÓN

Incumplimiento del objeto contractual.	Que los contratistas no cumplan con el objeto del contrato.	1	10	10	Tolerable	Asignación de supervisores y/o interventores idóneos. * vigilancia y seguimientos a los contratos.	* capacitar el personal de la Entidad como supervisores.	Interventor del contrato	semestral	Se requiere una nueva capacitación. Y una política mas estricta en la materia
Autorizar pagos sin el lleno de los requisitos	Que las cuentas y ordenes de pago se tramiten de manera inadecuada para el pago de un contrato sin completar los requisitos y controles	1	10	10	Tolerable	cumplir con los protocolos y procedimientos establecidos en la Entidad, departe del interventor no darle tramite a una cuenta sin el cumplimiento de todos los requisitos.	* Capacitar el personal de la Entidad como supervisores. Hacer la inducción y la re inducción a todo el personal de la Entidad	Subgerente técnico, Sugerente Administrativo y Supervisor del contrato	semestral	Se requiere una nueva capacitación. Y una política mas estricta en la materia, en proceso y procedimiento. Revisión de la inducción y la re inducción del personal.
demora en el pago a los contratistas	que las cuentas y ordenes de pago se tramiten y se paguen de acuerdo con las políticas de tesorería	1	10	10	Tolerable	Verificar el cumplimiento de las políticas de la entidad	* Capacitar el personal de la Entidad como supervisores. Hacer la inducción y la re inducción a todo el personal de la Entidad	Subgerente técnico, Sugerente Administrativo, Supervisor del contrato y tesorero	semestral	capacitaciones efectuadas, proceso del inducción y reinducion realizado al personal.

GESTION FINANCIERA	En el recaudo: no reportar los pagos que hacen los clientes	Que el cupón de pago realizado por un beneficiario de crédito no sea reportado por parte del auxiliar de recaudo.	1	20	20	Moderado	1- Solo se reciben pagos parciales con el respectivo cupón de pago. 2- Auditorias sorpresivas por parte del tesorero y/o control interno al cajero recaudador, dejando evidencia en formato.	Esta prohibido recibir pagos parciales por parte del auxiliar de recaudo sin la respectiva libreta. Se realizaran auditorias sorpresivas por parte del tesorero y/o control interno al cajero recaudador, dejando evidencia en formato.	Cajero recaudador	semestral	Brindar al empleado continuamente, reinducción de sus procedimientos.
	Consignar a destiempo lo recaudado	Que el recaudo de cartera diario no se consigne en el banco el mismo día.	1	20	20	Moderado	Se revisara a diario el respectivo recibo de consignación del recaudo del día	El tesorero de la entidad llevara en el formato preestablecido para este fin el informe de recaudo diario de cartera, con el soporte respectivo de la consignación bancaria.	Tesorero	semestral	Brindar al empleado continuamente, re inducción de sus procedimientos.
PQR	Respuesta in-oportuna y/o vencimiento PQR. En medio escrito.	La entidad no realiza un permanente monitoreo sobre las peticiones quejas y reclamos.	3	10	30	Importante	* Uso perentorio del programa de control de PQR de la entidad (ADMIARCHI)	* Institucionalizar y reglamentar el uso del programa que controle las PQR de la Entidad.	Subgerente técnico y Subgerente Administrativo.	semestral	Se debe concientizar al personal de la entidad del uso y revisión del programa de PQR. * capacitación del personal del uso del programa.
	No dar respuesta a los PRQ telefónicos	La entidad no realiza un permanente monitoreo sobre las peticiones quejas y reclamos que los usuarios hacen telefónicamente.	3	10	30	Importante	Uso de los formatos pre- diseñados para tal fin, en tiempo real, imprimir y radicar a través del programa para el manejo de los PQR	* Institucionalizar y reglamentar el uso del programa que controle las PQR de la Entidad.	Subgerente técnico y Subgerente Administrativo.	semestral	Se debe concientizar al personal de la entidad del uso y revisión del programa de PQR. * capacitación del personal del uso del programa y de los formatos.
TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	Fraude en el manejo de la información de la entidad.	mal manejo mal utilización de la información de la entidad, para el beneficio de terceros	3	10	30	Importante	Política de seguridad informática, control para modificación y acceso a los servidores de la Entidad.	* Capacitar a todos los usuarios de TIC en las políticas de seguridad informática.	Subgerente Administrativo.	semestral	Se debe concientizar al personal de la entidad del uso de las políticas de seguridad informática. * Capacitaciones

Frecuencia		
Valor	Probabilidad	Descripción
1	Baja	Baja Probabilidad de ocurrencia, se espera que no ocurra o halla ocurrido menos de 5 veces al año
2	Media	Mediana probabilidad de ocurrencia, se espera que ocurra o halla ocurrido entre 5 y 10 veces al año
3	Alta	Alta probabilidad de ocurrencia, se presenta constantemente y se espera que ocurra o halla ocurrido mas de 10 veces al año

Impacto del Riesgo		
Valor	Impacto	Descripción
5	Leve	Afectación en la prestación de los servicios por no más de una hora o sin ningún efecto.
10	Moderado	Afectación en la prestación de los servicios entre 1 y 8 horas
20	Catastrófico	Afectación en la prestación de los servicios por más de 8 horas

Calificación del Riesgo	
Valor	Calificación
5	Aceptable
10	Tolerable
15	Moderado
20	Moderado
30	Importante
40	Importante
60	Inaceptable