



INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DE BUCARAMANGA - INVISBU

F-17.P.O.D.E.

Versión: 1.0

Seguimiento - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Fecha: 20.02.16

Nombre de la entidad	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DE BUCARAMANGA INVISBU	Orden	Territorial
Sector Administrativo	Planeación	Año Vigencia:	2020
Departamento:	SANTANDER	Fecha aprobación del plan:	29/01/2020
Municipio:	BUCARAMANGA	Fecha publicación del plan:	30/01/2020
Cargo responsable:	ASESOR DE PLANEACION	Telefono Contacto	67/00505 ext. 119
Correo electrónico:	asesor.planeacion@invisbu.gov.co	Fecha Corte de seguimiento:	

Informe Consolidado	Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Componente 1	0%
	Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites	Componente 2	0%
	Componente 3: Rendición de cuentas	Componente 3	0%
	Componente 4: Servicio al Ciudadano	Componente 4	0%
	Componente 5: Transparencia Y Acceso a la Información	Componente 5	0%
<b>0%</b>			



INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DE BUCARAMANGA - INVISBU

F17.PODE.

Versión: 1.0

Fecha: 20.02.12

Seguimiento - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

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

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 De acuerdo al manual integral de riesgo se radica los parámetros para el Plan de RIESGO SUGESTION, CORUPCION Y SEGURIDAD DIGITAL	Política de Administración de Riesgos de Corrupción actualizada	Dirección, Jefe Jurídico, Asesor Jurídico	31/03/2020
		Publicación de Acto Administrativo estableciendo la Política, sus objetivos, alcances y estrategias	de Jurídico y Asesor de Plan	15/02/2019
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Revisar y ajustar la identificación y valoración de los riesgos de corrupción de conformidad con la guía para la gestión del riesgo de corrupción 2018	Identificación y valoración de riesgos de corrupción por proceso	Dirección, Subdirectores y Asesores	30/03/2020
		Mapa de riesgos de corrupción 2018	Asesor Planeación	30/03/2020
		Mapa de riesgos publicado	Asesor de Sistemas	30/03/2020
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Aplicar ajustes al Mapa de Riesgos de Corrupción, si se requiere.	Mapa de riesgos ajustado evidencia de los ajustes realizados	Dirección, Subdirectores y Asesores	30/03/2020
		Socialización Institucional del Mapa de Riesgos de Corrupción y la Política de Administración del Riesgo (Resolución).	Asesor Jurídico, Asesor de Planeación	30/03/2020
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1 Consolidar el resultado de la revisión efectuada por los procesos a sus riesgos de corrupción, realizando los ajustes que se requieran	Revisión semestral y evidencias de los ajustes realizados	Subdirectores y Asesores	30/03/2020
		Realizar seguimiento al grado de avance de las acciones contempladas en el Mapa de Riesgos de Corrupción, reportando y publicando el Informe de la revisión efectuada, en los plazos establecidos por ley.	Oficina de Control Interno	30/03/2020

Responsable: Jefe Oficina Jurídica - Asesora de Planeación  
Fecha de Elaboración: Diciembre de 2018.

SEGUIMIENTO A CORTE		CUMPLIMIENTO (%)	OBSERVACION
Fecha de inicio	Fecha de término		

0 - 59%

60 - 79%

80 a 100%



INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DE BUCARAMANGA - INVISBU

Seguimiento - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

F17.P0.DE

Versión: 1.0

Fecha: 20.02.16

Componente 2. Estrategia de racionalización de trámites

PLANIFICACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION

Nº PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACION	ACCION ESPECIFICA DE RACIONALIZACION	SITUACION ACTUAL	DESCRIPCION DE LA MEJORA	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACION		
							INICIO ddm/aa	FIN ddm/aa	
1	Formular la estrategia de racionalización de trámites	Administrativo Tecnológica	Registrar en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIIT la estrategia de racionalización de trámites	1. El tiempo invertido en los comités institucionales debe ser eficaz y eficiente, y además los miembros de comité hacen recurrente el manifestar el seguimiento de compromisos, debe ser un punto que se incluya en el orden del día.	Se mejora en la prestación del servicio a la ciudadanía, y se iguala en la eficiencia de los procesos.	Acceso a la información con alternativas distintas	Subdirección Jurídica	01/03/2020	31/12/2020
1	Formular la estrategia de racionalización de trámites	Administrativo Tecnológica	Ajustar actos administrativos reglamentarios de trámites	Reducción de tiempos, descongestión de recursos	Reducción de trámites, tiempos y documentos físicos	Subdirección Jurídica	Subdirección Jurídica	02/03/2019	31/12/2019
2	Implementar acciones de racionalización normativas	Administrativo Tecnológica	Expedir los actos administrativos que modifican trámites	Reducción de tiempos, descongestión de recursos	Reducción de trámites, tiempos y documentos físicos	Subdirección Jurídica	Subdirección Jurídica	01/03/2020	31/12/2020
2	Implementar acciones de racionalización normativas	Administrativo Tecnológica	Portar a consulta de la ciudadanía los actos administrativos que modifican los trámites, siguiendo los lineamientos del Decreto 270 de 2017	Reducción de tiempos, descongestión de recursos	Reducción de trámites, tiempos y documentos físicos	Subdirección Jurídica	Subdirección Jurídica	01/03/2020	31/12/2020
3	Implementar acciones de racionalización administrativas	Administrativo Tecnológica	Implementar mejoras en los procesos que soportan la entrega de productos y/o servicios, teniendo en cuenta los recursos con los que cuenta la entidad y los resultados de la consulta ciudadana, los asociados a los trámites y otros procedimientos administrativos	Reducción de tiempos, descongestión de recursos	Reducción de trámites, tiempos y documentos físicos	Subdirección Jurídica	Subdirección Jurídica	01/02/2019	31/12/2020
4	Implementar acciones de racionalización que incorporen el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones	Administrativo Tecnológica	Ampliar cobertura y accesibilidad de los canales de servicio para la prestación de los trámites	Reducción de tiempos, descongestión de recursos	Reducción de trámites, tiempos y documentos físicos	Subdirección Jurídica	Subdirección Jurídica	01/03/2020	31/12/2020
4	Implementar acciones de racionalización que incorporen el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones	Administrativo Tecnológica	Implementar mejoras tecnológicas en la prestación del trámite	Reducción de tiempos, descongestión de recursos	Reducción de trámites, tiempos y documentos físicos	Subdirección Jurídica	Subdirección Jurídica	02/03/2020	31/12/2020
4	Implementar acciones de racionalización que incorporen el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones	Administrativo Tecnológica	Garantizar accesibilidad y usabilidad de los trámites en línea	Reducción de tiempos, descongestión de recursos	Reducción de trámites, tiempos y documentos físicos	Subdirección Jurídica	Subdirección Jurídica	03/03/2020	31/12/2020
4	Implementar acciones de racionalización que incorporen el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones	Administrativo Tecnológica	Implementar herramientas o mecanismos para compartir información entre sistemas de información o entre entidades	Reducción de tiempos, descongestión de recursos	Reducción de trámites, tiempos y documentos físicos	Subdirección Jurídica	Subdirección Jurídica	04/03/2020	31/12/2020

0 - 59%

60 - 79%

80 - 99%

100%



**INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DE BUCARAMANGA - INVISBU**

**Seguimiento - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

**Componente 3: Rendición de cuentas**

FI7.P0.DE  
 Versión: 1.0  
 Fecha: 20.02.16

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicación en página web de los informes de gestión	Asesor de Sistemas - Asesor de Planeación - Asesor Jurídico	Semestral - Anual
	1.2	Publicación en página web de los informes de estados de resultados y ejecuciones presupuestales	Asesor de Sistemas - Subdirector Financiero	Trimestral
	1.3	Publicación en página web de la contratación ejecutada	Asesor de Sistemas - Jefe Oficina Jurídica - Subdirección Técnica	Mensual
	1.4	Publicación en Web de los planes de mejoramiento y su gestión.	Subdirectores, Asesores - Control Interno	Semestral
	1.5	Publicación en web o redes sociales de la gestión institucional	Dirección	Semestral
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Dirección	dic-20
	2.2	Realización de las actividades del cronograma de actividades oferta de servicios	Dirección Subdirector Operativo	02/02/2020-31/12/2020
	2.4	Chat de atención al ciudadano	Asesor de Sistemas - Subdirector Operativo	Permanente - mensual
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Socializar con los funcionarios la gestión realizada en materia de rendición de cuentas.	Asesor de planeación	02/02/2020-31/12/2020
	4.1	Evaluación y certificación de la gestión de rendición de cuentas	Oficina de Control Interno	Anual
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluación y certificación de la gestión de rendición de cuentas	Oficina de Control Interno	Anual
	4.2	Planes de mejoramiento de la rendición de cuentas	Asesor de Planeación	Anual

Responsable: Jefe Oficina Jurídica - Asesor de Planeación  
 Fecha de Elaboración: Diciembre de 2015.

FECHA DE INICIO		FECHA DE TERMINO		SEGUIMIENTO A CORTES		OBSERVACION	
Inicio	Fin	Inicio	Fin	CUMPLIMIENTO (%)			

0 - 59%  
 60 - 79%  
 80 a 100%



INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DE BUCARAMANGA - INVISBU

F17.P.O.D.E.  
Versión: 1.0

Seguimiento - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Fecha: 20/02/16

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Procedimiento estratégico	1.1	Identificar las características de los ciudadanos y usuarios y adoptar instrumentos de medición para hacer seguimiento del servicio prestado (satisfacción).	Asesor Jurídico	Trimestral	
	1.2	Atención a la comunidad por la Alta Dirección en el horario establecido	Dirección	Semanal	
	1.3	Mantener la aplicación y medición de la encuesta de satisfacción al cliente y divulgar resultados los resultados externos e internos	Encuestas aplicadas presentación de Informe Oficina en operación	Asesor de planeación Subdirector Operativo Subdirector Jurídico	Trimestral Diario
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Mantener la operación del espacio físico, virtual y comunicaciones para la atención al Ciudadano.	Subdirector Operativo	Mensual	
	2.2	Socializar el protocolo al ciudadano y continuar con la atención virtual para la orientación a trámites (Dinamizar el uso este canal a través el uso de las tecnologías disponibles)	Subdirector Jurídico	Mensual	
	2.3	Evaluar la percepción de la satisfacción del servicio, retroalimentar y mejorar la metodología de medición utilizada	Asesor de Planeación	Trimestral	
	2.5	Realizar dos (2) charlas semanales en temas relacionados con Vivienda	Subdirector Operativo	Semanal	
Subcomponente 3 Temas Numero	2.6	Prestar atención a la ciudadanía en el centro de atención Ingebral de víctimas CAIV	Subdirector Operativo	Mensual	
	3.1	Realizar con los funcionarios talleres para desarrollar las competencias de servicio al cliente.	Subdirector Operativo	Semanal	
	3.2	Capacitación a los funcionarios en temas sobre gestión del cambio y lenguaje claro.	Subdirector Operativo	Semanal	
Subcomponente 4 Normativo y procesarial	3.3	Establecer un programa de bienestar para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.	Subdirector Administrativo y Financiero	Trimestral	
	4.1	Mantener y Elaborar Informes de PQRSD para identificar posibilidades de mejora en el servicio al ciudadano	Asesor de Planeación	Trimestral	
	4.2	Elaborar y socializar el Reglamento Interno para el Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Esviba de acuerdo con el protocolo de atención al ciudadano.	Asesor de Planeación	Trimestral	
	4.3	Crear, formalizar y socializar la política de protección de datos personales	Acto Administrativo Documento elaborado, formalizado y socializado	Asesor - Jurídica - sistemas	30/07/2020
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	4.4	Socializar la política de tratamiento de datos a los ciudadanos	Charlas de uso de circulación, uso y recolección de la información personal un seguimiento y actualizaciones	Subdirector Jurídico	Anual
	5.1	Implementar el mecanismo sistematizado para garantizar de la información y atención entregada a través de la Ventilla Única del Instituto.	Sistema instalado y funcionamiento en pági.	Asesor sistemas	31/12/2020
	5.2	Garantizar la accesibilidad en los canales de PQRSD (Consulta del estado de las peticiones vía virtual)	Sistema instalado y funcionamiento en pági.	Asesor sistema	31/12/2020

Responsable: Jefe Oficina Jurídica - Asesor de Planeación  
Fecha de Elaboración: diciembre 2015.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento a corte	Observación
Subcomponente 1	1.1	Identificar las características de los ciudadanos y usuarios y adoptar instrumentos de medición para hacer seguimiento del servicio prestado (satisfacción).	Asesor Jurídico	Trimestral		
Subcomponente 2	2.1	Mantener la operación del espacio físico, virtual y comunicaciones para la atención al Ciudadano.	Subdirector Operativo	Mensual		
Subcomponente 3	3.1	Realizar con los funcionarios talleres para desarrollar las competencias de servicio al cliente.	Subdirector Operativo	Semanal		
Subcomponente 4	4.1	Mantener y Elaborar Informes de PQRSD para identificar posibilidades de mejora en el servicio al ciudadano	Asesor de Planeación	Trimestral		
Subcomponente 5	5.1	Implementar el mecanismo sistematizado para garantizar de la información y atención entregada a través de la Ventilla Única del Instituto.	Asesor sistemas	31/12/2020		
	5.2	Garantizar la accesibilidad en los canales de PQRSD (Consulta del estado de las peticiones vía virtual)	Asesor sistema	31/12/2020		



**INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DE BUCARAMANGA - INVISBU**  
**Seguimiento - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

FT/PO/DE  
 Versión: 1.0  
 Fecha: 20/02/16

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	1. Mantener link "Transparencia y acceso a la información" con los contenidos mínimos de identificar y aplicar estrategias para la divulgación de la información del Enviable por medio físico y virtual.	1. Publicaciones realizadas 2. Actualizaciones realizadas de la oferta institucional 1. Realización de un tutor "mantenimiento de virtuales" 2. Actualización de la oferta institucional 3. Cronograma, agenda de atención al cliente.	% de cumplimiento en la fecha de publicación prevista 1. No. de tutoriales programados / No. De tutoriales de implementación	Asesor de Sistemas	Mensual
	1.2	Elaboración y socialización del Reglamento Interno para el Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y denuncias en el Enviable	Documento elaborado y socializado	Un documento elaborado y socializado	Asesor de Planeación Subdirección Jurídica Talento Humano	30/12/2020
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Elaborar y socializar información clasificada y reservada como resumen de los activos de información.	Evaluación realizada de la respuesta de la PCRD por contenido y tiempo de respuesta	Evaluaciones realizadas / evaluaciones programadas	Asesor de Planeación	Trimestral
	3.1	Elaborar y socializar información clasificada y reservada como resumen de los activos de información.	1. Registro de activos de información elaborado y socializado 2. Registro de actualización del documento	Grado de avance de la elaboración del documento	Subdirector adminda. y financiero	30/12/2019
Subcomponente 3 Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.2	Elaborar el esquema de publicación de la información	1. Esquema elaborado y socializado 2. Registro de actualización del documento	Grado de avance de la elaboración del documento 1. Grado de avance de la elaboración del documento. 2. No. De tablas de información actualizadas / No. De tablas de información programadas	Asesor de Planeación - Asesor del Sistema	30/12/2019
	3.3	Actualizar el instrumento "Proceso de Gestión documental" 2. Actualizar las tablas de retención documental.	1. Proceso elaborado y socializado. 2. Registro de actualización del documento. 3. Tablas de retención actualizadas.	Subdirector Administrativo y Financiero	30/12/2020	
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	3.4	Elaborar Índice de Información pública de carácter clasificada y reservada. 2. Actualizar el documento.	1. Documento elaborado y socializado 2. Registro de actualización del documento	Asesor Jurídico Asesor Sistema	30/12/2020	
	4.1	1. Caracterización de los usuarios 2. Atención en el Centro Integral de Atención a Víctimas CIVAV	1. Caracterizaciones realizadas - Informe 2. Registro de atención de víctimas - Informe	Subdirector Operativo	Trimestral	
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	1. Aplicación y medición de la satisfacción del usuario de la información y de satisfacción del cliente" 2. Elaboración de informes 3. Aplicación de mejoras	Medición de encuestas Informes de medición	% de cumplimiento en la fecha de publicación prevista	Asesor de Sistemas - Asesor de Planeación	Semestral

Fecha de inicio	Fecha de término	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	OBSERVACION

0 - 59%  
 60 - 79%  
 80 - 100%

Responsable: Jefe Oficina Jurídica - Subdirector Operativo - Asesor de Planeación  
 Fecha de Elaboración: diciembre de 2019.