

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC



2018

CONTENIDO

1.	Introducción	4
2.	Objetivos	6
3.	Marco institucional	6
4.	Marco legal.....	10
5.	Contexto estratégico	11
5.1	Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad.....	11
a.	Análisis de denuncias	12
b.	Diagnóstico Contraloría General de la República- auditoría regular MVCT- FONVIVIENDA (vigencia 2016):	13
c.	Auditoría regular Fondo Nacional de Vivienda gestión año 2016	14
d.	Planes de mejoramiento Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.....	15
e.	Plan de mejoramiento FONVIVIENDA.....	15
f.	Auditoria de cumplimiento proyectos de acueducto y alcantarillado suspendidos.....	15
5.2	Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.	16
5.3	Diagnóstico de racionalización y simplificación de trámites.....	18
5.4	Rendición de cuentas	21
a.	Enfoque Territorial y Basado en Derechos Humanos.	22
b.	Condiciones Institucionales para la Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana	23
c.	Elementos de la Rendición de Cuentas.....	24
5.5	Estrategia de servicio al ciudadano.....	31
a.	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico.....	31
b.	Fortalecimiento de los canales de atención.....	32
c.	Talento Humano.....	33
d.	Normativo y procedimental	33
e.	Relacionamiento con el ciudadano	34

- 5.6 Implementación de la Ley de Transparencia 34
 - a. Disposición de información en Datos Abiertos 34
 - b. Instrumentos de Gestión de Información Pública 35
 - a. Transparencia y acceso a la información 36
- 5.7 Gestión de riesgos de corrupción y mapa de riesgos de corrupción 37
 - a. Política de Administración de Riesgos de Corrupción..... 37
 - b. Construcción del mapa de riesgos de corrupción 37
 - c. Consulta y divulgación..... 37
 - d. Monitoreo y revisión 38
 - e. Seguimiento: 38
- 6. Formulación Plan de Acción 2018 38
 - 6.1 Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción 40
 - 6.1.1 Mapa de riesgos de corrupción 41
 - 6.2 Componente Racionalización de Trámites 49
 - 6.3 ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 50
 - a. Capacidad Operativa y la disponibilidad de recursos 50
 - b. Actividades para integrar al ciudadano en las etapas de gestión pública. 51
 - 6.4 Componente Servicio al Ciudadano 58
 - 6.5 Componente Transparencia y Acceso a la Información Pública 63
 - 6.6 Componente Iniciativas Adicionales 64
- 7. Consolidación, monitoreo y seguimiento 65

1. Introducción

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio anualmente formula, monitorea y realiza seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el Decreto 2641 del 2012, en el Conpes 3654 de 2010, así como en la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2.

Con estas acciones se busca una administración transparente, no permeable a riesgos de corrupción, con trámites y servicios ágiles y eficientes en beneficio de los ciudadanos interesados.

Este documento se encuentra alineado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, sustentado en el Decreto 1083 de 2015, en el cual se desarrollan las políticas de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano y Eficiencia Administrativa. Adicionalmente, se encuentra alineado con el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio está conformado por seis componentes, los cuales están desarrollados en el presente documento. Los seis componentes son:

- **Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción:** En este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad con base en el Mapa de Procesos existente, con el fin de identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción tanto internos como externos.

El Ministerio considera los hechos de corrupción como acciones inaceptables e intolerables dentro de la administración pública y trabaja en este sentido por prevenir y evitar su materialización.

El mapa de riesgos de corrupción fue elaborado teniendo en cuenta la Política de Administración del Riesgo y la Metodología Integrada de Gestión del Riesgo definida y documentada por la Entidad, las cuales guardan coherencia con su planeación estratégica.

- **Racionalización de trámites:** Este componente busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda el Ministerio, mejorando la eficiencia y eficacia de los mismos a partir

de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación.

- **Rendición de cuentas:** Este componente contiene las acciones que deberá realizar la Entidad para informar, explicar y dar a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y organismos de control.

Con el objetivo de visibilizar y fortalecer la participación ciudadana, el componente de rendición de cuentas pasa a denominarse *Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas*.

- **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** Este componente busca mejorar la satisfacción de los ciudadanos y la accesibilidad de los mismos a los servicios que presta la Entidad, estableciendo lineamientos y acciones que conlleven a la consecución de estos objetivos.
- **Mecanismos para la transparencia y acceso a la información:** Este componente busca la promoción e implementación de la política de acceso a la información pública. Está enmarcado en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional 1712 de 2014.
- **Iniciativas adicionales:** En este componente se contemplan iniciativas que permitan fortalecer la estrategia del Ministerio de lucha contra la corrupción.

Por otra parte, es importante señalar que este documento fue formulado con base en las acciones de monitoreo del plan para la vigencia 2017 realizadas con los responsables de los diferentes procesos del Sistema Integrado de Gestión y de acuerdo a la evaluación dada por la Oficina de Control Interno en su informe de seguimiento a la implementación del PAAC para la vigencia 2017, la cual reportó un cumplimiento del 91,5%. Dicho monitoreo fue liderado por la Oficina Asesora de Planeación y se hizo en tres momentos del año, un monitoreo para el primer trimestre, otro para el segundo trimestre y el último consolidó los avances con corte al 30 de noviembre.

2. Objetivos

Objetivo General: Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establecen los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Objetivos Específicos:

- a. Estructurar el mapa de riesgos de corrupción de los procesos del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio.
- b. Definir acciones al interior de la entidad para la racionalización de los trámites y servicios a su cargo.
- c. Desarrollar las actividades de rendición de cuentas, como una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos.
- d. Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano, centrando los esfuerzos para garantizar el acceso a los mismos.

3. Marco institucional

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio es una entidad del orden nacional creado mediante Ley 1444 de 2011, con el objetivo de lograr, en el marco de la ley y sus competencias, la formulación, adopción, coordinación y ejecución de la política pública, planes y proyectos en materia del desarrollo territorial y urbano planificado del país, la consolidación del sistema de ciudades, con patrones de uso eficiente y sostenible del suelo, teniendo en cuenta las condiciones de acceso y financiación de vivienda, y de prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico.

En desarrollo de la ley, mediante el Decreto 3571 de 27 de septiembre de 2011 se establecen los objetivos, estructura, funciones del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y se integra el Sector Administrativo de Vivienda, Ciudad y Territorio, compuesto por el Fondo Nacional de Vivienda, el Fondo Nacional de Ahorro y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

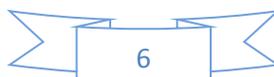
A continuación, se presentan la misión, visión, principios y valores del Ministerio.

Misión: El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio contribuye a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, promoviendo el desarrollo territorial y urbano planificado del país y disminuyendo el déficit en

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co



vivienda urbana, agua potable y saneamiento básico, mediante la financiación, y el desarrollo de la política pública, programas y proyectos correspondientes, con servicios de calidad y recurso humano comprometido.

Visión: En el año 2021, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio habrá logrado disminuir el déficit de vivienda urbana del país y mejorar la cobertura de los servicios de Agua Potable y Saneamiento Básico urbano y rural, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos y consolidando un mejor sistema de Ciudades amables y productivas, a través de políticas, programas y proyectos participativos y de Entidades modernas.

Objetivos estratégicos:

1. Contribuir a la articulación de las Entidades del Sector, mediante el seguimiento y cumplimiento del Plan Estratégico Sectorial, que garanticen su cumplimiento ante el Gobierno Nacional.
2. Asegurar que cada vez más colombianos tengan derecho a condiciones de habitabilidad dignas, a través de la implementación de políticas, normativa, planes, programas y proyectos en materia de vivienda, agua potable, saneamiento básico, desarrollo urbano y territorial, con el fin de contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida y la disminución de la pobreza de la población.
3. Formular la política pública de vivienda, agua potable, saneamiento básico y desarrollo urbano y territorial, así como los instrumentos normativos que la desarrollen, de acuerdo con las necesidades contempladas en el Plan Nacional de Desarrollo, los compromisos internacionales suscritos y la normatividad vigente, con el propósito de consolidar el sistema de ciudades, con patrones de uso eficiente y sostenible del suelo, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población colombiana.
4. Brindar información, orientación y asistencia, por medio de actividades de promoción y acompañamiento, para la implementación de políticas, normativa, planes, programas y proyectos, en materia de vivienda, Agua Potable y Saneamiento Básico, desarrollo urbano y territorial a los públicos de interés, de manera oportuna y pertinente.
5. Fortalecer los estándares de transparencia de la entidad mediante la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), así como procesos contractuales transparentes, que permitan mejorar la participación y percepción de la ciudadanía.

6. Fortalecer la planeación presupuestal de la Entidad, bajo la metodología de presupuesto orientado a resultados, mediante la implementación de herramientas de programación, formulación y seguimiento de los proyectos de inversión, de tal forma que se pueda contar con los recursos necesarios, mejorar la eficiencia en su manejo y facilitar la toma de decisiones.
7. Dar a conocer a la ciudadanía, a las partes interesadas y a los servidores públicos, mediante canales y procedimientos efectivos, las políticas, programas, proyectos, planes y actuaciones del Ministerio, para lograr una divulgación de información suficiente y atención oportuna y pertinente.
8. Articular los modelos de gestión dentro del sistema Integrado de la entidad mediante estandarización de los procesos para cumplir los requisitos establecidos en la normatividad vigente.
9. Mejorar los procesos y la tecnología que usa la Entidad, mediante proyectos de modernización y mantenimiento tecnológico y administrativo, de tal forma que se reduzcan los trámites y el consumo de papel, y se atienda oportunamente a funcionarios y públicos de interés.
10. Asesorar, acompañar, evaluar y verificar la conformidad del Sistema de Control Interno del Ministerio de Vivienda de Ciudad y Territorio y FONVIVIENDA, de forma Independiente, Objetiva y Oportuna.
11. Mejorar el desempeño de los servidores públicos de la Entidad, mediante estrategias administrativas y operativas de selección, vinculación, capacitación, seguridad y salud en el trabajo, para garantizar la competencia y el bienestar del personal.

Principios éticos institucionales: Acorde con el código de ética vigente, el Ministerio se compromete a orientar sus actuaciones, en ejercicio de la función administrativa con base en los siguientes principios éticos:

1. Evitar toda situación en la que los intereses personales directos e indirectos se encuentren en conflicto con el interés general o puedan interferir con el desempeño ético y transparente de nuestras funciones.
2. Los recursos y bienes públicos son exclusivamente para asuntos de interés público.
3. Orientamos nuestras actuaciones en el marco normativo que nos rige, con integridad, transparencia y eficiencia.
4. La gestión pública que realizamos es coherente con las políticas, planes, programas y regulaciones vigentes bajo criterios de responsabilidad social.

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co

5. Actuamos con transparencia y responsabilidad en los deberes que nos corresponden para el cumplimiento del fin público que le compete al Ministerio en pro de la calidad de vida de la población colombiana.
6. No aceptamos regalos ni donaciones que generen conflicto de intereses.

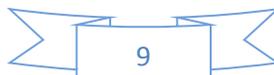
Valores éticos institucionales: El Ministerio definió los siguientes valores:

1. Transparencia: Actuar siempre con rectitud, imparcialidad, legalidad y celeridad en todos y cada uno de los actos y aquellos inherentes a la comunicación y suministro de información.
2. Honestidad: Calidad humana que determina a la persona a actuar en verdad y justicia. Coherente entre lo que decimos, hacemos y proyectamos.
3. Justicia: Reconocer los derechos que le asienten a cada persona, dando a cada uno lo que es lo suyo.
4. Equidad: Propiciamos la igualdad de condiciones, que consiste en no discriminar a nadie, dar a las personas los mismos derechos y oportunidades.
5. Lealtad: Implica alto compromiso en la fidelidad de los principios y valores éticos cuando las interacciones entre la comunidad, usuario y entidad han sido satisfechas.
6. Respeto: Reconocer, aceptar y valorar en forma equitativa la dignidad, el espacio y la autonomía de los demás implica fomentar el buen trato para fortalecer la cultura organizacional.
7. Responsabilidad: Cumplir integralmente y con excelencia nuestras competencias y deberes como servidores públicos.
8. Solidaridad: Trabajar en equipo en un ambiente de respeto y colaboración. Condición del servidor público con la ciudadanía y los compañeros de su entidad para manifestar sociabilidad y cooperación y justicia social.
9. Servicio: Brindar la información y atención oportuna de forma amable y eficaz a las personas, garantizando la satisfacción de necesidades y requerimientos de usuarios internos y externos.

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co



10. Tolerancia: Aceptar recíprocamente las diferencias existentes entre las personas para mantener una convivencia armónica en nuestra sociedad. Proceso de aceptar la igualdad de derechos humanos respetando las diferencias para mantener óptimas relaciones personales.
11. Compromiso: Actuar con disposición, convicción y entrega en el cumplimiento de nuestras obligaciones y asumir como propios los objetivos funcionales y estratégicos de la entidad.
12. Participación: Propiciar espacios para tomar parte activa en el desarrollo de propuestas para la toma de decisiones cuyo propósito sea el cumplimiento misional.
13. Sinceridad: Es un valor /actuación, que pone en ejecución la verdad con el acto de decir, pensar, opinar, ser, de forma que otros no se confundan con lo que somos. El eje fundamental de la sinceridad es decir siempre la verdad.
14. Colaboración: Apoyar permanentemente la labor de todo el equipo de trabajo para alcanzar las metas y apoyarnos mutuamente en situaciones de contingencia.
15. Pertenencia: Considerar como propios los éxitos y las adversidades, como el compromiso personal de satisfacción y mejora continua en los procesos institucionales.
16. Humildad: Es el valor que permite actuar y asumir con naturalidad, los logros, producto de los dones, habilidades y talentos y sobre todo de quienes estuvieron a su lado para obtenerlo. Ser humilde permite generar confianza.

4. Marco legal

Para la formulación del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio se tuvieron en cuenta los siguientes fundamentos legales:

Ley 1474 de 2011: En esta norma se establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, lo cual constituye el presenta plan.

Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Decreto Ley 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1081 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República – Incluye el Plan Anticorrupción en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

5. Contexto estratégico

El contexto estratégico se realizó con base en lo establecido en la “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2” del Departamento Administrativo de la Función Pública, en la cual se establecen los conceptos a tener en cuenta antes de elaborar el PAAC.

5.1 Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad

Para el análisis del contexto para posibles hechos susceptibles de corrupción, se tomó como base la información relacionada con las denuncias recibidas en el ministerio por medio de los canales establecidos para tal fin, los resultados de las auditorías realizadas tanto al Ministerio como a Fonvivienda por parte de la Contraloría General de

la República y la auditoría regular realizada al Fondo Nacional de Vivienda. A continuación, se presenta un resumen de cada uno de ellos.

a. Análisis de denuncias

De acuerdo con la información reportada por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo, en la vigencia 2017 la Entidad recibió 206 denuncias que serán la base de análisis de este capítulo con corte a 31 de diciembre de 2017.

Como se ilustra en el siguiente cuadro, el canal de denuncias tiene un uso inadecuado por parte de los ciudadanos, el 81,52% de las denuncias no corresponden a posibles hechos de corrupción sino a solicitudes individuales relacionadas con la gestión del Subsidio Familiar de Vivienda, peticiones de información o demora en los trámites:

TEMATICA	N° DENUNCIAS	PORCENTAJE
Inclusion en Programas de Vivienda	59	28,64%
Peticiones o Consultas	44	21,36%
Programas de Vivienda Gratuita	38	18,45%
Fondo Nacional del Ahorro	5	2,43%
Demora en Tramites	24	11,65%
viviendas entregadas en Mal Estado	5	2,43%
Titulacion de Predios	4	1,94%
Ambiental	3	1,46%
Exclusion de Proyectos de residuos Solidos	1	0,49%
Manejo Illicito de Contratos	2	0,97%
Fraude	7	3,40%
Suplantacion	7	3,40%
Estafa/Soborno	5	2,43%
Buen Nombre	2	0,97%
Total	206	100,00%

El canal de denuncias es mayoritariamente utilizado para realizar peticiones o consultas sobre temas misionales, con una participación aproximada del 75,24%, en especial relacionadas con viviendas. Es decir, que este porcentaje corresponde a consultas y no propiamente a denuncias. Se observa que ocasionalmente se han presentado denuncias relacionadas con entidades del sector como el Fondo Nacional del Ahorro FNA, que, si bien forma parte del sector, no son consideradas para efectos del presente plan por tener un carácter institucional.

Por otra parte, el canal es utilizado para radicar quejas relacionadas con demoras en trámites realizados para la consecución de subsidios de vivienda, sin que se constituyan en denuncias relacionadas con posibles hechos de corrupción.

El 17,48% de las quejas están relacionadas con posibles hechos de corrupción, los cuales se tuvieron en cuenta para la definición del mapa de riesgos de corrupción. Las temáticas más relevantes son:

- Viviendas entregadas en mal estado
- Titulación de Predios
- Ambiental
- Exclusión de proyecto de residuos sólidos
- Manejo ilícito de contratos
- Fraude
- Suplantación
- Estafa/soborno
- Buen nombre

b. Diagnóstico Contraloría General de la República- auditoría regular MVCT- FONVIVIENDA (vigencia 2016):

La Auditoría Regular adelantada por la Contraloría General de la República CGR, para la vigencia 2016 al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio fue llevada a cabo en el primer semestre de 2017 y el Informe final fue presentado el 18 de septiembre de 2017.

Como resultado se obtuvo que no feneció la cuenta del Ministerio, determinando un total de 43 hallazgos administrativos, de los cuales, veintidós 22 tienen presunta incidencia disciplinaria, 7 incidencia fiscal y 1 indagación preliminar ante la CGR.

El Plan de Mejoramiento fue presentado por el Ministerio a la Contraloría a través del Sistema SIRECI el 9 de octubre de 2017. A continuación se muestra un comparativo de resultados por vigencias:

GESTION Y RESULTADOS	VIGENCIA 2013 Fenece la Cuenta	VIGENCIA 2014 Fenece la Cuenta	VIGENCIA 2015 No Fenece la Cuenta	VIGENCIA 2016 No Fenece la Cuenta
Calificación Final	80,52	84,24	63,02	72,068
Concepto de la Auditoria	Rango Favorable	Rango Favorable	Desfavorable	Desfavorable
Opinión a los Estados Financieros	Sin salvedades	Con Salvedades	Con Salvedades	Con Salvedades

Sistema de Control Interno Contable	Con deficiencias Calificación: 1,538	Concepto Eficiente Calificación: 1,262	Concepto Con Deficiencias 1,952	Concepto con Deficiencias 1,522
Número total de Hallazgos	81	56	73	43
Con Incidencia Disciplinaria	32	19	39	22
Con Incidencia Fiscal	2	2	5	7
Con incidencia Penal	1	1	4	0
Calificación del Sistema de Control Interno	Eficiente 81,21%	Eficiente 90,15	Ineficiente 48,7	66,10

Fuente: Oficina de Control Interno

c. Auditoría regular Fondo Nacional de Vivienda gestión año 2016

La Auditoría Regular adelantada por la Contraloría Delegada para el Sector de Infraestructura Física, Telecomunicaciones, Comercio Exterior y Desarrollo Regional, para la vigencia 2016 a FONVIVIENDA fue llevada a cabo en el primer semestre de 2017. Como resultado se obtuvo que no feneció la cuenta correspondiente a la vigencia 2016, la opinión de los estados financieros fue con salvedades y el concepto del control interno contable fue con deficiencias. Se establecieron 38 hallazgos administrativos, de los cuales, veinticuatro (24) tienen presunta incidencia disciplinaria y 13 indagaciones preliminares ante la CGR. A continuación, se presenta un cuadro comparativo por resultados:

GESTION Y RESULTADOS	VIGENCIA 2013 Fenece la Cuenta	VIGENCIA 2014 Fenece la Cuenta	VIGENCIA 2015 No Fenece la Cuenta	VIGENCIA 2016 No Fenece la Cuenta
Calificación Final	80,52	84,24	63,02	72,068
Concepto de la Auditoria	Rango Favorable	Rango Favorable	Desfavorable	Desfavorable
Opinión a los Estados Financieros	Sin salvedades	Con Salvedades	Con Salvedades	Con Salvedades
Sistema de Control Interno Contable	Con deficiencias Calificación: 1.538	Concepto Eficiente Calificación: 1.262	Concepto Con Deficiencias 1.952	Concepto con Deficiencias 1.522
Número total de Hallazgos	81	56	73	43
Con Incidencia Disciplinaria	32	19	39	22
Con Incidencia Fiscal	2	2	5	7
Con incidencia Penal	1	1	4	0
Calificación del Sistema de Control Interno	Eficiente 81,21%	Eficiente 90,15	Ineficiente 48,7	66,10

Fuente: Oficina de Control Interno

d. Planes de mejoramiento Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio

El Plan de Mejoramiento suscrito entre el Ministerio y la Contraloría General de la República, cuyo seguimiento se realiza en forma semestral y se reporta a través de la plataforma SIRECI, cuenta con 354 HALLAZGOS, el cual involucra las vigencias 2013, 2014, 2015 y 2016, tiene establecidas 390 acciones de mejoramiento, de las cuales se han cumplido 313 con un porcentaje de cumplimiento del 100% a la fecha de corte, y se encuentran en ejecución 75, para un avance físico del 80,25%.

e. Plan de mejoramiento FONVIVIENDA

El Plan de Mejoramiento que actualmente tiene suscrito el Fondo Nacional de Vivienda – FONVIVIENDA, con la Contraloría General de la República, cuyo seguimiento se realiza en forma semestral y se reporta a través de la plataforma SIRECI, cuenta con 162 HALLAZGOS, el cual involucra las vigencias 2013, 2014, 2015 y 2016, en este se han establecido 167 acciones de mejoramiento, de las cuales se han cumplido al 100% 118 y se encuentran en ejecución 49 para un avance general de 70,65%.

f. Auditoria de cumplimiento proyectos de acueducto y alcantarillado suspendidos.

A partir del 15 de agosto de 2017 la Contraloría General de la República en desarrollo del plan de Vigilancia y Control Fiscal, programó a través de la Contraloría Delegada para el Sector de Infraestructura Física, Telecomunicaciones, Comercio exterior y Desarrollo Regional, la Auditoría de cumplimiento al MVCT sobre los proyectos de Acueducto y Alcantarillado Suspendidos.

En desarrollo de la citada auditoría, la CGR presentó la comunicación de Observaciones, así como la comunicación de los Hechos Relevantes, las cuales fueron respondidas por parte del Ministerio, considerando de especial relevancia destacar el marco funcional y de competencias del MVCT y de los demás actores que confluyen en los Proyectos de Agua Potable y Saneamiento Básico, cuya asignación de competencias tiene fundamento Constitucional, y se constituyen en una constante en la normativa sectorial, a la fecha se encuentra pendiente la presentación del Informe final de auditoría.

Igualmente, el 21 de noviembre de 2017, la CGR dio inicio a la realización de la Auditoría de Desempeño al Programa de Agua Potable y Saneamiento Básico durante las vigencias 2014-2017, y de la Auditoría Financiera, con el fin de emitir opinión sobre la razonabilidad de los Estados Financieros de la vigencia 2017; las citadas auditorías se desarrollan de conformidad con el nuevo enfoque de auditoría adoptado por el ente de control en la Guía "Principios, Fundamentos, y Aspectos Generales para las Auditorías en la CGR".

5.2 Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio cuenta con los siguientes trámites y servicios que se pueden consultar en la sección de trámites y servicios del sitio web oficial en el siguiente enlace: <http://www.minvivienda.gov.co/tr%C3%A1mites-y-servicios>



The screenshot shows the website interface with the following elements:

- Navigation menu: Inicio, El Ministro, Sobre el Ministerio, Trámites y servicios, Sala de prensa, Viceministerios, Atención al ciudadano.
- Left sidebar:
 - VICEMINISTERIO DE VIVIENDA
 - VICEMINISTERIO DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO
 - Trámites y servicios
 - Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS
 - Formulario para denuncias
 - Solicitud de Información Pública
 - Servicios en línea
 - Formularios para descarga
- Main content area:
 - Section: Trámites y servicios
 - Text: El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio pone a su disposición los siguientes trámites y servicios.
 - List of services:
 - Postulación y Asignación al Subsidio Familiar de Vivienda.
 - Cobro del subsidio familiar de vivienda de interés social bajo la modalidad de pago Contra Escritura.
 - Solicitud de Cobro del subsidio familiar de vivienda de interés social bajo la modalidad de pago anticipado.
 - Solicitud de movilización del ahorro por parte del ahorrador.
 - Text: Los trámites del MVCT se pueden consultar a través del portal No + Filas
 - Logo: NO+ FILAS TRÁMITES SIN COMPLICACIONES
 - Text: En caso de tener alguna duda, por favor escribanos.
 - Call to action: Lo invitamos a diligenciar la encuesta de calificación de trámites y servicios del ministerio de vivienda, ciudad y territorio - MCVT y el fondo nacional de vivienda - FONVIVIENDA, por favor haga clic en el siguiente link: [Encuesta](#)

Postulación y asignación del subsidio familiar de vivienda de interés social para áreas urbanas: Obtener el aporte estatal en dinero o en especie entregado por una sola vez al hogar beneficiario, que no se reintegra y que constituye un complemento para facilitar la compra de vivienda nueva.

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co

Nota: El subsidio familiar de vivienda de interés social urbana otorgado por el Fondo Nacional de Vivienda - FONVIVIENDA, con cargo a los recursos del presupuesto nacional, solo podrá aplicarse en soluciones de vivienda de interés social.

Resultado del trámite: Se envían las Cartas de asignación del Subsidio Familiar de Vivienda a las Cajas de Compensación Familiar del departamento para que estas sean entregadas al beneficiario.

Cobro del subsidio familiar de vivienda de interés social bajo la modalidad de pago contra escritura: Este trámite tiene como objeto reclamar el subsidio familiar de vivienda con la modalidad de pago contraescritura, como apoyo para la adquisición de vivienda, cuando el oferente decide construir vivienda con recursos propios y después de terminadas y legalizadas cobra el 100% del valor de los subsidios.

Resultado del trámite: Se envía un archivo plano a la entidad bancaria donde se autoriza y ordena el desembolso del SFV al oferente y/o constructor.

Cobro del subsidio familiar de vivienda de interés social bajo la modalidad de pago anticipado: Este trámite tiene como objeto obtener el subsidio de vivienda bajo la característica de pago anticipado, correspondiente al subsidio familiar de vivienda de interés social que le fuera asignado a un beneficiario con el cual celebros un contrato. Esta autorización es por cuenta y riesgo del hogar beneficiario del subsidio.

Resultado del trámite: El Ministerio emite reportes de pagos y los envía a las cajas de compensación a través de la CAVIS UT (Unión Temporal de Cajas de Compensación) para que sean entregadas a los oferentes.

Certificado para el retiro de los recursos depositados en la cuenta de ahorro programado para VIS: Esta certificación se expide si usted es una persona natural, ahorrador y requiere disponer directamente de los recursos que se encuentran inmovilizados en una cuenta de ahorro programado, en los casos en que renuncie a su postulación al Subsidio o que no habiendo sido beneficiado con la asignación, no le interese continuar con su postulación dentro de la misma vigencia, debe dirigirse al Ministerio Vivienda.

Resultado del trámite: Certificación en la cual se informa el estado del titular de la cuenta, con el fin de llevarla a la entidad financiera donde posee la cuenta de ahorro programado para su respectivo trámite. Este trámite actualmente lo puede realizar completamente en línea en el

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co

siguiente enlace: <http://www.minvivienda.gov.co/tr%C3%A1mites-y-servicios/movilizaciones>

Adicionalmente el MVCT cuenta con los siguientes servicios en línea:

- Sistema de Información de Proyectos de Vivienda SIPV
- Registro de oferentes y planes de vivienda VIS.
- Registro de Licencias Urbanísticas.
- Consulta el estado de postulantes a subsidio.
- Consulte el estado de postulantes al programa de Mi Casa Ya.
- Sistema de información SIGE-VAS.
- Control de proyectos gestionados por FONADE.
- Sistema de Información Disciplinario.
- Asentamientos en zonas de alto riesgo.

Mapa del Sitio | Buscar este sitio

Inicio | El Ministro | Sobre el Ministerio | Trámites y servicios | Sala de prensa | Viceministerios | Atención al ciudadano

Inicio > Trámites y servicios > Servicios en línea

VICEMINISTERIO DE VIVIENDA

VICEMINISTERIO DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO

Servicios en línea

Trámites y servicios

Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS

Formulario para denuncias

Solicitud de Información Pública

Servicios en línea

Formularios para descarga



El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio pone a su disposición los servicios en línea, donde ahora será más fácil realizar sus trámites ante la entidad.

- Sistema de Información de Proyectos de Vivienda SIPV
- Registro de oferentes y planes de vivienda VIS.
- Registro de Licencias Urbanísticas.
- Consulta el estado de postulantes a subsidio.
- Consulte el estado de postulantes al programa de Mi Casa Ya.
- Sistema de información SIGE-VAS.
- Zoom. Control de proyectos gestionados por FONADE.
Introducción - Instrucciones - ¿Cómo reportar un avance? - Cronograma.
- Sistema de Información Disciplinario.
- Asentamientos en zonas de alto riesgo.
Ver Guía - Instrucciones - Solicitud de usuario y contraseña.

5.3 Diagnóstico de racionalización y simplificación de trámites.

La Entidad tiene registrado en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT los siguientes trámites y servicios.

Trámites:

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co

1. Postulación y asignación del subsidio familiar de VIS, para áreas urbanas.
2. Cobro del subsidio familiar de Vivienda de Interés Social bajo la modalidad de pago contra escritura.
3. Cobro del subsidio familiar de vivienda de interés social bajo la modalidad de pago anticipado.

Servicios:

1. Certificado para el retiro de los recursos depositados en las cuentas de ahorro programado para VIS.
2. Consulta de información del sistema nacional de información de vivienda y desarrollo territorial.

La población objetivo de los trámites es población vulnerable, en su mayoría desplazada y de bajos recursos, en muchas ocasiones con bajo o ningún nivel académico, ubicada en los sitios más distantes y marginados del país.

La atención a los trámites y servicios es responsabilidad del Ministerio y FONVIVIENDA y se encuentra tercerizada. Los principales actores son las cajas de Compensación Familiar que operan a través del convenio de Encargo de Gestión suscrito entre FONVIVIENDA y la Unión Temporal de Cajas de Compensación Familiar para Subsidio de Vivienda de Interés Social - CAVIS UT, el Banco Agrario, fiduciarias, el Fondo Nacional de Ahorro y las entidades Bancarias en general.

En el año 2017 se logró la implementación del 100% de acciones establecidas en el PPAC, debido a la automatización del servicio de movilizaciones, el cual consiste en poner a disposición de todos los colombianos el primer servicio en línea sobre movilización de recursos en cuentas de ahorro programado cuando los ciudadanos han renunciado a la postulación de subsidio o no hayan sido beneficiados con una asignación, a este servicio se accede mediante el siguiente link:

<http://www.minvivienda.gov.co/tr%C3%A1mites-y-servicios/movilizaciones>

Resultado del trámite: Certificación en la cual se informa el estado del titular de la cuenta, con el fin de llevarla a la entidad financiera donde posee la cuenta de ahorro programado para su respectivo trámite. Este trámite actualmente se puede realizar completamente en línea.

En consecuencia, se puede acceder desde cualquier parte del País, donde el ciudadano podrá descargar la certificación necesaria para retirar los recursos de su cuenta de ahorro programado. Con corte a 31 de diciembre se generaron en total 590 movilizaciones por medio del aplicativo.

Por otra parte, es importante mencionar que el trámite de “Postulación y asignación del Subsidio Familiar de Vivienda de Interés Social, para áreas urbanas” incluye todos los programas de subsidio que el Ministerio ofrece a sus usuarios, y dentro de ello se encuentra el programa Mi Casa Ya – Cuota Inicial.

Este programa está dirigido a hogares con ingresos entre 0 y 4 SMLMV, que no sean propietarios de una vivienda en el territorio nacional, no hayan sido beneficiarios de subsidios familiares de vivienda ni de cobertura de tasa de interés y pretendan adquirir una vivienda urbana nueva, cuyo valor oscila entre 70 SMMLV y 135 SMMLV. El diseño del programa permite que pueda ejecutarse de manera ágil, gracias a una plataforma tecnológica implementada con los bancos en la cual se puede verificar en línea y en forma inmediata si el hogar cumple con las condiciones para ser beneficiario. Para mayor información se puede dirigir al siguiente enlace-: <http://www.micasaya.gov.co/cuota-inicial/>

En la vigencia 2017 el programa logró un avance de 70.887 hogares habilitados superando la meta establecida de 25.000 hogares habilitados. Para el cuatrienio la meta está fijada en 88.000 hogares habilitados, la cual ya se cumplió, sobrepasándola en 29.396 hogares habilitados, dado que presenta un avance de 117.396.

Los Logros en materia de trámites destacables de la gestión 2017 son:

- 70.887 Hogares habilitados para recibir el subsidio.
- En el Programa de Mi Casa Ya – Cuota Inicial, se ha asignado un total de 15.096 subsidios familiares de vivienda.
- Se adecuó la plataforma en la que opera el programa Mi Casa Ya, con las modificaciones incorporadas a través del Decreto 0729 de 2017, brindando capacitación a nivel regional a constructores y hogares interesados en adquirir vivienda de interés social. Como se mencionó, las diferentes acciones de trámite del programa cuentan con una plataforma tecnológica que permite realizar todas las transacciones en línea y cuenta con las siguientes características:
 - Cuenta con formularios de inscripción en línea y módulos de consulta para beneficiarios, constructores y para bancos.

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co

- Permite hacer transacciones en línea durante todas las etapas de postulación y asignación del subsidio entre los diferentes actores que intervienen, llegando hasta el pago del subsidio.

No obstante, lo anterior, el sistema permite vincular al constructor solo al finalizar el proceso de asignación con la solicitud del pago del subsidio, lo cual genera algunas dificultades como reprocesos para el constructor con personas que no cumplen con los requisitos e inseguridad al momento de iniciar el proceso de venta de los inmuebles.

Por otra parte, se presentan dificultades en los cruces de información que permitan identificar con suficiente oportunidad los beneficiarios habilitados que se encuentran en proceso de compra del inmueble y que son susceptibles de recibir el subsidio, lo cual genera para el Ministerio deficiencia en la información que requiere para la toma de decisiones en la previsión de los recursos necesarios para asignar los subsidios que realmente se van a requerir en la vigencia.

Por otra parte, algunos beneficiarios tienen dificultades con su información registrada en las bases de datos del Ministerio y demás actores del proceso que les permite, o no, estar habilitados para recibir el subsidio, información que se conoce cuando se está finalizando el proceso en su interacción con las constructoras, las cuales pueden encontrar errores o “anomalías” que impiden acceder al subsidio.

5.4 Rendición de cuentas

En la vigencia 2017 se cumplió con el 100% de las acciones programadas en la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana del Ministerio de Vivienda, Ciudad y territorio. El objetivo de esta estrategia fue definir y socializar las acciones y espacios físicos y virtuales de rendición de cuentas y participación ciudadana que permitieran involucrar a los ciudadanos usuarios y grupos de interés del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en el ciclo de vida de la gestión de sus políticas, planes, programas y proyectos con el ánimo de propiciar la participación concertada en la toma de decisiones, orientada a la generación de valor público, la transparencia en la Gestión Pública y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

No obstante lo anterior, y como paso previo para proceder a la formulación de las acciones de esta estrategia en la vigencia 2018, a continuación se presenta un breve diagnóstico acerca de la ejecución de las acciones de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana de la vigencia 2017:

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co

a. Enfoque Territorial y Basado en Derechos Humanos.

Atendiendo los lineamientos definidos para la elaboración del plan anual de participación ciudadana¹, el Ministerio tuvo como marco de referencia de la gestión y de los procesos de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana un enfoque territorial basado en derechos humanos.

Con base en lo anterior, la gestión de la entidad se centró en los grupos de población y territorios que eran objeto de marginación, exclusión y discriminación. Este enfoque contempló el análisis de las diferentes formas de discriminación y de los desequilibrios de poder a fin de garantizar que las intervenciones llegaran a los grupos más marginados de la población, procurando reducir las desigualdades y mejorar la calidad de vida de la población beneficiaria de los distintos programas de la entidad, dentro de las cuales se resaltan las siguientes:

- **Programa de Vivienda Gratuita.** Mediante el cual se han construido y asignado soluciones de vivienda que son entregadas a título de subsidio familiar de vivienda 100% en especie a la población víctima del desplazamiento forzado, la vinculada a programas de superación de la pobreza extrema, a los hogares afectados por desastres naturales, calamidades públicas o emergencias y/o que habitan en zonas de alto riesgo no mitigable, en el cual se tiene en cuenta criterios de priorización para personas discapacitadas.
- **Programa de Vivienda de Interés Prioritario para Ahorradores – VIPA.** Mediante el cual se ha beneficiado población con enfoque diferencial o caracterizado con alguna condición especial. Dentro de las condiciones especiales se encuentran hogares con Madres Jefes de Hogar - MJH, Madre Comunitaria - MC, Indígenas, población afrocolombiana, discapacitados, adulto mayor de 65 años -M65 y Hombre Jefe de Hogar - HJH.
- **Programa de conexiones intradomiciliarias.** Se busca superar la falta de acceso a los servicios de acueducto y alcantarillado por

¹ ABC de la Ley 1757 de 2015. DAFP, agosto de 2017. Pág. 74

parte de la población más pobre del país, mediante la construcción de las redes internas y de los accesorios y los aparatos hidrosanitarios como lavaplatos, duchas, inodoros, lavamanos y lavaderos.

- **Política rural y programa de abastecimiento de agua y manejo de aguas residuales para zonas rurales.** Se busca reducir los rezagos en materia de cobertura y calidad de los servicios de abastecimiento de agua y manejo de aguas residuales de las zonas rurales.
- Adecuaciones institucionales de accesibilidad para población en condiciones de discapacidad como la implementación del Centro de Relevó, el cual permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes en línea.
- Se está tramitando la elaboración del proyecto de decreto relativo a la garantía del derecho a la vivienda para la población víctima de desplazamiento forzado y los hogares afectados por la crisis fronteriza.

b. Condiciones Institucionales para la Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana

En el Ministerio de Vivienda, Ciudad y territorio se trabajó constantemente para fortalecer las condiciones institucionales que permitieran mejorar los procesos de rendición de cuentas y participación ciudadana que se desarrollarán durante la vigencia 2017.

En cuanto a los procesos de rendición de cuentas y participación ciudadana, el Ministerio ha procurado que las personas y las comunidades sean informadas y tengan la oportunidad de opinar e incidir en los contenidos temáticos que se presenten en los diferentes espacios de rendición de cuentas, mediante la publicación de informes y encuestas de consulta previa.

Así mismo, el Ministerio ha tenido un proceso de mejora continua para desarrollar mecanismos de participación que permitan a sus beneficiarios acceder a la información mediante diferentes acciones:

- Línea de denuncias que permita al ciudadano hacer respetar y valer sus derechos.
- Carta de trato digno donde se incluyen los derechos de los ciudadanos y los medios para garantizarlos.

- Los programas del Ministerio cuentan con procesos de validación de beneficiarios completamente neutrales para garantizar los derechos de esa población y evitar que otras partes interfieran en su disfrute.
- Se está desarrollando una guía para la traducción de información pública en la lengua respectiva cuando un grupo étnico o cultural solicite información al MVCT.
- En el sistema de PQRSD se aplica el enfoque basado en derechos humanos con atención prioritaria en un tiempo menor de respuesta a Desplazados, Personas en condición de extrema pobreza y madres cabeza de familia.
- Se encuentra en construcción la sección de información para niñas, niños y adolescentes del sitio web.

En este aspecto, es importante señalar que el Ministerio buscó integrar el proceso de participación ciudadana con el de Rendición de Cuentas, para evitar dispersión de esfuerzos e integrar en un solo instrumento las acciones que permitan lograr un mayor acercamiento del Estado con la Ciudadanía, proceso que ha tenido un avance progresivo.

Hasta la vigencia 2016 las acciones de participación ciudadana se enfocaban más en la oferta de espacios permanentes dispuestos por el Ministerio para recibir aportes de la ciudadanía, con sus correspondientes canales de atención, dicha oferta se encontraba en un documento denominado "Estrategia de Participación Ciudadana". En dicho documento se plasmaron las acciones necesarias para garantizar la participación ciudadana en los espacios definidos por ley como: Acción de Tutela, Acción de Cumplimiento, Acciones Populares y de Grupo, Solicitudes de Información de Congresistas, Derecho de Petición, Queja, Formulación de Consultas, Reclamo, Habeas Data, Veeduría Ciudadana, Audiencias, Públicas, Cabildo Abierto, Iniciativa Popular y Referendo.

Para la vigencia 2017, producto de los lineamientos definidos en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC" que inició su aplicación en la vigencia 2016, así como las acciones de mejoramiento que adelantó el Ministerio frente a las debilidades identificadas en los resultados de la evaluación del Índice de Transparencia Nacional – ITN de las vigencias 2015-2016 y del Formulario Único de Registro de Avances de Gestión – FURAG de la vigencia 2016, el proceso de Participación Ciudadana se integró con el componente de Rendición de Cuentas del PAAC.

c. Elementos de la Rendición de Cuentas

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co

A continuación se describe las acciones implementadas por la Entidad a corte de 31 de Diciembre de 2017, en cada uno de los elementos de la Rendición de Cuentas, de acuerdo a lo establecido en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano”

Información de calidad y en lenguaje comprensible

Este componente, denominado en el Plan Anticorrupción “Información de calidad y en lenguaje comprensible”, tuvo como propósito fortalecer la transparencia del Ministerio bajo el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores de garantizar el acceso a la información pública. Por ello, haciendo uso de las herramientas TIC y otros medios se divulgó información de interés para los usuarios, ciudadanos y grupos de interés del ministerio, entre los cuales se resalta:

- Informes de gestión sobre los avances y resultados del Ministerio en el cumplimiento de metas e indicadores de temas misionales, ejecución presupuestal, contratación pública, talento humano, fortalecimiento institucional y lucha contra la corrupción.
- Enfoque de derechos humanos y territorial de los procesos de rendición de cuentas y participación ciudadana
- Información sobre los diferentes programas que ofrece el Ministerio, los espacios de participación ciudadana, trámites y servicios, estrategia de racionalización de trámites y servicios de la entidad, datos abiertos disponibles

A continuación se detallan algunas de las acciones que facilitaron el acceso a la información de la entidad por parte de los grupos de interés y de la ciudadanía en general:

- *Actualización de la Caracterización de usuarios y grupos de interés del Ministerio y sus necesidades de información:* Se actualizó la Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés con base en los usuarios atendidos en lo corrido de la vigencia 2017.
- *Divulgación de temas, aspectos y contenidos relevantes del Ministerio, a través de medios audiovisuales, medios escritos, sitio web y blog de rendición de cuentas.*
- *Divulgación de temas, aspectos y contenidos relevantes del Ministerio en formato de Datos Abiertos y promoción del uso de este tipo de formato de datos al interior del Ministerio.*
- *Publicación de la Agenda social del Ministro.*
- *Divulgación de los programas del Ministerio en avisos informativos.*

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co

- *Convocatorias a la ciudadanía y grupos de interés a la Audiencia Pública y demás espacios de Rendición de Cuentas por los diferentes canales de comunicación del Ministerio: Invitaciones físicas, correo masivo hacia público externo, correo masivo hacia público interno, fondo de pantalla en los computadores de los servidores públicos del Ministerio, piezas publicitarias en los computadores de los servidores públicos del ministerio para convocar y promocionar los espacios de rendición de cuentas, convocatoria por medio de mensajes de texto, Página Web del ministerio, Blog de Rendición de Cuentas, Instagram, Twitter, Facebook, entrega de folletos y volantes, afiches.*
- *Divulgación de informes de gestión previos a los espacios de Rendición de cuentas.*

Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

Se realizaron las siguientes actividades, con el fin de estar en permanente contacto con la ciudadanía y prestar un mejor servicio con eficiencia y oportunidad, satisfaciendo sus necesidades en cuanto a trámites e información, propendiendo por una mejor comunicación y facilitar la interacción con la ciudadanía:

1. *Realización de acciones de participación ciudadana para la formulación de proyectos normativos del Ministerio: La participación ciudadana se ejecuta a través de iniciativas relacionadas con la implementación de proyectos de formulación de políticas e instrumentación normativa.*

Para todos los ejercicios de formulación, en el sitio web del Ministerio, sección de "participación Ciudadana" se cuenta con el espacio de "Consultas Públicas", en el cual se establece que la ciudadanía puede participar presentando comentarios u observaciones en la elaboración de los proyectos que son publicados, como se puede ver en la siguiente imagen:



Inicio > Atención al ciudadano > Participación Ciudadana > Consultas públicas

Consultas públicas

El Ministerio invita a todos los ciudadanos, empresas, asociaciones y entidades a participar en la construcción de las políticas, planes, programas y normas de los temas de nuestra competencia. Para esto, queremos que nos haga llegar sus comentarios al correo indicado en cada proyecto, teniendo en cuenta los tiempos estimados.

⚠️ Para consultar los documentos de cada proyecto, por favor haga clic en su respectivo nombre.

Proyecto	Contacto	Fecha Publicación	Fecha de Retiro
✓ Por la cual se adopta el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y se derogan las Resoluciones 1076 de 2003 y 1570 de 2004	MECruz@minvivienda.gov.co; DVega@minvivienda.gov.co	05/10/2017	26/10/2017
Por medio del cual se modifica el Decreto 1077 de 2015 Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio en lo relacionado con la vigencia y prórroga de las licencias urbanísticas.	Chernandez@minvivienda.gov.co	04/10/2017	15/10/2017

En este orden de ideas, el proyecto de inversión denominado “Implementación y fortalecimiento del Sistema Habitacional” contempla la participación ciudadana en su ejecución en el momento de formular y elaborar instrumentos normativos para la implementación de las políticas. Para ello se hace publicación y divulgación de información de interés del ciudadano por múltiples canales.

2. *Desarrollo de un proceso participativo en el ajuste del Plan Estratégico Institucional.*
3. *Participación en las ferias de atención al ciudadano, de manera presencial en los territorios del país.*
4. *Atención de las solicitudes del ciudadano por los diferentes canales de comunicación habilitados por el Ministerio.*
5. *Interacción con el ciudadano por redes sociales, radio y TV: en el año 2017 se realizaron 8 actividades en las cuales se rindió cuentas a la ciudadanía y se abrió espacios de participación ciudadana usando redes sociales, medios electrónicos y radio así:*
 - Urna de cristal
 - Elsa responde
 - Rendición de cuentas Sectorial en Sogamoso: se puede consultar en el siguiente enlace:
 - Transmisión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2017
 - Presentación en el programa de TV Pregunta Yamit.
6. *Habilitación de medios electrónicos y telefonía para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: Para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se habilitó 2 líneas telefónicas y el acceso a la transmisión vía Streaming y red social.*
7. *Realización de un foro virtual de participación ciudadana en temas*

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co

institucionales: El Foro se realizó el 28 de septiembre de 2017 por medio de la aplicación Facebook Live, en el marco de la Plataforma Urna de Cristal. Esta es la principal plataforma del gobierno colombiano para la participación ciudadana y la transparencia gubernamental, cuyo objetivo es transformar la relación entre los ciudadanos y el Estado colombiano. Este escenario permitió exponerle y explicarle al país los principales logros de la gestión realizada por el sector durante la vigencia 2017. En dicho foro se trataron temas de las tres entidades del sector y contó con la participación ciudadana mediante 125 preguntas previas al evento y 176 comentarios durante el Foro.

8. *Realización de un evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía:* Esta actividad corresponde a la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Institucional el día *11 de diciembre de 2017 en las instalaciones de RTVC, Av. El Dorado, Cra. 45 # 26 - 33 Bogotá D.C. a partir de las 4:00 de la tarde.*
9. *Realización de un Espacio Regional de Rendición de Cuentas a la ciudadanía en el marco de las ferias de servicio al Ciudadano:* Este espacio de Rendición de Cuentas se realizó en el marco de las Ferias de Servicio al Ciudadano que realiza el Departamento Nacional de Planeación, el cual dispone de toda la logística necesaria para la participación de las entidades en dicha feria. Este espacio se realizó con el ánimo de ampliar los escenarios de rendición de cuentas, las entidades que conforman el sector Vivienda, Ciudad y Territorio, desarrollaron un evento de rendición de cuentas en el marco de las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano – FNSC, específicamente en la que se desarrolló el día 4 de Noviembre del 2017 en el municipio de Sogamoso, departamento de Boyacá.

Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas

Los incentivos orientados a motivar la participación en las actividades de rendición de cuentas fueron los siguientes:

1. *Capacitación a Servidores públicos Rendición de Cuentas y/o participación ciudadana:* Se realizaron 3 capacitaciones relacionadas cultura de la legalidad y la integridad, Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana el 16 de mayo, el 25 de mayo y el 29 de agosto de 2017.
2. *Invitación personalizada a organizaciones y grupos de interés al Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía:* Se realizaron 164 invitaciones personalizadas a los

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co

siguientes grupos de interés: 35 Constructores, 10 Sector Financiero, 7 Universidades, 6 Asociaciones de Vivienda, 36 Cajas de Compensación, 5 Entes de Control, 2 Veedurías, 43 Entidades, 10 Representantes a la Cámara y 10 Senadores.

3. *Publicación de notas audiovisuales en las cuales participan los ciudadanos contando su historia sobre el beneficio recibido y cómo su calidad de vida ha mejorado:* En la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se publicaron las siguientes notas Audiovisuales: Nota 1 vivienda general, Reel imágenes de apoyo entregas de vivienda gratis, Nota segunda ola de viviendas gratis, Nota ministro mostrando la casa, Nota mi casa ya, Nota equipamientos, Reel imágenes de apoyo acompañamiento social, Nota acompañamiento social, Nota revolución del agua, Reel imágenes de apoyo recicladores y rellenos y Nota recicladores.
4. *Publicación de reportes de participación ciudadana en los eventos de rendición de cuentas:* Se publicaron las memorias del Foro Virtual Sectorial y de la Rendición de Cuentas Sectorial Regional realizada en Sogamoso.
5. *Realización de un concurso de conocimiento sobre temas misionales de la entidad:* Se realizó un concurso de conocimiento en el marco de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, de este concurso cuatro asistentes a la rendición fueron los ganadores de una tarjeta de Regalo por valor de \$50.000.
6. *Promoción del control social en las convocatorias nuevas de vivienda gratuita:* En el marco de las Audiencias públicas de proyectos de vivienda, se convocó a los ciudadanos involucrados en proyectos de vivienda para escuchar y resolver sus inquietudes o solicitudes, con base en las cuales se pueden tomar decisiones respecto al ajuste de los proyectos.
7. *Promoción de la conformación de veedurías para los Planes Departamentales de Agua:* Se hizo promoción del control social invitando a personeros o veedores a las asistencias técnicas realizadas por el VASB.

Adicionalmente, el Ministerio promovió acciones para que su población objetivo ejerza el derecho de participación ciudadana en el seguimiento, control y evaluación de su gestión a través de las siguientes iniciativas:

8. En el proceso de titulación y saneamiento predial, para el caso de **Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia**

Conmutador (571) 332 34 34
www.minvivienda.gov.co

los extintos ICT-INURBE, el Ministerio adelanta publicaciones sobre los bienes a transferir, en dos espacios: en un diario de amplia circulación y en las instalaciones del Ministerio para que los ciudadanos se manifiesten si hay alguna irregularidad sobre los posibles beneficiarios.

9. Para los proyectos de vivienda, en la sección de servicios en línea del sitio web del Ministerio, se creó un espacio para que la comunidad pueda consultar el estado actual de todos proyectos y programas de vivienda, este espacio se creó desde marzo de 2017 y se viene actualizando constantemente.
10. En los programas de Vivienda Gratuita el Ministerio ha realizado acompañamiento social con la comunidad para capacitarlos en los temas de propiedad horizontal y la convivencia en comunidad.
11. En el marco de las Audiencias Públicas de proyectos de vivienda, se convoca a los ciudadanos involucrados en proyectos de vivienda para escuchar y resolver sus inquietudes o solicitudes, con base en las cuales se puede tomar decisiones respecto al ajuste de los proyectos.

Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

1. *Realización de mesas de trabajo para la formulación e implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas:* El Equipo de rendición de cuentas del Ministerio se reunió en varias oportunidades para la preparación y ejecución de los espacios de rendición de cuentas correspondientes al Foro Virtual, Rendición de cuentas sectorial en Sogamoso y Audiencia Pública de rendición de cuentas. De estas reuniones se cuenta con evidencia de correos electrónicos, listas de asistencia y 5 actas de reunión.
2. *Realización de encuestas para consultar sobre temas de interés a tratar en las audiencias de rendición de cuentas y para medir la satisfacción de los ciudadanos.:* Estas encuestas fueron mencionadas anteriormente como una acción de diálogo que a su vez fueron incentivos que efectivamente permitieron motivar la participación ciudadana. Las encuestas realizadas fueron:
 - a. Encuestas para consulta previa a la ciudadanía en las rendiciones de cuentas de Sogamoso y la Audiencia Pública de rendición de Cuentas realizada en Bogotá. En estas encuestas se consultó a la ciudadanía respecto a temas

misionales y temas administrativos.

b. Dos encuestas de evaluación posteriores a la realización de dichos eventos.

3. *Formulación y ejecución de un plan de mejoramiento del proceso de Rendición de Cuentas.* El Ministerio identificó, formuló e implementó acciones de mejoramiento frente a los resultados del FURAG e ITN.

4. *Elaboración de un informe final de rendición de cuentas que incluya seguimiento a compromisos pactados.* El informe se publicó en el siguiente enlace:
http://www.minvivienda.gov.co/Paginas/Sobre_Ministerio/Planeacion-Gestion-Control/Rendicion%20cuentas/Rendicion-de-cuentas-historial.aspx

Si se desea profundizar en los resultados detallados de la estrategia de Rendición de cuentas y participación ciudadana del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, se puede consultar el informe de resultados publicado en el siguiente enlace:
http://www.minvivienda.gov.co/Paginas/Sobre_Ministerio/Planeacion-Gestion-Control/Rendicion%20cuentas/Rendicion-de-cuentas-historial.aspx

5.5 Estrategia de servicio al ciudadano.

Para el año 2017, se cuenta con un cumplimiento del 89,47% de las metas formuladas para la vigencia. Los avances más relevantes se asocian a procesos de sensibilización y cultura del servicio al ciudadano. Las siguientes acciones describen las actuaciones de la Entidad para la implementación de la estrategia de Servicio al Ciudadano en cada uno de sus subcomponentes.

a. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico

- Se tuvieron en cuenta los temas relacionados con el servicio al ciudadano en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.
- Se Aumentó el apoyo desde el nivel directivo frente a las iniciativas planteadas desde los responsables de servicio al ciudadano. (EPS).

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co

b. Fortalecimiento de los canales de atención

- Se ajustaron los espacios físicos conforme a los parámetros legales que brindan y facilitan accesibilidad en los baños, rutas de acceso (rampas, escaleras, ascensor) para personas con discapacidad; así como opciones para que las personas con visibilidad reducida y dificultad auditiva puedan desarrollar su gestión de forma autónoma. (CIP). Esta meta tuvo avances con la asignación presupuestal dada para la vigencia 2017. Evidencia de esto se puede apreciar en las adecuaciones locativas realizadas durante la vigencia en la nueva sede (baños para personal con movilidad reducida, columnas, pisos, escaleras, entre otros), aspecto que ha contribuido en el desarrollo de los ajustes físicos propuestos para la nueva sede del Ministerio. Esta meta continuará su desarrollo en el año 2018 momento en que se espera avanzar de acuerdo con los recursos que se asignen.
- Se asignó presupuesto dirigido a la mejora de la prestación del servicio.(FLI).
- Se mejoró el servicio prestado a través del canal telefónico. (CIT). En lo corrido del año se ha revisado el reporte de satisfacción del usuario de los últimos 9 meses con un 95,54 de Satisfacción.
- Se mejoró la accesibilidad y prestación del servicio para personas con discapacidad visual, cognitiva, mental, sordoceguera y múltiple. Para el año 2017 esta actividad se logró con la implementación del centro de relevo, el cual está en su etapa final de implementación quedando pendiente de una diadema para su correcto funcionamiento.
- Se implementaron convenios con el Centro de Relevo y se hizo capacitaciones para cualificar a los servidores en su uso.
- Se incluyó en el Manual de políticas y procedimientos de protección de datos personales del MVCT los responsables de la custodia de los datos de los reportantes. Adicionalmente el grupo de GSTAI cuenta con el procedimiento GT-M-01 Política de copia de seguridad del MVCT 4.0.
- Se implementaron 5 capacitaciones para definir mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.
- Se establecieron indicadores que permiten medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.



c. Talento Humano

- Se fortalecieron las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.
- Se consultaron las necesidades de capacitación de los servidores públicos.
- Se promovieron los espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del Ministerio.
- Se incentivó a los servidores públicos a presentar proyectos concretos para la mejora del servicio al ciudadano.
- Se realizó la evaluación del desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.
- Se incluyó en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.

d. Normativo y procedimental

- Se actualizó el protocolo para la atención del ciudadano y los procedimientos del SGC relacionados.
- Se dio a conocer a los ciudadanos la política de tratamiento de datos personales en lenguaje claro.
- Se incluyó en el análisis del informe de quejas y reclamos las recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública y a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.
- Se elaboraron periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
- Se Vigiló que la atención a peticiones recibidas por el Ministerio se prestase de acuerdo con las normas y parámetros establecidos.
- Se adelantaron los procesos disciplinarios en contra de los servidores públicos por incumplimiento a la respuesta de PQRS o quejas presentadas en su contra.
- Se llevó un registro de las observaciones presentadas por veedurías ciudadanas, y se hizo la respectiva evaluación de las acciones correctivas que surgieron de dichas observaciones.
- Se Identificaron, documentaron y optimizaron los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos. Cumplida al 100%
- Se realizaron campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.
- Se Cualificó el personal encargado de recibir las peticiones en mecanismos de actualización normativa.



e. Relacionamiento con el ciudadano

- Se realizaron dos informes de “Resultado Consolidado de Encuestas Virtuales de Percepción del Ciudadano”.
- Se actualizó el documento de caracterización de usuarios y grupos de interés para la vigencia 2017.
- Se implementaron acciones para mejorar la claridad de las comunicaciones dirigidas a los ciudadanos.
- Se mejoraron los sistemas de información necesarios para brindar un buen servicio al ciudadano.
- Se actualizó la Oferta institucional del Ministerio en los diferentes canales de atención
- Se formuló e implementó al 100% la Estrategia de Participación Ciudadana para la vigencia 2017.

5.6 Implementación de la Ley de Transparencia

De acuerdo a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, el objeto principal de la misma es el de regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información. En este sentido, la entidad ha realizado las siguientes acciones:

a. Disposición de información en Datos Abiertos

El modelo de Datos Abiertos tiene como propósito apoyar la generación de progreso económico y social en el país por medio del acceso y uso de la información pública por parte de ciudadanos, universidades, investigadores y empresas, de tal manera, que esta sea utilizada o transformada para la generación de servicios de gobierno que generen valor a la sociedad en general y así fomentar la transparencia del Estado.

Las formas tradicionales de Gobierno se han ido transformando hacia gobiernos abiertos en donde la sociedad tiene un rol mucho más activo y colaborador, en donde un problema de interés público ya no es solo asunto de los funcionarios públicos, sino que también la ciudadanía puede aportar en su solución, y en donde los actores de Gobierno son mucho más receptivos e interactúan con la comunidad. En este nuevo modelo de gobierno juegan un rol muy importante: la transparencia, la colaboración y la participación y por esto es fundamental contar con acceso a la información pública.

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co

Adicionalmente, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio cuenta con una guía que orienta a todas las áreas a poner a disposición de la ciudadanía los datos que sean susceptibles de presentar en formato abierto y subirlos a la plataforma www.datosabiertos.gov.co. Con ello se espera que las personas o instituciones interesadas puedan utilizar los datos y generar valores agregados como apps o reportes cruzados que generen información de valor al ciudadano.

La información que el Ministerio actualmente tiene disponible en formato de datos abiertos se encuentra publicada en el sitio www.datosabiertos.gov.co y también en el sitio web institucional en el siguiente enlace: <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/rendicion-de-cuentas/datos-abiertos> y corresponde a los siguientes conjuntos de datos abiertos:

- Ejecución Presupuestal de Fonvivienda.
- Ejecución Presupuestal de Minvivienda.
- Matriz Instrumentos de gestión de información Publicada.
- Plan de acción institucional 2017 MVCT.
- Plan estratégico integrado de planeación y gestión institucional 2016 y 2017.
- Plan estratégico integrado de planeación y gestión sectorial 2016 y 2017.
- Plan_Anual_Adquisiciones_PAA_SECOP_II_Fonvivienda_2017.
- Plan_Anual_Adquisiciones_PAA_SECOP_II_MVCT_2017.
- Proyectos priorizados y viabilizados de Agua.
- Resultados plan de acción institucional 2016 MVCT.
- Subsidios de Vivienda Asignados.

b. Instrumentos de Gestión de Información Pública

El Ministerio cuenta con un inventario de información acorde con las necesidades y expectativas de los usuarios, publicado en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en el cual se puede encontrar:

- Registro de activos de información.
- Esquema de publicación.
- Índice de información clasificada y reservada.
- Programa de gestión documental.
- Tablas de retención documental.
- Cuadros de Clasificación Documental – CCD MVCT y FONVIVIENDA.

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co

- Registro de publicaciones.
- Costos de reproducción.
- Mecanismos para presentar quejas y reclamos.
- Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes.

Esta información se puede consultar en el siguiente enlace:
<http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/ley-de-transparencia#>

a. Transparencia y acceso a la información

Este componente del PAAC 2017 cuenta con un avance del 84,61%. A continuación se describen las acciones que permitieron dar cumplimiento a las metas planteadas en cada uno de sus subcomponentes:

Lineamientos de transparencia Activa

- Se mantuvo actualizada la publicación de Datos Abiertos.
- Se divulgó la información sobre contratación pública.
- Se Publicó y divulgó la información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Se mantuvieron actualizadas las publicaciones establecidas en la Estrategia de Gobierno en Línea.

Lineamientos de Transparencia Pasiva

- Se revisó la aplicación del principio de gratuidad de no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información en lo relacionado con el trámite a PQRS.
- Se generaron los reportes para PQRSD y solicitudes de información pública.

Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información

- Se actualizó el Inventario de Activos de Información, el Esquema de Publicación de Información y el Índice de Información Clasificada y Reservada.
- Se articularon los Instrumentos de Gestión de Información con los Lineamientos del Programa de Gestión Documental.

Criterio diferencial de accesibilidad

- Se definieron los lineamientos para dar respuesta a solicitudes de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información

pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.

Monitoreo del Acceso a la Información Pública

- Se elaboró y publicó el informe de solicitudes de acceso a información, el cual contiene: El número de solicitudes recibidas, trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta y a las que se negó el acceso a la información.

5.7 Gestión de riesgos de corrupción y mapa de riesgos de corrupción

Para el año 2017, se cumplió el 100% de las acciones establecidas en el PAAC, con el fin de identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. Estas acciones se describen a continuación:

a. Política de Administración de Riesgos de Corrupción

Se hizo una socialización el 15 de Marzo de 2017 a los facilitadores de proceso de la política actual de riesgos la cual se encuentra publicada en el SIG.

b. Construcción del mapa de riesgos de corrupción

Para cada uno de los procesos que conforman el SIG, se definió el respectivo mapa de riesgos de corrupción, lo cual se llevó a cabo teniendo en cuenta la Metodología Integrada de Administración del Riesgo que inicialmente fue publicada en la página web de la entidad y durante el primer trimestre se realizaron mesas de trabajo para socializarla con los líderes de procesos con el fin de lograr una correcta administración de los riesgos tanto de corrupción como de gestión. De esta manera se da cumplimiento a la Política de Administración del Riesgo adoptada por la Entidad.

c. Consulta y divulgación

En enero de 2017 se hizo la identificación de 23 riesgos de corrupción para 19 procesos del Sistema Integrado de Gestión. Una vez consolidado se hizo la publicación del borrador del mapa de riesgos a la ciudadanía de manera previa a la publicación definitiva sin que se presentara ninguna observación por parte de los ciudadanos y en

consecuencia el 31 de enero se hizo la publicación del mapa de riesgos definitivo.

d. Monitoreo y revisión

El monitoreo fue realizado por los responsables de las dependencias mensualmente y por la Oficina Asesora de Planeación trimestralmente como lo establece la Política de Administración del Riesgo de la Entidad. Dicho monitoreo consistió en la revisión de las acciones adelantadas por las dependencias en cuanto a la aplicación de los controles, encontrando que para la vigencia 2017 no se materializó ningún riesgo de corrupción.

e. Seguimiento:

La Oficina de Control Interno, desde su rol auditor, cada cuatro meses realizó seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción identificados, encontrando que para la vigencia 2017 no se materializó ningún riesgo de corrupción

Para el 2017, se identificaron 23 riesgos de corrupción para 19 procesos del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio y Fonvivienda, así como las acciones más adecuadas para su manejo.

Para la formulación del mapa de riesgos de corrupción se realizaron mesas de trabajo con cada uno de los procesos que conforman el SIG, en estas mesas se socializo una vez más la Política de Administración del riesgo, la metodología Integrada de Administración del Riesgo y se socializo la herramienta que permite aplicar dicha metodología la cual se refleja en los formatos: SG-F-11 Identificación de riesgos y SIG-F-12 Mapa de riesgos

La identificación de riesgos 2018 se basó en resultados de los monitoreos realizados por la Oficina Asesora de Planeación, el análisis y revisión de los riesgos de cada proceso por parte de los líderes de cada uno de ellos, y los seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno.

6. Formulación Plan de Acción 2018

El cronograma que contiene las diferentes acciones, metas, responsables, tiempos y recursos para la ejecución de las actividades

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co

que se encuentran en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC en la vigencia 2018, se presenta a continuación para cada uno de sus componentes:

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co



6.1 Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y Fonvivienda Enero de 2018					
Componente : Gestión del Riesgo de Corrupción					
Subcomponente		Meta o producto	DEPENDENCIA RESPONSABLE	Recursos	Fecha programada
Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Socialización de la Política de Administración del Riesgo	Socializar la política de Administración del riesgo al 100% de los procesos del SIG	OAP	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles del MVCT	31/01/2018
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Socialización de la metodología integrada de gestión del riesgo.	Socializar la política de Administración del riesgo al 100% de los procesos del SIG	OAP	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles del MVCT	31/01/2018
	identificación y ajuste de riesgos de corrupción acorde a la metodología integrada del Riesgo	Borrador de mapa de riesgos consolidado y ajustado a la metodología definida por la entidad.	OAP - Líderes de procesos SIG	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/2017
Consulta y divulgación	Publicación del borrador de mapa de riesgos a la ciudadanía.	Borrador de mapa de riesgos publicado en la página web del Ministerio.	OAP	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/2017
	Revisión y ajuste de mapa de riesgos acorde a sugerencias de la ciudadanía.	Mapa de riesgos consolidado y ajustado con observaciones de ciudadanos.	OAP - Líderes de procesos SIG	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/01/2018
	Publicación del mapa de riesgos definitivo en página web y medios escritos.	Mapa de riesgos definitivo socializado a funcionarios, ciudadanía, órganos de control y grupos de interés.	OAP	Recursos Tecnológicos	31/01/2018
Monitoreo y revisión	Monitoreo de las acciones adelantadas para la gestión del riesgo.	Realizar 100% de acciones de monitoreo programadas acorde a la política de riesgos.	OAP - Líderes de procesos SIG	Recursos Humanos disponibles del MVCT	Según política de administración del riesgo.
Seguimiento	Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción identificados	3 informes de seguimiento publicados.	OCI	Recursos Humanos disponibles del MVCT	22 de mayo, 21 de septiembre de 2018 y 31 de enero de 2019

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co



6.1.1 Mapa de riesgos de corrupción

Identificación del Riesgo			Valoración del Riesgo de Corrupción		Monitoreo y Revisión		
Proceso	Objetivo del Proceso	Riesgo		Evaluación del Riesgo	Periodicidad	Acciones de Monitoreo	Responsable
		No.	Descripción	Acciones de Control			
Planeación Estratégica y Gestión de Recursos Financieros	Realizar la planeación, seguimiento y evaluación estratégica y financiera del Sector y del Ministerio, en el corto, mediano y largo plazo para dar cumplimiento al Plan Nacional de Desarrollo y la misión institucional.	1	Asignar recursos a través del sistema SUIFP sin el cumplimiento de los requisitos técnicos para beneficiar a un tercero.	1.1 Verificar la calidad de la información por medio de los formatos de programación presupuestal que hacen parte del SIG. Verificar la información requerida por el SUIFP para los roles de: 1. Formulador 2. Control de formulación 3. Rol PPTO 3. Rol Jefe de Planeación 4. Control de viabilidad 5. Cabeza de sector 2.1 Verificar la información requerida por el SUIFP para los roles de: 1. Control Posterior de Viabilidad 3.1 Se analiza y revisa la calidad y coherencia de la información contenida en los formatos de programación presupuestal que hacen parte del SIG.	Monitoreo permanente y se deja registro mensual	Seguimiento a la operación y efectividad de los controles	Jefe Oficina Asesora de Planeación.
Gestión de Proyectos de Tecnologías de la Información	Formular e implementar el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, mediante proyectos de tecnología de información que faciliten a los usuarios sistemas de información adecuados para contribuir al cumplimiento de los objetivos de la Entidad.	2	Direccionar indebidamente la contratación de los proyectos del PETIC para favorecer intereses particulares.	1.1 Revisar en la etapa precontractual los requerimientos técnicos y documentales para los proyectos asociados al PETIC según la lista de chequeo de solicitudes contractuales. 2.1 Revisar en la etapa precontractual los requerimientos técnicos y documentales para los proyectos asociados al PETIC en desarrollo según la lista de chequeo de solicitudes contractuales. 3.1 Análisis de la propuesta del cumplimiento de los requerimientos relacionados con TICs, de acuerdo con lo	Monitoreo permanente y se deja registro mensual	Seguimiento a la operación del control.	Jefe de la Oficina TIC

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co



			establecido en los procedimientos contractuales de acuerdo con el tipo de contratación. 4.1 Verificación del cumplimiento de las especificaciones de los contratos en ejecución del PETIC nuevo o en desarrollo.				
Gestión de Comunicaciones Internas y Externas	Dar a conocer a la ciudadanía, a las partes interesadas y a los servidores públicos, mediante canales y procedimientos efectivos, las políticas, programas, planes y actuaciones del Ministerio para contribuir a la construcción de una imagen institucional favorable en la opinión pública, a través de la divulgación de información veraz, suficiente y oportuna sobre la gestión institucional.	3	Manipular la información incumpliendo los procedimientos del MVCT para favorecer un tercero.	1.1 Información a publicar aprobada previamente por el directivo responsable de emitirla. 1.2 Revisión posterior de la información publicada por el Grupo de Comunicaciones Estratégicas.	Monitoreo permanente y se deja registro mensual	Seguimiento a la operación del control.	Coordinadora de Grupo de Comunicaciones Estratégicas
Formulación de Políticas e Instrumentación Normativa	Formular la política pública de vivienda, agua potable, saneamiento básico y desarrollo urbano y territorial, así como elaborar los instrumentos normativos que la desarrollen, de acuerdo con las necesidades del país contempladas en el Plan Nacional de Desarrollo, los compromisos internacionales suscritos y la normatividad vigente, con el propósito de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población Colombiana.	4	Formulación de políticas o elaboración instrumentos normativos que beneficie a intereses de particulares	1.1. El profesional designado revisa que estén diligenciados los formatos, garantizando que se cuente con la información necesaria para continuar con el proceso. 2.1. Se envía memorando solicitando concepto a la OAJ por parte de la dependencia responsable del proceso. 2.2 La OAJ emite concepto.	Monitoreo permanente y se deja registro mensual	Revisar la aplicación y efectividad de los controles.	Dirección del Sistema Habitacional -DSH, Dirección de Espacio Urbano y Territorial -DEUT, Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social -DIVIS, Dirección de Desarrollo Sectorial -DDS y Fonvivienda

Gestión del Subsidio	Administrar, asignar, distribuir y desembolsar los recursos destinados para Subsidios familiares de vivienda (SFV) en cumplimiento a la política de vivienda de interés social urbana.	5	Asignar Subsidios mediante la expedición de una resolución, sin el cumplimiento de los requisitos, de acuerdo con la normativa vigente, para favorecer a un tercero.	1.1 Solicitar a las entidades externas que no cumplan con lo estipulado en la normativa vigente, que remitan la información correspondiente. 2.1 El responsable de cada uno de los programas del SFV verifica que los cuadros de validaciones se encuentren actualizados con la normativa vigente respectiva. 3.1 Frente a los casos identificados, el Subdirector del SFV solicita iniciar el trámite correspondiente.	Monitoreo permanente y se deja registro mensual	Revisar la ejecución y efectividad de los controles y acciones complementarias.	Subdirector del Subsidio Familiar de Vivienda
	Administrar, asignar, distribuir y desembolsar los recursos destinados para Subsidios familiares de vivienda (SFV) en cumplimiento a la política de vivienda de interés social urbana.	6	Tramitar el desembolso del SFV mediante la autorización del pago, sin el cumplimiento de requisitos vigentes, para favorecer a un tercero	1. Verificar que los documentos requeridos para la solicitud de desembolso corresponden a la lista de chequeo correspondiente. 2. Se hace dos recisiones por dos profesionales. 3. El operador externo verifica la documentación enviada y reporta solicitudes erróneas. El profesional designado de la SSFV inicia los procedimientos correctivos pertinentes.	Monitoreo permanente y se deja registro mensual	Revisar la ejecución y efectividad de los controles y acciones complementarias.	Subdirector del Subsidio Familiar de Vivienda
Gestión de Proyectos	Apoyar a las entidades territoriales y promotores en la gestión de proyectos de desarrollo urbano y territorial, agua potable y saneamiento básico y vivienda, para contribuir al desarrollo de ciudades compactas y ambientalmente sostenibles.	7	Realizar seguimiento inadecuado o insuficiente a proyectos y/o a las obligaciones de los convenios o contratos, ejerciendo funciones de supervisión, para beneficiar a particulares.	1.1 El profesional designado se desplaza al lugar de ejecución o solicita información o revisa la información que remite el supervisor o la entidad ejecutora o interventor designado y revisa frente a las obligaciones contractuales 2.1 Revisar el estado de avance físico y financiero del proyecto frente a las obligaciones contractuales y los planes de trabajo para toma de decisiones frente a su ejecución. 3.1 Seguimiento en campo a los proyectos por parte de personal delegado que verifica el avance físico y financiero frente al reporte documental que se ha recibido. 4.1 Revisar de acuerdo con lo establecido en el plan de acción el cumplimiento de	Monitoreo permanente y se deja registro mensual	Revisar la ejecución y efectividad de los controles y acciones complementarias.	Director de Programas, Subdirector de promoción y Apoyo Técnico

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co



			metas relacionadas con el seguimiento a la ejecución de los proyectos.				
	Apoyar a las entidades territoriales y promotores en la gestión de proyectos de desarrollo urbano y territorial, agua potable y saneamiento básico y vivienda, para contribuir al desarrollo de ciudades compactas y ambientalmente sostenibles.	8	Viabilizar proyectos mediante emisión de concepto o acto administrativo, sin el cumplimiento de los requisitos legales, para favorecer a un tercero.	.1 Revisar los documentos que soportan la solicitud de acuerdo a los requisitos definidos en la documentación del proceso, corroborando que se ajuste en requisitos legales y técnicos al proyecto en cuestión. 2.1 Los diferentes miembros del comité (expertos técnicos) revisan aleatoriamente el cumplimiento de algunos requisitos. 3.1 Se verifica que el servidor público delegado para el proyecto cumpla con la competencia requerida, bien sea en el perfil o en los estudios previos.	Monitoreo permanente y se deja registro mensual	Monitorear la aplicación y efectividad de los controles.	Director de Programas.
Titulación y Saneamiento Predial	Brindar asistencia técnica y jurídica a las entidades territoriales en titulación masiva de predios fiscales urbanos y ejecutar las actividades de saneamiento de predios de los extintos Instituto de Crédito Territorial - ICT e Instituto Nacional de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana - INURBE, con el fin de dar cumplimiento al Programa Nacional de Titulación -PNT- y a las obligaciones del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MVCT, en virtud de lo dispuesto en la normatividad vigente.	9	Transferir un inmueble de los extintos ICT- INURBE mediante la expedición de un acto administrativo, sin el cumplimiento de todos los requisitos legales, para favorecer a un tercero	1.1 El profesional técnico o jurídico revisa el cumplimiento de requisitos para la transferencia según lo establecido en la documentación del proceso. 2.1 Publicar la resolución de emplazamiento o comunicación 2.2 Revisar las solicitudes o intervenciones de terceros y proceder según corresponda.	Monitoreo permanente y se deja registro mensual	Verificar la aplicación y efectividad de los controles	Coordinador Grupo de Titulación y Saneamiento Predial
Conceptos Jurídicos	Emitir conceptos jurídicos de forma oportuna y pertinente, apoyados en criterios legales vigentes en materia de vivienda, agua, saneamiento básico y desarrollo urbano	10	Emitir conceptos jurídicos omitiendo el procedimiento para su emisión para favorecer a terceros.	.1 Revisar que las respuestas emitidas por el Grupo de conceptos jurídicos sean respondidas en tiempo y pertinencia frente a la solicitud presentadas	Monitoreo mensual y se deja registro trimestral	Seguimiento a la operación del control.	Jefe Oficina Asesora Jurídica - Coordinador Grupo de Conceptos Jurídicos

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co



	para atender los requerimientos de los interesados, así como las reclamaciones presentadas.						
Procesos Judiciales y Acciones Constitucionales	Asesorar y representar en los asuntos relacionados con procesos judiciales, extrajudiciales y administrativos, y adelantar el cobro oportuno por jurisdicción coactiva de las acreencias a favor del Ministerio y de FONVIVIENDA.	11	Ejercer la defensa técnica judicial de manera inadecuada con el fin de favorecer a un tercero	1.1 Revisión de procesos a nivel nacional 1.2. Revisión a las comisiones y verificación en el EKOGUI	Monitoreo permanente y se deja registro mensual	Seguimiento a la operación del control.	Jefe Oficina Asesora Jurídica - Coordinador Grupo de Procesos Judiciales y de Acciones Constitucionales.
Gestión del Talento Humano	Administrar el talento humano mediante estrategias administrativas y operativas de selección, vinculación, capacitación, seguridad y salud en el trabajo para garantizar la competencia y el bienestar de los servidores públicos del Ministerio.	12	Nombrar el personal del MVCT sin el cumplimiento de los requisitos exigidos para el cargo para favorecer a un tercero	1.1 Comparar los soportes de la hoja de vida del aspirante contra los requisitos exigidos por el cargo. 2.1 Confirmar la vigencia de las tarjetas profesionales en los respectivos consejos	Monitoreo permanente y se deja registro mensual	Seguimiento a la operación del control.	Coordinadora Grupo de Talento Humano
Procesos Disciplinarios	Dar trámite oportuno a la acción disciplinaria en cumplimiento de la normatividad aplicable; investigando y adoptando las decisiones de sustanciación e interlocutorias en primera instancia, con ocasión del conocimiento de comportamientos constitutivos de faltas disciplinarias, realizados por servidores y ex servidores públicos del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda. Así	13	Realizar u omitir actuaciones de carácter disciplinario que favorecen intereses ajenos a los principios que rigen la función administrativa.	1.1 Verificar que la actuación disciplinaria cumpla con los requisitos legales. 1.2 Verificar que la actuación disciplinaria cumpla con los principios de la función administrativa. 1.3 Socialización de decisiones judiciales y administrativas sancionatorias con el fin de prevenir actos de corrupción. 2.1 Verificar si la propuesta de decisión esta acorde con las pruebas y los hechos	Monitoreo permanente y se deja registro mensual	Seguimiento a la operación del control.	Asesor Coordinador Grupo de Control Interno Disciplinario
		14	Retardar intencionalmente el ejercicio de las actuaciones procesales permitiendo la	1.1 Revisar el informe de actualización de actuaciones disciplinarias. 1.2 Verificar la fecha de los hechos al momento de realizar el reparto de cada proceso disciplinario. 2.1 Revisar los documentos del expediente	Monitoreo mensual y se deja registro trimestral	Seguimiento a la operación del control.	Asesor Coordinador Grupo de Control Interno Disciplinario

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co



	mismo, realizar actividades de sensibilización, orientadas a garantizar el buen funcionamiento de la gestión pública y la prevención en la incursión de faltas disciplinarias.		ocurrencia de la prescripción o de la caducidad de la acción disciplinaria para favorecer intereses particulares.	comparando la fecha de los hechos, la fecha de la providencia y de las demás actuaciones, considerando los términos y el tipo de falta..			
Gestión de Contratación	Contratar los bienes o servicios requeridos de acuerdo con la normatividad vigente aplicable, mediante contratación directa y procesos contractuales transparentes y ágiles, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.	15	Celebrar contratos en ejercicio de las facultades legales, sin el cumplimiento de requisitos legales, para favorecer a un tercero.	.1 El profesional designado verifica el cumplimiento de los requisitos contractuales con base en la lista de chequeo, revisa la calidad de la información y documentación aportada para la elaboración del contrato. 2.1 Se revisa la calidad de la información y documentación aportada para la elaboración del contrato. 3.1 Mediante cronograma publicado en la intranet se da a conocer a los funcionarios y contratistas del Ministerio las fechas, y temas a realizar relacionados con la actividad contractual	Monitoreo permanente y se deja registro mensual	Revisar la ejecución y efectividad de los controles	Coordinador del Grupo de Contratos
Gestión, Soporte y Apoyo Informático	Brindar servicios tecnológicos y de comunicaciones mediante la implementación, mantenimiento y puesta en marcha de sistemas tecnológicos que aseguren la disponibilidad y accesibilidad de servicios que permitan interacción y la comunicación entre los ciudadanos y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.	16	Diseñar y desarrollar software inhouse sin el cumplimiento de requisitos técnicos y de seguridad que favorezca a terceros.	1.1 Verificar la aplicación de los controles establecidos en el procedimiento.	Monitoreo permanente y se deja registro mensual.	Seguimiento a la operación del control.	Coordinador del Grupo de Soporte Técnico y Apoyo Informático
Gestión de Recursos Físicos	Administrar y mantener de manera oportuna y adecuada los recursos físicos del Ministerio necesarios, para el cumplimiento de la misión institucional.	17	Recibir bienes y/o servicios mediante la aprobación de los documentos de entrega física, sin el cumplimiento de las especificaciones	1. El servidor público autorizado constata que las especificaciones técnicas de los bienes o servicios a recibir concuerden con las especificaciones definidas en los documentos de entrega y en la solicitud de adquisición. 2. El servidor público autorizado constata	Monitoreo permanente y se deja registro mensual	Revisar la aplicación y efectividad de los controles	Coordinador del Grupo Recursos Físicos

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co



			técnicas solicitadas para satisfacer las necesidades, para beneficiar a un tercero.	que las especificaciones técnicas de los bienes o servicios a incluir en el inventario concuerden con las especificaciones definidas en los documentos de entrega.			
	Administrar y mantener de manera oportuna y adecuada los recursos físicos del Ministerio necesarios, para el cumplimiento de la misión institucional.	18	Permitir el hurto o robo de los bienes que son de propiedad del MVCT o por los cuales debe responder, facilitando el acceso no autorizado sobre los bienes para beneficiar a un particular.	1.1 El servidor público autorizado pasa revista constantemente por las sedes con el fin de verificar el correcto funcionamiento de los sistemas de vigilancia. 2.1 El servidor público designado por el Coordinador del Grupo de Recursos físicos actualiza el inventario anualmente corroborando la existencia física de lo que aparece en el sistema.	Monitoreo permanente y se deja registro mensual	Revisar la aplicación y efectividad de los controles	Coordinador del Grupo Recursos Físicos
Gestión Documental	Establecer los mecanismos necesarios para el trámite oportuno y la organización adecuada de la documentación recibida y producida en el Ministerio, con el propósito de garantizar su conservación, acceso y disposición final, de acuerdo a las tablas de retención documental.	19	Alterar los expedientes durante su ciclo de vida (En trámite, Archivo de gestión y/o inactivo) haciendo uso de sus facultades incumpliendo la normatividad vigente para favorecer a un tercero.	1.1 En cuanto llega el expediente al archivo de gestión, el servidor público designado corrobora que la hoja de control de los expedientes corresponda con los folios físicos que contiene. 2.1 Periódicamente, cada dependencia debe actualizar los inventarios documentales y remitirlos a la Subdirección de Servicios Administrativos 3.1 Informar al usuario afectado en caso materialización del riesgo sobre la situación detectada, para la reconstrucción del expediente teniendo en cuenta el acuerdo 007 de 2014 - AGN	Monitoreo permanente y se deja registro mensual	Monitoreo a la efectividad de los controles identificados	Coordinador Grupo de Atención al Usuario y Archivo
Seguimiento y Control a la Ejecución del Recurso Financiero	Controlar y hacer seguimiento a los recursos financieros del Ministerio y FONVIVIENDA, que permita conocer en forma oportuna y veraz el nivel de ejecución presupuestal.	20	Desviar los recursos financieros para otro propósito distinto al que fueron programados y beneficiar a un tercero	1.1 Verificar la completitud del formato. 1.2 Verificar que cuenta con las firmas de solicitud del trámite presupuestal y de revisión previa y de aprobación. 1.3 Corroborar la coherencia del Rubro presupuestal frente al objeto contractual.	Monitoreo permanente y se deja registro mensual	Seguimiento a la operación del control.	Subdirector de Finanzas y Presupuesto
Saneamiento de activos de los extintos ICT	Liquidación y del PAR INURBE en Liquidación, a través de la Subdirección de	21	Omitir la actuación judicial necesaria y oportuna, en ejercicio	.1 Oficiar mediante Memorando a la Oficina Asesora Jurídica para establecer el estado actual del proceso judicial.	Monitoreo permanente y se deja	Verificar la aplicación y efectividad de los controles	Subdirector de Servicios Administrativos

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co



INURBE	Servicios Administrativos del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, según la normatividad vigente; así como de los bienes derivados del proceso de titulación y saneamiento predial, la resciliación de bienes sometidos a registro, venta y/o transferencia de los mismos para lograr su depuración.		del poder de representación judicial, por parte de la Oficina Asesora Jurídica, que conlleve a la pérdida de los predios en favorecimiento de terceros.	1.2 Adelantar mesas de trabajo con los funcionarios de la Oficina Asesora Jurídica. 2.1 Se estudia el folio de matrícula identificando que la titularidad del predio se encuentre en cabeza de alguna de las entidades extintas teniendo en cuenta los actos registrados en el mismo. 2.2 Se identifica el predio afectado con la demanda a partir de la comunicación o notificación del ente judicial. 2.3 Se estudia la comunicación o el aviso dado por un tercero (peticionario).	registro mensual		
Atención al Usuario y Atención Legislativa	Atender de manera oportuna y pertinente las necesidades de información presentadas por los usuarios y partes interesadas en trámites y temas legislativos competencia del Ministerio.	22	Agilizar servicios o emitir respuesta a solicitudes de ciudadanos, mediante el uso de las facultades los servidores públicos del MVCT, solicitando o recibiendo dádivas.	1. Los Servidores Públicos designados para la atención de las denuncias del GAUA, analizan el contenido de las mismas y en caso de presentarse una relacionada con el riesgo, se reporta al Coordinador del GAUA. 2. El Coordinador del GAUA comunica oficialmente la situación al Coordinador del GCID	Monitoreo permanente y se deja registro mensual	Monitoreo a la efectividad de los controles identificados	Coordinador Grupo de Atención al Usuario y Archivo
Evaluación, Acompañamiento y Asesoría del Sistema de Control Interno	Asesorar, acompañar y evaluar de manera independiente la oportunidad, eficiencia y transparencia de los procesos y procedimientos del Ministerio, fomentando la cultura de autocontrol y agregando valor a las operaciones de la entidad en el cumplimiento de los planes, programas, proyectos y objetivos institucionales.	23	Pérdida de la Independencia de la Oficina de Control Interno por presiones o influencias para beneficios particulares.	1.1 Verificación del diligenciamiento del Compromiso ético por parte del auditor interno 2.1 Verificar el diligenciamiento de la Carta de confidencialidad por parte de los servidores públicos de la OCI 2. Realizar seguimiento a la ejecución del Programa Anual de Auditoría aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno.	Monitoreo permanente y se deja registro mensual	Seguimiento a la operación del control.	Jefe de la Oficina de Control Interno

6.2 Componente Racionalización de Trámites

Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha programada	Recursos
Postulación y asignación del subsidio familiar de vivienda de interés social para áreas urbanas	Tecnológica	Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites.	El sistema permite vincular al Constructor solo al finalizar el proceso de asignación con la solicitud del pago del subsidio, lo cual genera algunas dificultades como reprocesos para el constructor con personas que no cumplen con los requisitos e inseguridad al momento de iniciar el proceso de venta de los inmuebles. El trámite no está disponible en línea.	Se implementará un módulo para que los constructores puedan interactuar desde el momento en que el ciudadano llegue a buscar alternativas de vivienda para aplicar un subsidio	Evitar reprocesos para las constructoras y garantizar mayor seguridad para iniciar un negocio con los beneficiarios del subsidio de vivienda Mejorar la calidad de información para el Ministerio para tomar decisiones oportunas en la asignación de recursos Permitir a los ciudadanos identificar dificultades con la información registrada en las diferentes bases de datos lo que le permitirá reaccionar oportunamente para corregir anomalías en su información.	Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social - DIVIS	31/12/18	Recursos Humanos disponibles del MVCT

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co



6.3 ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Para la vigencia 2018 la Estrategia de rendición de cuentas y participación ciudadana, se desarrollará en el marco de los siguientes frentes de acción:

a. Capacidad Operativa y la disponibilidad de recursos

En cumplimiento de la Resolución 490 del 27 de julio de 2017, mediante la cual se establecieron las directrices para la elaboración implementación y desarrollo de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana, se conformó un comité de rendición de cuentas, encargado, entre otras cosas, de aprobar la estrategia, liderar la puesta en marcha de la misma y aprobar el respectivo informe de evaluación. El comité está compuesto por los siguientes miembros e invitados permanentes:

- Ministro de Vivienda, Ciudad y territorio
- Viceministro de Vivienda o su delegado
- Viceministro de Agua y Saneamiento Básico o su delegado
- Secretario General o su delegado
- Jefe de la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones: Invitado permanente con voz pero sin voto.
- Jefe de la Oficina de Control Interno: Invitado permanente con voz pero sin voto.
- Coordinador de Grupo de Comunicaciones Estratégicas

Adicionalmente, existe un equipo de trabajo interdisciplinario para coordinar la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana que incluye la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y demás espacios de rendición de cuentas que hagan parte de la estrategia. El equipo está conformado por funcionarios de las siguientes áreas:

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co



- Despacho del Ministro.
- Viceministerio de Vivienda.
- Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico.
- Secretaría General
- Oficina Asesora de Planeación.
- Grupo de Comunicaciones Estratégicas.
- Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC.
- Grupo de Soporte Técnico y Apoyo Informático.
- Grupo de Atención al usuario y Archivo.

b. Actividades para integrar al ciudadano en las etapas de gestión pública.

Para los ejercicios de rendición de cuentas y participación ciudadana se cuenta al interior del Ministerio con una caracterización de usuarios y grupos de interés realizada por el Grupo de Atención al Usuario – GAUA. También se dispone de bases de datos de ciudadanos y grupos de valor (ONG, Organizaciones Sociales, Gremios, Academia, Entes de Control y Entidades Públicas y Sector Político) interesados en participar. Las bases de datos a las que se hace referencia son:

- Bases de datos de usuarios y ciudadanos atendidos por el sistema de PQRSD
- Bases de datos de oferentes y planes de vivienda
- Base de datos de proyectos de vivienda. Esta base de datos se apertura 2010 y se actualiza cada vez que los oferentes solicitan la inscripción.

Con esta información disponible se fortalecerán los procesos de planeación y los procesos de rendición de cuentas y participación ciudadana que se realicen durante la vigencia 2018.

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co



Adicionalmente, a continuación se presentan las diferentes acciones, instancias y mecanismos que adelanta el Ministerio para involucrar a la ciudadanía y sus grupos de valor en su gestión, buscando promover la interacción, comunicación, consulta y seguimiento de políticas públicas a nivel nacional y territorial en tres momentos.

Acciones participativas en la planeación: El Ministerio realiza procesos participativos cada vez que se requiere ajustar la planeación institucional de las diferentes vigencias por medio de encuestas, mesas de trabajo y grupos focales.

Por otra parte, para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC se contempla un espacio de participación a través del sitio web del Ministerio, en el cual se pone a consideración de la ciudadanía y grupos de interés el proyecto de PAAC, en el cual se pueden hacer aportes respecto a las actividades, metas y responsables de los siguientes componentes:

- Gestión del riesgo de corrupción
- Mapa de riesgos de corrupción
- Estrategia de racionalización de trámites
- Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana
- Servicio al ciudadano
- Transparencia y acceso a la información pública
- Iniciativas adicionales anticorrupción y de integridad.

Para el PAAC de la vigencia 2018 se busca mejorar el proceso de participación ampliando tanto los medios de difusión del proyecto del plan como los actores consultados y convocados a participar.

En cuanto al **presupuesto**, el Ministerio por ser una entidad Nacional no cuenta con recursos de libre destinación que puedan ser sometidos a discusión con la ciudadanía. Las políticas, instrumentos normativos, los programas y proyectos implementados en su mayoría son de aplicación nacional y

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co



dependen de los recursos presupuestales asignados a los proyectos de inversión, los cuales son sometidos a discusión del Congreso de la República, instancia que representa la participación ciudadana de manera indirecta.

Igual pasa con la **formulación de proyectos de inversión**, los cuales son de carácter nacional y no se someten a discusión con la ciudadanía. En la mayoría de los casos el Ministerio hace un apoyo financiero para que las entidades territoriales acorde a su competencia, formulen proyectos con base en sus necesidades, quienes publican en sus páginas las evidencias de participación al momento de la formulación.

Participación ciudadana en la implementación o ejecución de Políticas, Planes, Programas o Proyectos: De manera similar a la formulación de proyectos de inversión, el Ministerio no ejecuta directamente las inversiones, hace un apoyo financiero para que entidades territoriales, previa aprobación de los proyectos, ejecuten las inversiones contempladas en los mismos.

De acuerdo con lo anterior, la participación ciudadana se ve restringida a pocas iniciativas relacionadas con la implementación de proyectos de formulación de políticas e instrumentación normativa. Como se mencionó anteriormente, para todos los ejercicios de formulación, en el sitio web del Ministerio, sección de “participación Ciudadana” se cuenta con el espacio de “Consultas Públicas”, en el cual se establece que la ciudadanía puede participar presentando comentarios u observaciones en la elaboración de los proyectos que son publicados.

Por otra parte, en el marco de las Audiencias públicas de proyectos de vivienda, se convoca a los ciudadanos involucrados en proyectos de vivienda para escuchar y resolver sus inquietudes o solicitudes, con base en las cuales se pueden tomar decisiones respecto al ajuste de los proyectos.

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co



Participación ciudadana en el seguimiento y evaluación: Se identifican las diferentes acciones que promueve el Ministerio para que su población objetivo ejerza el derecho de participación ciudadana en el seguimiento, control y evaluación de su gestión. Esto se realiza a través de las siguientes iniciativas:

- En el proceso de titulación y saneamiento predial, para el caso de los extintos ICT-INURBE, el Ministerio adelantan publicaciones sobre los bienes a transferir, en dos espacios: en un diario de amplia circulación y en las instalaciones del Ministerio para que los ciudadanos se manifiesten si hay alguna irregularidad sobre los posibles beneficiarios.
- Para los proyectos de vivienda, en la sección de servicios en línea del sitio web del Ministerio, se creó un espacio para que la comunidad pueda consultar el estado actual de todos proyectos y programas de vivienda, este espacio se creó desde marzo de 2017 y se viene actualizando constantemente.
- Promoción del control social cuando se abren convocatorias nuevas de vivienda gratuita, ya que la población objetivo es desplazada y vulnerable.
- En los programas de Vivienda Gratuita el Ministerio ha realizado acompañamiento social con la comunidad para capacitarlos en los temas de propiedad horizontal y la convivencia en comunidad.
- En el marco de las Audiencias Públicas de proyectos de vivienda, se convoca a los ciudadanos involucrados en proyectos de vivienda para escuchar y resolver sus inquietudes o solicitudes, con base en las cuales se puede tomar decisiones respecto al ajuste de los proyectos.
- En el marco de los Planes Departamentales de Agua –PDA, apoyados financieramente por el Ministerio, se acompañan los procesos de veeduría para los proyectos del sector.
- Promoción del control social invitando a personeros o veedores a las asistencias técnicas realizadas por el VASB.

Participación ciudadana en la Rendición de Cuentas: Finalmente, en el componente de participación ciudadana en el seguimiento y evaluación de la gestión se desarrolla el proceso de Rendición de Cuentas, mediante acciones de información, diálogo e incentivos que permiten evaluar la gestión del Ministerio y construir planes de mejoramiento a partir de observaciones y sugerencias ciudadanas.

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co



Como se ha visto en el diagnóstico, se ha desarrollado un proceso de mejoramiento continuo en cuanto a las condiciones institucionales para la rendición de cuentas, la ampliación de los espacios de rendición de cuentas, así como los contenidos y el desarrollo de los mismos. Al respecto se debe resaltar que los ejercicios de rendición de cuentas parten de la identificación, percepción, aportes y expectativas de los usuarios como insumo para dar a conocer los resultados de la gestión institucional.

Componente : Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Recursos	Fecha Programada
Condiciones Institucionales para la Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana	Elaborar o actualizar las bases de datos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés potencialmente interesados procesos de participación ciudadana.	Una base de datos actualizada por dependencia	DSH / DEUT / SPDUT / SATOUI DIVIS / SPAT / SSF / DDS / DP	Recursos Humanos disponibles del MVCT	30/04/18
	Elaborar un diagnóstico sobre posibles temas y espacios de innovación abierta a implementar en el 2018.	Un diagnóstico por dependencia	DSH / DEUT / SPDUT / SATOUI DIVIS / SPAT / SSF / DDS / DP	Recursos Humanos disponibles del MVCT	30/04/18
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Actualizar la caracterización de usuarios y grupos de interés del Ministerio y sus necesidades de información.	Un documento de caracterización de usuarios y grupos de interés del Ministerio	GAUA	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/18
	Divulgar temas, aspectos y contenidos relevantes del Ministerio, a través de medios audiovisuales.	Productos audiovisuales. 80 ruedas de prensa, 8 programas de TV y 8 programas de radio.	GCE	Recursos disponibles del MVCT	31/12/18
	Divulgar temas, aspectos y contenidos relevantes del Ministerio a través de medios escritos.	Publicación de boletines de prensa y 1 edición del periódico electrónico cada mes.	GCE	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/18
	Divulgar temas, aspectos y contenidos relevantes del Ministerio a través del sitio web y del blog de rendición de cuentas.	100% de Información de Rendición de cuentas publicada en la web y en el blog.	TIC - GCE	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/18
	Divulgar temas, aspectos y contenidos relevantes del Ministerio en formato de Datos Abiertos	Identificación e inventario de información para ser publicada en el sitio de datos abiertos en la página Web del Ministerio	TIC	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/18
	Divulgación de los programas del Ministerio en carteleras, avisos informativos.	Reporte trimestrales de información socializada por estos medios.	GAUA - GCE	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/18

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co



	Convocar a la ciudadanía y grupos de interés a la Audiencia Pública de rendición de Cuentas por los diferentes canales de comunicación del Ministerio	Difundir la convocatoria en los medios de comunicación de tipo interno y externo.	OAP -Comité interdisciplinario de rendición de cuentas	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/18
	Divulgar información de rendición de cuentas según contenidos del FURAG e ITN en diferentes medios	Difundir la convocatoria en los medios de comunicación de tipo interno y externo.	OAP -Comité interdisciplinario de rendición de cuentas	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/18
	Divulgación de información previa a las Audiencias de Rendición de cuentas según contenidos del FURAG e ITN	Informe de gestión para la rendición de cuentas publicado 15 días antes del evento.	OAP	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/18
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Participar en las ferias de atención al ciudadano, de manera presencial en los territorios del país.	Participar en 3 Ferias.	GAUA	Recurso humano disponible del MVCT y comisiones	31/12/18
	Atender las solicitudes del ciudadano por los diferentes canales de comunicación habilitados por el Ministerio.	3 informes de atención a solicitudes del ciudadano.	GAUA	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/18
	Realizar foros virtuales de participación ciudadana en temas institucionales.	Un foro virtual mediante Urna de Cristal a través de Facebook Live.	TIC	Recursos Humanos disponibles del MVCT y MinTIC	31/12/18
	Interacción con el ciudadano por redes sociales, radio y TV.	5 eventos de diálogo realizados.	GCE.	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/18
	Realizar mesas de trabajo para la formulación de proyectos normativos del Ministerio	2 proyectos normativos formulados a partir de mesas de trabajo.	DSH - DDS	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/18
	Realizar acciones de diálogo para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a través de medios electrónicos.	Habilitar medios electrónicos destinados a la audiencia y que permita la comunicación de doble vía.	GAUA - GCE	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/18
	Realizar una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la gestión anual del Ministerio.	Realizar una Audiencia Pública de rendición de Cuentas.	OAP -Comité interdisciplinario de rendición de cuentas	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/18
	Realizar una Audiencia Regional de Rendición de Cuentas a la ciudadanía en el marco de las ferias de servicio al Ciudadano.	Realizar una Audiencia Regional de Rendición de Cuentas.	OAP -Comité interdisciplinario de rendición de cuentas	Comisiones por un monto de \$45.000.000	31/12/18
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Capacitación a Servidores públicos o ciudadanos en temas misionales, de rendición de cuentas y/o participación ciudadana.	Realizar un (1) evento de capacitación a servidores públicos.	GTH	Se gestionará con la red institucional a cero costo	31/12/18
	Invitación personalizada a organizaciones y	Al menos 80 Organizaciones y/o	Despacho del Ministro.	Recursos Humanos	31/12/18

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co



	grupos de interés al Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía	grupos de interés invitados de manera personalizada.		disponibles del MVCT	
	Publicar notas audiovisuales en las cuales participan los ciudadanos contando su historia sobre el beneficio recibido y cómo su calidad de vida ha mejorado.	Notas audiovisuales publicadas en medios propios.	GCE	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/18
	Realizar un concurso de conocimiento sobre temas misionales de la entidad.	Un concurso de conocimiento realizado.	OAP -Comité interdisciplinario de rendición de cuentas	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/18
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar mesas de trabajo para la formulación e implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Realizar 5 mesas de trabajo	OAP -Comité interdisciplinario de rendición de cuentas	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/18
	Realizar encuestas para consultar sobre temas de interés a tratar en las audiencias de rendición de cuentas y para medir la satisfacción de los ciudadanos.	Realizar 4 encuestas	OAP	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/18
	Formular y ejecutar un plan de mejoramiento del proceso de Rendición de Cuentas.	Un Plan de Mejoramiento formulado e Implementado	OAP	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/18
	Elaborar informe final de rendición de cuentas que incluya seguimiento a compromisos pactados.	Un informe publicado	OAP	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/18

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co



6.4 Componente Servicio al Ciudadano

Componente : Servicio al Ciudadano					
Subcompone	Actividades	Meta o producto	Responsable	Recursos	Fecha programada
Estructura administrativa y Direcciónamiento estratégico	<i>En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se deben tener en cuenta los temas relacionados con el servicio al ciudadano. (FURAG)</i>	La Coordinadora de Atención al Usuario presentará dos veces en el año ante el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo los temas relacionados con la atención del ciudadano en el Ministerio. (FURAG)	GAUA	Recursos Humanos disponibles del MVCT	Cuando se programe el Comité
	<i>Aumentar el apoyo desde el nivel directivo frente a las iniciativas planteadas desde los responsables de servicio al ciudadano. (EPS)</i>	Realizar 2 reuniones en el año donde se analicen las posibles oportunidades de mejora que brinden los colaboradores responsables de la atención al usuario y conjuntamente se formulen proyectos continuos para la mejora continua	Secretaría General - SSA - GAUA	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/2018
Fortalecimiento de los canales de atención	<i>Ajustar espacios físicos conforme a los parámetros legales que brinden y faciliten accesibilidad en los baños, rutas de acceso (rampas, escaleras, ascensor) para personas con discapacidad; así como opciones para que las personas con visibilidad reducida y dificultad auditiva puedan desarrollar su gestión de forma autónoma. (CIP)</i>	La nueva sede cumplirá con todos los requerimientos. Para las sedes Botica y casa Imprenta se requiere la elaboración del proyecto encaminado a efectuar reparaciones locativas indicadas en el estudio técnico de barreras arquitectónicas que debe contar con la aprobación del Instituto Distrital de Patrimonio.	SSA	Contrato por un monto de 60.500.000	31/12/2018
	<i>Asignar presupuesto dirigido a la mejora de la prestación del servicio. (FLI)</i>	Para la vigencia 2017 se solicitará la apropiación del presupuesto necesario para la operación efectiva del GAUA en relación a la atención de los usuarios a través de cada uno de los canales dispuestos.	SSA	Asignación al GAUA por un monto de 214.000.000	31/12/2018
	<i>Mejorar el servicio prestado a través del canal telefónico. (CIT)</i>	Revisar el reporte de satisfacción del Usuario del Centro de Contacto e implementar las mejoras en la atención que se requieran	GAUA	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/2018
	<i>Actualizar a niveles AA de accesibilidad en los desarrollos del sitio Web del Ministerio</i>	Actualizar la página Web de la entidad	TIC	Recursos Humanos	31/12/2018
	<i>Mejorar la accesibilidad y prestación del servicio para personas con discapacidad visual, cognitiva, mental, sordoceguera y múltiple. (FURAG)</i>	Implementar el 100% de las actividades propuestas para la vigencia de la "Guía para Entidades Públicas Servicio y	GAUA	Recursos Humanos	31/12/2018

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co



		Atención Incluyente" del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP en conjunto con el DAFP		disponibles del MVCT	
	<i>Definir lineamientos y/o directrices internas de protección al denunciante.</i>	Documento de lineamientos aprobado	GAUA	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/2018
	<i>Definir lineamientos y/o directrices internas de custodia de los datos de los reportantes.</i>	Documento de lineamientos aprobado	GAUA	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/2018
	<i>Definir e implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.</i>	Capacitación al GAUA por cada área misional en los temas de su competencia.	GAUA/TODAS DEPENDENCIAS	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/2018
	<i>Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.</i>	3 informes en el año con estadísticas de atención al ciudadano.	GAUA	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/2018
	<i>Verificar la implementación del protocolo de servicio al ciudadano en todos los canales.</i>	Un informe de seguimiento a los protocolos De atención al ciudadano.	OCI	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/10/2018
Talento humano	<i>Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.</i>	capacitación a servidores públicos para atención al ciudadano	GAUA	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/2018
	<i>Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del Ministerio.</i>	1 jornadas y/o campaña de sensibilización	GAUA	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/2018

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co



	<i>Incentivar a los servidores públicos a presentar proyectos concretos para la mejora del servicio al ciudadano. (FLI)</i>	Realizar reuniones semestrales donde se analicen las posibles oportunidades de mejora que brinden los colaboradores responsables de la atención al usuario y conjuntamente se formulen proyectos continuos para la mejora continua	GAUA	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/2018
	<i>Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.</i>	Se planteará un plan de evaluación periódica del desempeño en torno al servicio al ciudadano, el cual será presentado a la Alta Dirección.	GAUA	Recursos físicos disponibles del MVCT	31/12/2018
	<i>Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.</i>	Una (1) temática de mejoramiento del servicio al ciudadano incluida en el PIC y ejecutada en 2 jornadas	GTH	Se realizará con la red institucional a la cero costo	31/12/2018
	<i>Establecer un sistema de incentivos para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano</i>	Implementar estrategias de parte de la Coordinación del Grupo de Atención al Usuario y Archivo relacionadas con Incentivos no monetarios para los servidores públicos que tienen asignadas responsabilidades en el área de servicio al ciudadano.	GAUA	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/2018
Normativo y procedimental	<i>Actualizar el protocolo para la atención del ciudadano y los procedimientos del SGC relacionados.</i>	Protocolo para la atención del ciudadano y los procedimientos del SGC relacionados actualizados	GAUA	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/2018
	<i>Mejorar directrices de usabilidad en materia de impacto (FURAG)</i>	Implementar dentro de las posibilidades de la Entidad, la guía de Lineamientos y metodologías en Usabilidad para Gobierno en línea en relación a las herramientas de atención al usuario del GAUA.	GAUA	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/2018
	<i>Dar a conocer a los ciudadanos la política de tratamiento de datos personales en lenguaje claro. (FURAG)</i>	Socializar la Política de Tratamiento de datos en la página web de la Entidad.	TIC- GAUA - Secretaria General	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/2018
	<i>Incluir en el análisis del informe de quejas y reclamos las recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública y a racionalizar el empleo de los recursos disponibles. (FURAG)</i>	Incluir en el análisis del informe trimestral de quejas y reclamos las recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública cuando	GAUA	Recursos Humanos disponibles	31/12/2018

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co



	las haya		s del MVCT	
<i>Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.</i>	3 Informes de PQRSD publicados	GAUA	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/2018
<i>Vigilar que la atención a peticiones recibidas por el Ministerio se preste de acuerdo con las normas y parámetros establecidos.</i>	Presentar 3 informes cuatrimestrales de seguimiento a la atención al ciudadano PQRDS. Informes	OCI	Recursos Humanos disponibles del MVCT	28/20/2018 30/06/2018 31/10/2018
<i>Adelantar los procesos disciplinarios en contra de los servidores públicos por incumplimiento a la respuesta de PQRS o quejas presentadas en su contra</i>	Informe de proceso disciplinarios adelantados	GCID	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/2018
<i>Llevar un registro de las observaciones presentadas por veedurías ciudadanas, evaluar correctivos que surjan de dichas observaciones y facilitarles el acceso a la información.</i>	Informe de solicitudes de veedurías ciudadanas.	GAUA	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/2018
<i>Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.</i>	1 Servicio racionalizado	GAUA	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/2018
<i>Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.</i>	1 jornada de capacitación	GAUA	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/2018
<i>Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones en mecanismos de actualización normativa</i>	1 jornada de capacitación	GAUA	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/2018
<i>Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.</i>	3 Capacitaciones realizadas	GAUA	Recursos Humanos	31/12/2018

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co



				disponibles del MVCT	
Relacionamiento con el ciudadano	<i>Formular, aplicar y evaluar la Encuesta de Evaluación del Servicio</i>	3 informes de análisis de resultados de la encuesta	GAUA	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/2018
	<i>Actualizar el documento de caracterización de usuarios y grupos de interés para la vigencia 2018.</i>	Documento Actualizado con base en el FURAG	GAUA	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/2018
	<i>Mejorar los sistemas de información necesarios para brindar un buen servicio al ciudadano. (EPS)</i>	Realizar 2 reuniones en el año. De acuerdo a las reuniones que se realicen, se analizarán los posibles requerimientos o debilidades que se detecten para así determinar su origen y encontrar las soluciones correspondientes en procura de una mejora continua de los sistemas de información para el servicio al ciudadano.	SSA	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/2018
	<i>Actualización de la Oferta institucional del Ministerio en los diferentes canales de atención</i>	Reporte de actualización de oferta institucional en los diferentes canales de atención, según novedades identificadas.	GAUA	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/2018

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co



6.5 Componente Transparencia y Acceso a la Información Pública

Componente : Transparencia y Acceso a la Información				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Lineamientos de Transparencia Activa	Mantener actualizada la publicación de la información mínima obligatoria sobre la estructura orgánica del MVCT, especialmente en lo relacionado con las hojas de vida de los servidores públicos del Ministerio.	100% de información actualizada publicada en la web conforme al FURAG	TIC	31/12/18
	Mantener actualizada la publicación de Información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento, especialmente la actualización de los trámites y servicios del Ministerio.	100% de información actualizada publicada en la web conforme al FURAG	TIC	31/12/18
	Mantener actualizada la publicación de Datos Abiertos	100% de información de datos abiertos actualizada publicada en la web	TIC	31/12/18
	Divulgación de Información sobre Contratación Pública	100% de información actualizada publicada en la web	GC	31/12/18
	Publicación y divulgación de la información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea	100% de información actualizada publicada en la web	TIC	31/12/18
	Mantener actualizada las publicaciones establecidas en la Estrategia de Gobierno en Línea.	100% de información actualizada publicada en la web	TIC	31/12/18
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Revisar la aplicación del principio de gratuidad de no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información en lo relacionado con el trámite a PQRS.	Informes trimestrales	GAUA	31/12/18
	Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública.	Un Informe semestral	GAUA	31/12/18
	Generar reportes para PQRS y solicitudes de información pública	tres Informes trimestrales	GAUA	31/12/18
Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar el Inventario de Activos de Información, el Esquema de Publicación de Información y el Índice de Información Clasificada y Reservada.	Documento consolidado de Instrumentos de gestión de la Información Actualizado y publicado.	TIC	31/12/18
	Articular los Instrumentos de Gestión de Información con los Lineamientos del Programa de Gestión Documental.	Informe de articulación realizada.	GAUA - TIC	31/12/18
Criterio diferencial de accesibilidad	Definir lineamientos para dar respuesta a solicitudes de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.	1 Lineamiento definido.	GCE - GAUA	31/12/18
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Elaborar y publicar el informe de solicitudes de acceso a información que contenga: El número de solicitudes recibidas, trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta y a las que se negó el acceso a la información.	tres Informes trimestrales	GAUA	31/12/18

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co



6.6 Componente Iniciativas Adicionales

Componente : Iniciativas Adicionales					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Recursos	Fecha programada
Iniciativas Adicionales	<i>Fomento de la Integridad y la Transparencia</i>	2 actividades de sensibilización en prevención de la Acción Disciplinaria	GCID	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/18
	<i>Definir y publicar una política de lucha contra la corrupción</i>	Política Publicada	Secretaria General - OAP y OCI - OAJ	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/18
	<i>Definir y Publicar lineamientos internos para la apertura de datos</i>	Formalizar lineamientos que contengan los formatos de datos y su relación con la ley de acceso a la información pública.	TIC	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/18
	<i>Socialización y promoción del Código de Ética y del Código del Buen Gobierno del Ministerio</i>	Sensibilización en los procesos de Inducción y reinducción a servidores públicos de planta del MVCT	GTH	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/18
	<i>Capacitación a Supervisores de Contratos</i>	6 capacitaciones en temas de Normatividad de Contratación, Sistemas de Compras y Contratación, Control Social a la Contratación, Sistemas de información, temas específicos del Contrato de supervisión y riesgos de contratación.	GC	Recursos Humanos disponibles del MVCT	31/12/18
	<i>Capacitación a Funcionarios en temas de gestión pública.</i>	8 capacitaciones en temas de Gestión Financiera, Gestión del Talento Humano, Gestión Administrativa, Participación Ciudadana, Servicio al Ciudadano, Lucha contra la Corrupción, Gobierno de la Información, cultura organizacional y comportamientos éticos.	GTH	Recursos Humanos disponibles del MVCT o red institucional a cero costo	31/12/18

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co



7. Consolidación, monitoreo y seguimiento

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación del Ministerio.

El monitoreo se realizará tres veces en el año, uno con corte al primer trimestre de implementación, otra con corte al segundo trimestre y uno al finalizar el año entre los meses de noviembre y diciembre. El último monitoreo tiene como propósito identificar los avances del año y proponer acciones para realizar en la siguiente vigencia.

La verificación de la elaboración, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en el plan es realizada por la Oficina de Control Interno cuatrimestralmente.

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co

