

100MILviviendas

Haciendo casas, cambiamos vidas.

El sector de agua potable y saneamiento básico se consolidó como uno de los ejes estratégicos para la superación de la pobreza extrema y se posicionó como sector dinamizador de la economía nacional.



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

 **PROSPERIDAD
PARA TODOS**

100MILviviendas
Haciendo casas, cambiamos vidas.

Contenido

1. INTRODUCCION	3
1.1. MARCO INSTITUCIONAL.....	4
1.2. METODOLOGÍA PARA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	6
1.3. MARCO LEGAL.....	7
2. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	10
3. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
4. COMPONENTES DEL PLAN.....	12
5. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS:	40
6. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	43

1. INTRODUCCION

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, entidad del orden nacional creado mediante Ley No. 1444 de 2011, su objetivo es el de lograr, en el marco de la ley y sus competencias, formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar 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”.

1.1. MARCO INSTITUCIONAL

Ley 1444 de 4 de mayo de 2011 “Por medio de la cual se escinden unos ministerios, se otorgan precisas facultades extraordinarias al Presidente de la República para modificar la estructura de la administración pública y la planta de personal de la Fiscalía General de la Nación y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 3571 de 27 de septiembre de 2011 “Por el cual se establecen los objetivos, estructura, funciones del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y se integra el Sector Administrativo de Vivienda, Ciudad y Territorio”.

Decreto 555 de 10 de marzo de 2003 “Por el cual se crea el Fondo Nacional de Vivienda FONVIVIENDA”.

Ley 432 de 2 de febrero de 1998 “Por la cual se reorganiza el Fondo Nacional de Ahorro, se transforma su naturaleza jurídica y se dictan otras disposiciones”.

Ley 142 de 11 de julio de 1994 “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 3571 de 27 de septiembre de 2011 “Por el cual se establecen los objetivos, estructura, funciones del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y se integra el Sector Administrativo de Vivienda, Ciudad y Territorio” y, además, “deroga el Decreto Ley 216 de 2003, el Decreto 3137 de 2006 y las demás disposiciones que le sean contrarias”.

MISIÓN

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio es la entidad pública del orden nacional que de acuerdo a las condiciones de acceso y financiación de vivienda, y de prestación de servicios públicos de agua potable y saneamiento básico, es responsable de formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar la política pública, planes y proyectos en materia de vivienda urbana, agua potable y saneamiento básico, desarrollo territorial y urbano planificado del país y de la consolidación del sistema de ciudades, con patrones de uso eficiente y sostenible del suelo.

VISIÓN

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio contribuirá a través de políticas integrales, en la construcción de equidad social y calidad de vida mediante la consolidación de ciudades amables y productivas; con acceso de la población a una vivienda urbana digna y a los servicios de agua potable y saneamiento básico con cobertura universal y de calidad.

PRINCIPIOS ETICOS INSTITUCIONALES

Principios éticos. 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:

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.

Los recursos y bienes públicos son exclusivamente para asuntos de interés público.

Orientamos nuestras actuaciones en el marco normativo que nos rige, con integridad, transparencia y eficiencia.

La gestión pública que realizamos es coherente con las políticas, planes, programas y regulaciones vigentes bajo criterios de responsabilidad social.

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.

No aceptamos regalos ni donaciones que generen conflicto de intereses.

VALORES ETICOS INSTITUCIONALES

Valores éticos: De conformidad con el artículo 6 del Código de Ética, los valores éticos del Ministerio son:

- Transparencia
- Honestidad
- Justicia
- Equidad
- Lealtad
- Respeto
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Servicio
- Tolerancia
- Compromiso
- Participación
- Sinceridad
- Colaboración
- Pertenencia
- Humildad.

1.2. METODOLOGÍA PARA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

En este marco de referencia institucional, El Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano se construye en cumplimiento de lo estipulado por la Ley 1474 de 2011¹, siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan es concebido por el Ministerio como un instrumento estratégico orientado a prevenir los riesgos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo del cumplimiento de los objetivos de cada uno de los procesos institucionales, y a la efectividad del control, verificación, evaluación y seguimiento necesario para dar cuenta de su gestión, orientada al cumplimiento de las políticas administrativas definidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, establecido en el Decreto No. 2482 de 2012.

El Plan es concebido por el Ministerio como un instrumento estratégico orientado a prevenir los riesgos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo del cumplimiento de los objetivos de cada uno de los procesos institucionales, y a la efectividad del control, verificación, evaluación y seguimiento necesario para dar cuenta de su gestión, orientada al cumplimiento de las políticas administrativas definidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, establecido en el Decreto No. 2482 de 2012.

De acuerdo con los parámetros que se establecen en la estrategia nacional, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, contiene los siguientes componentes:

Metodología para la Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. En este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad como resultado de la identificación, análisis, valoración y las medidas que se establecen para mitigarlos.

Estrategia Anti trámites. Este componente los trámites de la institución, con los cuales busca facilitar el acceso a la información, y contribuir a la mejora del funcionamiento de la entidad mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad propios de la comunicación electrónica, estos encaminados a cerrar espacios propensos para la

¹ Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Artículo 73 "Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

corrupción.

Rendición de cuentas. El tercer componente del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano, contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.

1.3. MARCO LEGAL

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

Ley 1474 del 12 de Julio de 2011.

“Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

***Parágrafo.** En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”*

“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción *señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.*

Parágrafo. *En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción."*

Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012. Considerandos:

"Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, *"cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano"*, asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que *"en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."* correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que mediante el decreto número 4637 de 2011 se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el *"Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 ... "*, así como también, *"señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos ... "*

Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*, conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado

de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

Decreta:

Artículo 1. Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*.

Artículo 2. Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*.

Artículo 3. El documento *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"* es parte integrante del presente decreto.

Artículo 4. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*. La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

Artículo 5. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

Artículo 6. El documento *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"* será publicado para su consulta en las páginas web del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Artículo 7. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.

Artículo 8. Vigencia. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación."

2. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

Objetivo General

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014, conforme lo establecen los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”

Objetivos Específicos

Estructurar el mapa de riesgos de corrupción con los jefes de área, quienes serán los responsables de estructurar las medidas para controlarlos, evitarlos y definir las medidas para mitigarlos, estableciendo los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Implementar los trámites y servicios que brindan el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio buscando facilitar el acceso a éstos.

Desarrolla acciones de rendición de cuentas, como una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados.

Fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos, a través de distintos canales, a los trámites y servicios del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

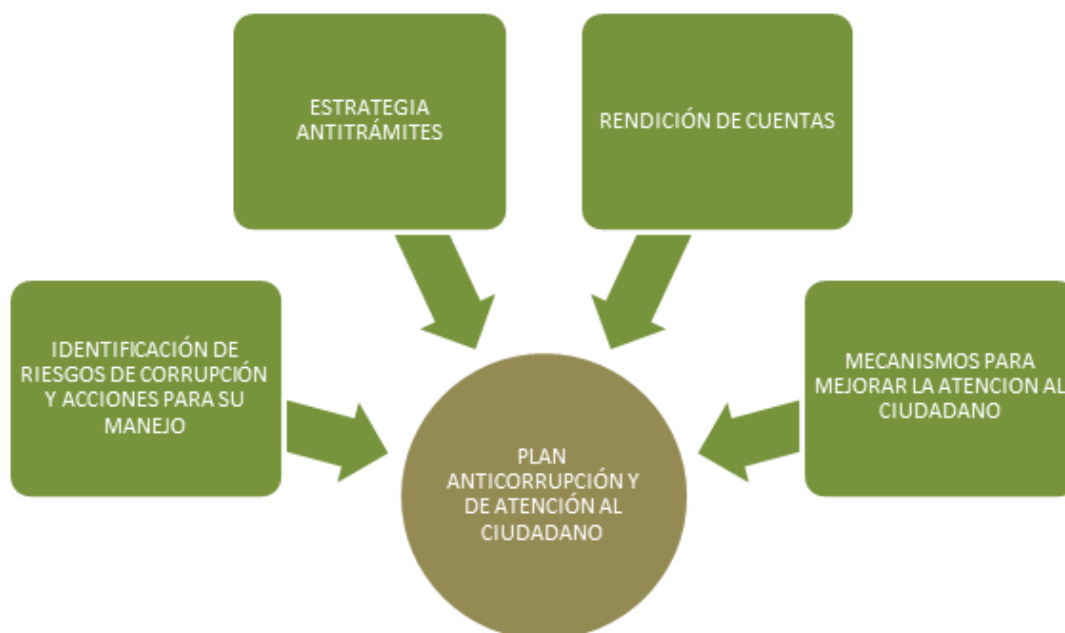
3. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Teniendo en cuenta que este plan hace parte del Plan de Acción del Ministerio, a continuación se relacionan los principales elementos estratégicos, en términos de la principal línea estratégicas de acción, así como los programas y proyectos más relevantes que tienen que ver con la lucha contra la corrupción y la atención al ciudadano, así:

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL VIGENCIA 2014			
No.	Línea Estratégica	Programa	Proyecto
1	Eficiencia e innovación gubernamental	Buen Gobierno y lucha contra la corrupción	Renovación tecnológica para el ministerio de vivienda, ciudad y territorio, nacional
2	Eficiencia e innovación gubernamental	Buen Gobierno y lucha contra la corrupción	Apoyo y fortalecimiento a la formación y capacitación de los funcionarios en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en Bogotá
3	Eficiencia e innovación gubernamental	Buen Gobierno y lucha contra la corrupción	Implementación y fortalecimiento institucional del sector habitacional.
4	Eficiencia e innovación gubernamental	Buen Gobierno y lucha contra la corrupción	Adecuación y mejoramiento de la infraestructura física, bienes muebles e inmuebles del ministerio de vivienda, ciudad y territorio en Bogotá
5	Eficiencia e innovación gubernamental	Buen Gobierno y lucha contra la corrupción	Fortalecimiento de la gestión documental del ministerio de vivienda ciudad y territorio en Bogotá
6	Eficiencia e innovación gubernamental	Buen Gobierno y lucha contra la corrupción	Fortalecimiento institucional del ministerio de vivienda, ciudad y territorio en el desarrollo de las políticas misionales y de apoyo nacional

4. COMPONENTES DEL PLAN.

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 Ley 1474 de 2011, en concordancia a la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el cual contiene el mapa de riesgos de corrupción, las medidas para controlarlos y evitarlos, estrategias anti trámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, como se muestra en la siguiente imagen:



4.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN ACCIONES PARA SU MANEJO

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiéndonos a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenir o evitar los riesgos de corrupción.

Para la elaboración del Mapa de Riesgos para Prevenir la Corrupción del Ministerio, se tiene en cuenta como referente conceptual los procesos definidos en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Adicionalmente, para la construcción de nuestro Mapa de Riesgos de Corrupción, se tiene en cuenta la Guía Metodológica del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP expedido en Septiembre de 2011, puesto a disposición del Sector Público Colombiano en marzo de 2012, documento que se ajustó al Estándar internacional AS/NZS ISO 31000:2011.

No obstante, teniendo en cuenta que la Metodología de la Secretaría de Transparencia se aparta de la Guía Metodológica del DAFP en algunos de sus elementos, este Ministerio aplicó la metodología definida en el documento, “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”

En este orden de ideas, en el mapa de riesgos para evitar la corrupción año 2014 se identificaron los más relevantes riesgos que hacen vulnerable a la entidad a sufrir consecuencias derivadas de la posibilidad que por acción u omisión mediante el uso indebido de poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses del Ministerio y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular, teniendo como base los identificados en el año 2013.

Es importante anotar que la matriz que consolida el mapa de riesgos de corrupción es el resultado final de los siguientes ejercicios:

La Oficina Asesora de Planeación como facilitador de este componente, efectuó una reunión el 25 de noviembre del año 2013 con todos los responsables de los procesos con el fin de explicarles la metodología para la identificación de los riesgos de corrupción. Esta metodología es la incorporada en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Como resultado, se actualizó el Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional 2014 identificando 20 riesgos de corrupción agrupados por dependencias y de igual manera, se establecieron las acciones, responsables e indicadores para el seguimiento en la mitigación de los riesgos que pueden causar impacto en la entidad frente a riesgos de corrupción.

Identificación de riesgos de corrupción: en esta etapa los responsables de las áreas tomaron como base para la identificación de los riesgos de corrupción lo formulado en el año 2013, la capacitación y asesoría de la Oficina de Planeación e igualmente se identificaron las causas del riesgo y la descripción del mismo. Se identificaron los siguientes:

- ❖ Direccionamiento Estratégico
- ❖ Financiero
- ❖ Legales
- ❖ De contratación
- ❖ De información y documentación
- ❖ De investigación y sanción
- ❖ De trámites y/o servicios internos y externos

Análisis del riesgo: en esta etapa se determinaron los responsables de las áreas el grado en el cual se pudiera materializar los eventos identificándolos en dos categorías; Casi Seguro y Posible.

Valoración del riesgo de corrupción: en esta etapa definieron los controles existentes para los riesgos identificados, como resultado, la totalidad de los controles fueron preventivos, los cuales permiten disminuir la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo, no identificaron controles adicionales.

Política de administración de riesgos: en esta etapa los responsables de las áreas definieron que acciones se deben tener en cuenta para la administración del riesgo, a fin de evitar el riesgo o reducirlo, para prevenir o disminuir la probabilidad de ocurrencia del riesgo y un indicador que permita la medición del avance.

Finalmente, a este mapa de riesgos se le realizará seguimiento : en enero 31, abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

Como resultado del desarrollo de estas etapas, se consolidó en una sola matriz el mapa de riesgos para prevenir la corrupción, que se anexa al presente documento, conforme al siguiente ejemplo que se presenta a manera de ilustración:

MAPA DE RIESGOS PARA PREVENIR LA CORRUPCIÓN										
Entidad: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio										
Misión: El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio es la entidad pública del orden nacional que de acuerdo a las condiciones de acceso y financiación de vivienda, y de prestación de servicios públicos de agua potable y saneamiento básico, es responsable de formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar la política pública, planes y proyectos en materia de vivienda urbana, agua potable y saneamiento básico, desarrollo territorial y urbano planificado del país y de la consolidación del sistema de ciudades, con patrones de uso eficiente y sostenible del suelo.										
Dependencia	Proceso y Objetivo	Causas	IDENTIFICACION		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
			No.	Descripción		Probabilidad de materialización.	VALORACIÓN Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones	Fórmula del Indicador
Todas las dependencias del MVCT	Direccionamiento Estratégico: Verificar el cumplimiento de las condiciones que hacen posible el desarrollo de las acciones y decisiones que puede tomar cada servidor de la entidad y el Ministerio, a través de la planeación, la caracterización de los procesos y una estructura organizacional	1. Desconocimiento de los límites de poder.	1	Concentración de autoridad o exceso de poder.	POSIBLE	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO	Realizar Inducción una vez se posea el funcionario	Secretaría General-Grupo de Talento Humano	Número de Funcionarios con Inducción Número Total de Funcionarios de planta
			2	No contar con profesionales con las capacidades, competencias y calidades requeridas para desarrollar la misión de la entidad.	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Aplicar el procedimiento para el nombramiento de los funcionarios de LNR.	Secretaría General-Grupo de Talento Humano	% Funcionarios de LNR elegidos por meritocracia Funcionarios de LNR nombrados por meritocracia/100>Total de funcionarios de LNR con nombramiento
Secretaría General-Grupo de Talento Humano	Talento Humano: Administrar el Talento Humano del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y CONVIVENCIA desde el momento de su ingreso a la entidad, pasando por su permanencia en la misma, hasta su retiro, desarrollando estrategias administrativas y operativas que permitan el adecuado y eficiente manejo	2. Tráfico de influencias para el nombramiento de los servidores del Ministerio	3	Nombramientos sin el cumplimiento de requisitos establecidos en el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales.	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Revisar la información presentada con el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales	Secretaría General-Grupo de Talento Humano	Funcionarios que cumplen con los requisitos del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales Total de hojas de vida validadas en el SIGEP/Total de funcionarios del MVCT.
			4	Actuación de los funcionarios desatendiendo los valores y normativas institucionales.	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con anticorrupción, transparencia, integridad y lucha contra la corrupción.	Secretaría General-Grupo de Talento Humano	Funcionarios capacitados en el tema Total de funcionarios capacitados/Total de funcionarios de Planta

4.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

La estrategia anti trámites busca facilitar el acceso y acercamiento de los ciudadanos a los servicios que brinda la entidad, a través de la racionalización de los trámites, es decir, la simplificación, la estandarización y optimización de éstos.

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública y busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública.

Este componente se desarrolla, así:

Identificación de trámites. Para el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio se identifican los siguientes trámites, publicados en la página de la entidad y registrados en el Sistema único de Información de Trámites SUIT:

1. Postulación y asignación del Subsidio familiar de VIS, para áreas urbanas:

Trámite	Descripción	Información del resultado final			Fundamento legal:			
		Nombre del resultado	Tiempo de obtención	Medio por donde se obtiene el resultado	Tipo de norma	Número	Año	Títulos, capítulos o artículos
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, construcción en sitio propio o mejoramiento de vivienda. 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.	Asignación del subsidio	6 meses	Correo normal	Documento técnico	4	2011	
					Decreto	2190	2009	Todos
					Ley	3	1991	Artículo 1-9
					Ley	1432	2011	Todos
					Ley	1469	2011	22-32
					Resolución	19	2011	Todos
					Resolución	32	2011	Todos
Qué se necesita								
1	2				3			
Solicitar el formulario de postulación: De forma gratuita en las Cajas de Compensación Familiar o en las Oficinas del Fondo Nacional del Ahorro. Nota: Presencial en los puntos de atención indicados por la institución.	2. Reunir los documentos y cumplir con las condiciones necesarias para el trámite: * Ser trabajador independiente y/o informal y no estar afiliado a una Caja de Compensación familiar. * No haber recibido subsidios familiares de vivienda por parte de entidades como el INURBE, FOREC, FOCAFE, Cajas de Compensación, Caja Promotora de la Vivienda Militar, crédito del Instituto de Crédito Territorial – ICT, etc. Se exceptúa población especial y macroproyectos. * Tener un hogar conformado por los cónyuges, uniones maritales de hecho, incluyendo las parejas del mismo sexo, y/o el grupo de personas unidas por vínculo de parentesco hasta tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil que compartan un mismo espacio habitacional. Se exceptúa la población desplazada. * Debe estar registrado en el SISBEN el jefe del hogar postulante con nivel 1-2 para las bolsas concursables, ahorro voluntario contractual y macroproyectos. * Los ingresos totales mensuales del hogar no deben ser superiores al equivalente a dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes para FONVIVIENDA. * Para la vivienda gratuita se verificarán las bases de datos enviadas por el Departamento de la Prosperidad social (DPS) en el caso de desplazados, familias vinculadas a Red Unidos y estar en los censos de damnificados por Ola Invernal o desastre Natural. * No ser propietario de vivienda, excepto si se postula para subsidio de mejoramiento o construcción en sitio propio. Excepción 1: En caso de pertenecer a una población vulnerable (Certificación: 1 original(es)) Excepción 2: En caso de discapacidad o miembro mayor de 65 años - (Certificado médico). Excepción 3: En caso de solicitud de subsidio para mejora de vivienda. Certificado de tradición y libertad: 1 original(es) Excepción 4: En caso de tener un hogar conformado: Registro civil de matrimonio : 1 fotocopia(s), 1 copia(s) Acta de conciliación: 1 copia(s), 1 fotocopia(s) Escritura pública: 1 fotocopia(s), 1 copia(s) Registro civil de nacimiento : 1 copia(s), 1 fotocopia(s) Cédula de ciudadanía : 1 fotocopia(s), 1 copia(s) Excepción 5: En caso de ser madre comunitaria (Certificación: 1 original(es))				Radicar documentos: En la oficina de atención al usuario, de la caja de compensación correspondiente en la cual se postulo			

2. Cobro del subsidio familiar de vivienda de interés social bajo la modalidad de pago contra escritura.

Trámite	Descripción	Información del resultado final			Fundamento legal:			
		Nombre del resultado	Tiempo de obtención	Medio por donde se obtiene el resultado	Tipo de norma	Número	Año	Títulos, capítulos o artículos
Cobro del subsidio familiar de vivienda de interés social bajo la modalidad de pago anticipado	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 celebre un contrato. Esta autorización es por cuenta y riesgo del hogar beneficiario del subsidio.	Pago del subsidio	15 días	Presencial	Documento técnico	1	2011	1
	Decreto				2190	2009	Artículos 59-61	
	Resolución				19	2011	Todos	
Qué se necesita								
1					2			
Reunir los documentos: * Solicitud escrito: 1 original(es). Manifestando el requerimiento del anticipo por parte del oferente, indicando el número de subsidios familiares de vivienda y la cuantía a desembolsar. * Certificado: 1 original(es) De elegibilidad del proyecto. * Carta: 1 copia(s) . De asignación de los subsidios familiares de vivienda objeto del pago anticipado. * De asignación de los subsidios familiares de vivienda objeto del pago anticipado. por cuenta y riesgo del hogar beneficiario del subsidio familiar de vivienda de manera expresa e irrevocable que permita a la entidad otorgante desembolsar al encargo fiduciario el subsidio familiar de vivienda.. * Contrato: 1 copia(s). De encargo fiduciario para la administración unificada de los recursos del subsidio. * Promesa: 1 copia(s). De compraventa, contrato de construcción o de mejoras, según sea el caso, suscrito con el beneficiario del subsidio familiar de vivienda o el oferente del Plan de Vivienda, o los contratos previos para la adquisición del dominio. * Contrato de construcción : 1 copia(s). O de mejoras, suscritos con el beneficiario del subsidio, o los contratos previos para la adquisición del dominio. * Certificado de tradición y libertad: 1 original(es). Del inmueble, con una vigencia no mayor a 30 días. * Contrato: 1 copia(s). De interventoría como instrumento de control y seguimiento de los planes de vivienda en los cuales se aplican los subsidios familiares de vivienda. * Póliza: 1 original(es). onstituida a favor de la entidad otorgante y los hogares beneficiarios de los subsidios familiares de vivienda de manera irrevocable e intransferible, que cubra la restitución de los dineros entregados por cuenta del subsidio en caso de incumplimiento, que deberá cubrir el ciento diez por ciento (110%) del valor de los subsidios que entregará la entidad otorgante * Aval bancario : 1 original(es). cuyo valor garantice el pago del 100% de las sumas desembolsadas anticipadamente por concepto del subsidio familiar de vivienda, corregidas monetariamente con fundamento en el índice de precios al consumidor (IPC). Este aval reemplaza la póliza y permite desembolsar el 100% al oferente sin necesidad de encargo fiduciario, ni interventoría. Su vigencia debe ser la misma de los subsidios y sus prórrogas, más 3 meses. Excepción 1: En caso de adquisición del inmueble. Escritura pública : 1 copia(s). De mejoramiento Excepción 2: En caso de mejora. Contrato: 1 copia(s).					Radicar documentos: En la oficina de atención al usuario, de la caja de compensación correspondiente en la cual se postulo			

3. Cobro del subsidio familiar de vivienda de interés social bajo la modalidad de pago contra escritura

Trámite	Descripción	Información del resultado final			Fundamento legal:			
		Nombre del resultado	Tiempo de obtención	Medio por donde se obtiene el resultado	Tipo de norma	Número	Año	Títulos, capítulos o artículos
Cobro del subsidio familiar de vivienda de interés social bajo la modalidad de pago contra escritura	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.	Asignación del subsidio	10 días	Presencial	Decreto	2190	2009	Artículo 58
					Resolución	19	2011	Todos
Qué se necesita								
1					2			
Reunir los documentos: * Oficio: 1 original(es). De asignación del subsidio familiar de vivienda, entregada por la entidad otorgante al hogar beneficiario. * Autorización: 1 original(es). De cobro por parte del beneficiario del subsidio, al oferente del proyecto. * Certificación: 1 original(es). Anotaciones adicionales: De la Cuenta Bancaria donde deben consignarse los recursos del subsidio. * Certificado de tradición y libertad: 1 copia(s). Con una vigencia no mayor a treinta (30) días. De no contarse con el certificado de tradición y libertad del inmueble, podrá anexarse la copia del recibo de caja de la solicitud de registro del respectivo documento ante la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos correspondiente. * Certificado de existencia: 1 copia(s). Instituciones o dependencias públicas, Ciudadano, Organizaciones. * Recibo: 1 copia(s). satisfacción de la vivienda construida en sitio propio o el mejoramiento efectuado, en la que se especifique que la misma cumple con las condiciones señaladas en la postulación y en la asignación correspondientes, debidamente firmada por el beneficiario del subsidio en señal de aceptación. * Póliza: 1 copia(s). Constituida a favor de la entidad otorgante y los hogares beneficiarios de los subsidios familiares de vivienda de manera irrevocable e intransferible, que cubra la restitución de los dineros entregados por cuenta del subsidio en caso de incumplimiento, que deberá cubrir el ciento diez por ciento (110%) del valor de los subsidios que entregará la entidad otorgante. Excepción 1: En el caso de construcción en sitio propio o mejoramiento Escritura pública de declaración: 1 copia(s). O de mejoramiento, con la constancia de la inscripción en la Oficina de Registro Competente. Excepción 2: En el caso de adquisición de vivienda nueva Certificado: 1 copia(s). De habitabilidad expedido por Fonade para vivienda nueva Escritura pública: 1 copia(s). Contentiva del título de adquisición del inmueble que permitan evidenciar la adquisición de la vivienda por el hogar postulante y que el precio de adquisición corresponda al tipo de vivienda al cual se postuló o a un tipo inferior. Certificado de existencia: 1 original(es). De la vivienda, o por quien hubiere sido autorizada por ésta para tales efectos, acompañada del acta de entrega del inmueble al beneficiario del subsidio a satisfacción de éste. Constancia: 1 copia(s). Que acredite la asignación del Subsidio Familiar de Vivienda, con autorización de cobro por parte del beneficiario. Excepción 3: En caso de vivienda usada Certificado : 1 original(es). De existencia expedido por la Caja de Compensación Familiar en el caso de vivienda usada.					Radicar documentos: Oficina de la entidad atención al usuario de la caja de compensación familiar en la cual se postulo Seguimiento: Página WEB Presencial en los puntos de atención indicados por la institución			

4. Habilitación para otorgar financiación complementaria por parte de los oferentes de vivienda de interés social.

Trámite	Descripción	Información del resultado final			Fundamento legal:			
		Nombre del resultado	Tiempo de obtención	Medio por donde se obtiene el resultado	Tipo de norma	Número	Año	Títulos, capítulos o artículos
Habilitación para otorgar financiación complementaria por parte de los oferentes de vivienda de interés social	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.	Autorización que habilita al oferente para otorgar facilidades de pago del precio de adquisición de la vivienda.	20 días	Presencial	Decreto	2190	2009	Numeral 2.17 del artículo 2
Qué se necesita								
1					2			
Reunir los documentos: * Reunir los documentos y cumplir con las condiciones necesarias para el trámite. Ser sociedad comercial cuyo objeto social principal contemple la construcción de inmuebles destinados a vivienda, constituidas por lo menos con cinco (5) años de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud de habilitación. El término de duración de la sociedad no debe ser inferior a diez (10) años contados desde la fecha de presentación ante la entidad otorgante del subsidio de la solicitud de habilitación. Nota: para cumplir con esta acción no debe adjuntar ningún soporte. La institución verificará que usted cumpla con lo que se solicita . * Certificado : 1 original(es). Certificado en relación con la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Sociedades sobre la sociedad durante los tres (3) años anteriores a la solicitud de habilitación, expedido por el representante legal y el revisor fiscal de la sociedad . * Certificado: 1 original(es). Expedido por el representante legal y el revisor fiscal de la sociedad, quienes deberán certificar que el cociente del monto total de pasivos, descontando promitentes compradores, y el valor total de los activos, ambos al 31 de diciembre del año anterior a la solicitud de habilitación, fue igual o inferior a 0.65. * Certificados: 1 copia(s). e elegibilidad vigentes o documentos que conforme a lo dispuesto en el Decreto 2190 de 2009 y demás normas que lo modifiquen o desarrollen, determinen la elegibilidad de las viviendas de interés social que tiene en oferta. * Certificado : 1 original(es). Expedido por el representante legal y el revisor fiscal de la sociedad, quienes deberán certificar: a) que en los tres (3) años anteriores a la fecha de presentación de la solicitud de habilitación el oferente ha otorgado dichas facilidades; b) que al cierre del 31 de diciembre del año inmediatamente anterior a la fecha de radicación de la citada solicitud el oferente ha reportado en sus balances cartera de largo plazo por dicho concepto en cuantía superior a 1000 SMLMV.					Radicar documentos: Presencial en los puntos de atención indicados por la institución Seguimiento: Telefónico: Fijo (57)1 3323434, Horario de atención: Lunes A viernes de 8 am A 5 pm jornada continua Presencial en los puntos de atención indicados por la institución. Presencial: Presencial en los puntos de atención indicados por la institución.			

Complementariamente el Ministerio cuenta con el servicio de Solicitud de movilización del ahorro por parte del ahorrador:

Servicio	Descripción	Información del resultado final			Fundamento legal:			
		Nombre del resultado	Tiempo de obtención	Medio por donde se obtiene el resultado	Tipo de norma	Número	Año	Títulos, capítulos o artículos
Solicitud de movilización del ahorro por parte del ahorrador	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.	Expedición de Certificación	10 días	Presencial	Decreto	975	2004	Artículo 26,
Qué se necesita								
1					2			
* Diligenciar el formario de solicitud de retiro de cuenta de ahorro programado. El formato debe presentarse en las oficinas del Ministerio. Requisitos y documentos: * Documento de identificación. Cédula de Ciudadanía. Original y copia El titular de la cuenta no debe estar afiliado a ninguna caja de compensación familiar, no debe presentar postulación vigente ni asignación del subsidio a una entidad diferente a FONVIVIENDA. * Carta manifestando solicitud. Cuando el titular de la cuenta se encuentra en otra ciudad debe enviar solicitud por correo. Original El titular de la cuenta no debe estar afiliado a ninguna caja de compensación familiar, no debe presentar postulación vigente ni asignación del subsidio a una entidad diferente a FONVIVIENDA.					Radicar documentos: Presencial en los puntos de atención indicados por la institución Seguimiento: Correo electrónico El usuario averigua por su trámite suministrando el número de cédula. Se verifica el estado de su solicitud.			

Formularios.

- ❖ Formulario de inscripción para Concejales Postulantes al SFV. - Guía –
- ❖ Formulario de inscripción para población en situación de Desplazamiento. - Guía –
- ❖ Formulario de inscripción para postulantes del concurso de esfuerzo territorial departamental al subsidio familiar de vivienda de interés social en vivienda nueva y/o construcción en sitio propio y mejoramiento. - Guía –
- ❖ Formulario de inscripción para postulantes del concurso de esfuerzo territorial nacional al subsidio familiar de vivienda de interés social en vivienda nueva y/o construcción en sitio propio y mejoramiento. - Guía -

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio con el acompañamiento del Departamento Administrativo de la función Pública –DAFP, ha hecho seguimiento y control a lo establecido en el Decreto Reglamentario No. 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública” - Capítulo de vivienda y territorio, en el cual se plantearon más de 11 medidas encaminadas a optimizar el procedimiento de licencias urbanísticas y de planes parciales, principalmente, mediante la simplificación de los trámites que están asociados, previa o posteriormente a su expedición.

Por lo anterior, de los trámites se han racionalizado (7), actualizado (3), reglamentado (1), precisado en su alcance (2) y adicionalmente en proceso de reglamentación dos (2), uno que está encabeza del Ministerio de Defensa Nacional y otro en cabeza del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible con el acompañamiento de la Dirección de Espacio Urbano y Territorial del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, para un total de (15), los cuales relaciono a continuación:

No.	2. NOMBRE TRÁMITE PROCEDIMIENTO O REGULACION	3. TIPO PROCEDIMIENTO	4. NIVEL DE INTERVENCIÓN	5. TIPO DE RACIONALIZACIÓN	6. DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	7. PRODUCTO	8. DEPENDENCIA RESPONSABLE
1	Postulación y asignación al subsidio familiar de vivienda que otorga el Gobierno Nacional a través de Fonvivienda.	1. Formulario en línea	Automatización parcial	Trámite - Racionalización Agilización	Espacio que busca garantizar la postulación en línea de los hogares al Subsidio Familiar de Vivienda para la adquisición de vivienda para Población Desplazada, afectada por la Ola Invernal. Asimismo, se está adecuando el sistema para la postulación en línea de los hogares para las Bolsas concursables.	Disminución en tiempos y en costos. Vitrina Virtual de Vivienda	Subdirección de Vivienda de Interés Social- Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
2	Procedimiento para planes parciales.	Vigilancia y cumplimiento de la norma - Cumplido Precisa etapas del proceso, y define efectos y responsabilidades por demoras en la ejecución de actividades	El Artículo se está aplicando desde la publicación del Decreto 019 de 2012. (10 de enero de 2012)	Trámite - Racionalización Agilización y armonización con trámites de macroproyectos	Se definen términos para aplicar la figura de silencio administrativo positivo por la inactividad de la administración, excluida la concertación de los aspectos ambientales. Se precisa que los conceptos y permisos con posterioridad a la adopción del plan parcial, deben fundamentarse en éste y en él deben quedar definidos y resueltos todos los impactos de la operación respectiva. Será obligatoria la concertación con la autoridad ambiental cuando así lo prevea el reglamento del Gobierno Nacional. Si no se logra la concertación, el proyecto de plan parcial se archiva y si no existe pronunciamiento ambiental, en el caso de los MSN, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible actuará como segunda instancia. Se fija un término máximo para que el alcalde municipal o distrital adopte el plan parcial cuando se han surtido todas las etapas de ley. Se consagra una responsabilidad grave para los funcionarios competentes por el incumplimiento de los términos legales. Se aclara lo relativo a la vigencia del plan parcial e instancias de revisión en caso de ajuste del mismo.	La definición de términos máximos busca evitar la dilatación del trámite más no que la administración deje de tomar decisiones o evaluar asuntos para garantizar que el desarrollo sea completo. La vigencia del plan parcial es una garantía mínima para su ejecución y para la protección de las inversiones públicas y privadas que allí se planteen. Adicionalmente, este artículo fue compilado bajo las disposiciones del Decreto 1478 de 2013, el cual armonizó las disposiciones de la ley 388 de 1997 y del Decreto 2181 de 2006 en materia de procedimiento de adopción de planes parciales.	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Dirección de Espacio Urbano y Territorial.
3	Procedimiento y requisitos para el cobro de la Plusvalía	Vigilancia y cumplimiento de la norma - Cumplido	El Artículo se está aplicando desde la publicación del Decreto 019 de 2012. (10 de enero de 2012)	Trámite - Racionalización Agilización y regulación para su correcta aplicación	Se señala que la participación en plusvalía sólo es exigible cuando se haya liquidado e inscrito en el folio de matrícula inmobiliaria (1). Se reitera que cuando la causa de la no exigibilidad es la falta de liquidación e inscripción de la contribución, se debe adelantar el procedimiento establecido en la Ley 388 para realizar la liquidación de la plusvalía	Se optimiza el trámite y expedición de las licencias urbanísticas, pues si la plusvalía no se encuentra liquidada e inscrita en el folio, se tendrá que exigir en otro momento diferente al de la licencia. Lo mismo ocurre en la enajenación de inmuebles que no cuenten con la liquidación de plusvalía inscrita en el folio de	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Dirección de Espacio Urbano y Territorial.
4	Licencias Urbanísticas	Vigilancia y cumplimiento de la norma - Cumplido Precisa modalidades y clases de licencias, naturaleza jurídica y los requisitos para la labor de las autoridades de planeación	El Artículo se está aplicando desde la publicación del Decreto 019 de 2012. (10 de enero de 2012)	Trámite - Racionalización Agilización y regulación para su correcta aplicación	Se define la naturaleza y objeto de la licencia urbanística (2) como acto administrativo. Se precisan los tipos y modalidades de licencias urbanísticas, el régimen de aplicación de normas en el tiempo para modificaciones de licencias vigentes, así como los derechos que confiere el otorgamiento de la licencia y sus efectos (3). Se puntualiza que sólo podrá exigirse para su trámite los requisitos fijados en el reglamento nacional (4).	Al recoger este artículo lo que ya ha señalado la jurisprudencia y la evolución de los decretos reglamentarios, se previenen litigios y controversias. De la definición de la licencia urbanística, sus causas y modalidades, se derivan con claridad y exactitud los mecanismos de control sobre la misma, evitando de esta manera dilaciones injustificadas respecto al inicio, ejecución o culminación de las obras autorizadas por la respectiva licencia.	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Dirección de Espacio Urbano y Territorial.
5	Cumplimiento de normas técnicas	Vigilancia y cumplimiento de la norma - Cumplido Precisa el objeto y garantías del procedimiento existente para evitar exigencias mayores en el trámite.	El Artículo se está aplicando desde la publicación del Decreto 019 de 2012. (10 de enero de 2012)	Trámite Actualización y armonización con ley 400 de 1997	Se determina que para el desarrollo de las construcciones las autoridades municipales no pueden exigir el cumplimiento de normas técnicas o de construcción diferentes a las contempladas en la Ley 400 de 1997 y sus decretos reglamentarios	El cambio genera certeza respecto al régimen jurídico aplicable a licencias urbanísticas y brinda claridad sobre la naturaleza de la autorización que obtienen. Este efecto que se irradia sobre los trámites que se deben adoptar con posterioridad a la expedición de la licencia.	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Dirección de Espacio Urbano y Territorial.

No.	2. NOMBRE TRÁMITE PROCEDIMIENTO O REGULACION	3. TIPO PROCEDIMIENTO	4. NIVEL DE INTERVENCIÓN	5. TIPO DE RACIONALIZACIÓN	6. DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	7. PRODUCTO	8. DEPENDENCIA RESPONSABLE
6	Usos y tratamientos	Vigilancia y cumplimiento de la norma - Cumplido Dispone alcance del objeto del trámite y la sujeción al ordenamiento jurídico.	El Artículo se está aplicando desde la publicación del Decreto 019 de 2012. (10 de enero de 2012)	Trámite Reglamentación	Se reitera que los planes parciales deben asignar los usos y tratamientos específicos del suelo con base en la clasificación general que haya hecho el POT. El trámite de los planes parciales debe sujetarse a lo previsto en la ley y no pueden condicionarse a su paso por el concejo municipal u otra instancia local.	Se limitará la discrecionalidad municipal con la prohibición de exigir trámites adicionales y la obligación de decidir los que sean posteriores conforme a los aprobados en el plan parcial o que entran a redefinir aspectos ya aprobados. Se busca que la modificación de los planes parciales adoptados, que se estima tarda lo mismo que su adopción (entre 3 y 5 años en promedio), se circunscriba a los aspectos sobre los cuales se solicite de manera expresa y escrita la modificación, no siendo viable que se definan nuevas normas ni determinantes para los aspectos que no son objeto de la solicitud.	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Dirección de Espacio Urbano y Territorial.
7	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	Vigilancia y cumplimiento de la norma - Cumplido Precisa el objeto y garantías del procedimiento existente para evitar exigencias mayores en el trámite.	El Artículo se está aplicando desde la publicación del Decreto 019 de 2012. (10 de enero de 2012)	Trámite Racionalización Agilización del procedimiento existente	Se elimina el Registro Único de Proponentes. La licencia urbanística no es exigible en el caso del sistema de preventas. Se prohíbe exigir la ejecución de obras de urbanización o construcción como condición previa a la radicación de documentos. Se precisa que el cambio de documentos no requiere de permiso o trámite adicional.	Se eliminan los requisitos en la práctica se habían constituido en un verdadero obstáculo para el ejercicio de la actividad y no tienen razón de ser por su naturaleza ni otorgan un valor agregado sobre la entidad del promotor inmobiliario. La prohibición de exigir la ejecución de las obras de urbanización disminuirá los costos de los proyectos, pues se acompaña con el desarrollo de preventas en los que en esa etapa no se conoce si se adelantará o no el proyecto.	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Dirección de Espacio Urbano y Territorial.
8	Resolución de las solicitudes con base en las normas que fundamentaron la expedición de la licencia	Vigilancia y cumplimiento de la norma - Cumplido Dispone alcance del objeto del trámite y la sujeción al ordenamiento jurídico	El Artículo se está aplicando desde la publicación del Decreto 019 de 2012. (10 de enero de 2012)	Trámite Precisión del alcance de disposiciones existentes	Reitera la importancia de aplicación de la normatividad existente a la fecha, sobre el hecho que los trámites urbanísticos a realizar tras la expedición de la licencia deben resolverse con base en la norma que fundamentó su expedición (5).	La precisión genera certeza y evita aplicación errónea respecto al régimen jurídico aplicable a licencias urbanísticas y brinda claridad sobre la naturaleza de la autorización que obtienen. Este efecto que se irradia sobre los trámites que se deben adoptar con posterioridad a la expedición de la licencia	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Dirección de Espacio Urbano y Territorial.
9	Integridad étnica, social, económica y cultural de los pueblos indígenas y comunidades étnicas afro descendientes [macro proyectos]	Vigilancia y cumplimiento de la norma - Cumplido Dispone alcance del objeto del trámite y la sujeción al ordenamiento jurídico	El Artículo se está aplicando desde la publicación del Decreto 019 de 2012. (10 de enero de 2012)	Trámite Actualización y armonización de mecanismos de consulta previa	Precisa la necesidad de realizar la consulta previa para trámites de macroproyectos, en respeto de las disposiciones constitucionales de la Integridad étnica, social, económica y cultural de los pueblos indígenas y comunidades étnicas afrodescendientes	Precisa la necesidad de consulta previa en trámites de adopción y aprobación de macroproyectos.	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Dirección de Espacio Urbano y Territorial.
10	Servicios públicos en el trámite de licencias urbanísticas	Vigilancia y cumplimiento de la norma - Cumplido Precisa el objeto y garantías del procedimiento existente para evitar exigencias mayores en el trámite.	El Artículo se está aplicando desde la publicación del Decreto 019 de 2012. (10 de enero de 2012)	Trámite Precisión del alcance de disposiciones existentes	Se precisa el alcance de los Servicios públicos en el trámite de licencias urbanísticas - específicamente respecto del servicio de acueducto temporal para la ejecución de obras de urbanismo	acelerar relacionado con la prestación temporal de Servicios públicos en el trámite de licencia de urbanización, objeto del Decreto 1469 de 2010.	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Dirección de Espacio Urbano y Territorial.
11	Modo de resolver las inconsistencias entre lo señalado en el acuerdo que adopta el Plan de Ordenamiento Territorial y su cartografía oficial	Vigilancia y cumplimiento de la norma - Cumplido	El Artículo se está aplicando desde la publicación del Decreto 019 de 2012. (10 de enero de 2012)	Trámite Actualización	adiciona un parágrafo al Artículo 12 de la Ley 388 de 1997 con los criterios y parámetros que permitan resolver las inconsistencias presentes entre el POT y su cartografía.	adiciona un parágrafo al Artículo 12 de la Ley 388 de 1997 con los criterios y parámetros que permitan resolver las inconsistencias presentes entre el POT y su cartografía.	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Dirección de Espacio Urbano y Territorial.
12	Vigilancia y cumplimiento de los requisitos para solicitar una licencia de urbanización, parcelación y subdivisión	Vigilancia y cumplimiento de la norma - Cumplido Precisa el objeto y garantías del procedimiento existente para evitar exigencias mayores en el trámite.	El Artículo se está aplicando desde la publicación del Decreto 019 de 2012. (10 de enero de 2012)	Trámite - Racionalización Agilización y precisión del alcance de disposiciones existentes	Se determina que para el desarrollo de las construcciones las autoridades municipales no pueden exigir el cumplimiento de normas técnicas o de construcción diferentes a las contempladas en la Ley 400 de 1997 y sus decretos reglamentarios	No podrán exigir el cumplimiento de normas técnicas o cualquier otra norma de construcción diferentes a las establecidas la ley 400 de 1997.	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Dirección de Espacio Urbano y Territorial.
13	Mecanismo de viabilización de proyectos	Viabilización de Proyectos	Cumplimiento de	Trámite Racionalización agilización	- Se redujo de 24 a 4 requisitos para viabilizar proyectos en el Viceministerio de Agua. •Quedando los siguientes: 1. Carta de Presentación y Permisos Ambientales 2. Ficha de metodología General Ajustada - MGA. 3. Acreditación de propiedad de predios y servidumbre 4. Estudios y Diseños Esta reducción ha generado los siguientes impactos positivos.	•Reducción de trámites ante otras entidades en la solicitud de documentación requerida para la legalización del proyecto.	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Dirección de Programas.

Trámites en conjunto con el Ministerio de Defensa Nacional y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible:

No.	2. NOMBRE TRÁMITE PROCEDIMIENTO O REGULACIÓN	3. TIPO PROCEDIMIENTO	4. NIVEL DE INTERVENCIÓN	5. TIPO DE RACIONALIZACIÓN	6. DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	7. PRODUCTO	8. DEPENDENCIA RESPONSABLE
1	Revisión Plan de Ordenamiento Territorial	Regulación	Norma	2. Decreto	Se precisan los contenidos para zonificar y delimitar amenazas y riesgos en POT.	Proyecto decreto reglamentario artículo 189 del Decreto 019 de 2012	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Dirección General de Ordenamiento Ambiental - SINA. Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Dirección de Espacio Urbano y Territorial.
2	Régimen especial licencias urbanística - Infraestructura Militar	Regulación	Norma	2. Decreto	Se determinan el tipo de edificaciones	Proyecto Decreto reglamentario artículo 192 del Decreto 019 de 2012	Ministerio de Defensa Nacional. Oficina Asesora Jurídica. Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Dirección de Espacio Urbano y Territorial.

4.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

La definición establecida en el CONPES 3654 de 2010, de rendición de cuentas *“es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado”*

En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos.

Es por esto que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos.

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en cumplimiento de los lineamientos del Documento Conpes 3654 de 2010, desarrollará los siguientes componentes al interior de la entidad:

Información: En aras de fortalecer, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio cuenta con las siguientes herramientas TIC, las cuales facilitan el acceso a la información de la entidad por parte de la ciudadanía.

- ❖ Página WEB: www.minvivienda.gov.co
- ❖ página Web del DNP, aplicativo SINERGIA: <https://sinergia.dnp.gov.co/portaldnp/>
- ❖ Página Web del DNP: <https://spi.dnp.gov.co/> .

Adicionalmente cuenta con otros medios a través de los cuales la entidad permanentemente en el desarrollo de su gestión presenta la información a la ciudadanía, los cuales enuncio a continuación:

- ❖ Programa de televisión: a través del cual se divulgan la información y gestión semanal del Ministerio, en cinco canales regionales y uno institucional nacional.
- ❖ Revista digital
- ❖ Espacios televisivos nacional y regional: que permiten conocer el servicio que la Entidad tiene para entregar a la ciudadanía.
- ❖ Portal institucional web: en el link de rendición de cuentas el ciudadano podrá acceder a la información de la gestión de la entidad.
- ❖ Boletines de prensa: enviados a todos los medios de comunicación nacional.
- ❖ Medios free press (radio, prensa): a través de los cuales se da a conocer la gestión institucional.
- ❖ Galería de videos.
- ❖ Galería de audio.

- ❖ Galería fotográfica.
- ❖ Agenda de eventos de la Entidad.
- ❖ Redes sociales (Facebook, twitter, YouTube).

De la misma forma se disponen de medios informativos tradicionales para fortalecer el acceso a la información tanto de los ciudadanos como el cliente interno.

- ❖ Plegables.
- ❖ Folletos informativos.
- ❖ Informes de gestión.

Diálogo: El Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, cumpliendo con uno de sus objetivos de realizar el contacto con la ciudadanía, y brindando el mejor servicio en cuanto a eficiencia y oportunidad, satisfaciendo la necesidad de trámites e información que son competencia de la Entidad, para tener una mejor comunicación y facilitar la interacción con la ciudadanía, cuenta con los siguientes canales de atención que son:

1. Atención escrita
2. Atención telefónica
3. Atención por correo electrónico
4. Atención a través del chat institucional
5. Atención personalizada
6. Atención vía fax
7. Notificaciones Judiciales FONVIVIENDA
8. Notificaciones Judiciales
9. Atención Urna de Cristal
10. Fax
11. Ferias de atención al ciudadano: que se desarrollan en el marco del programa nacional de servicio al ciudadano en diferentes ciudades del país.
12. Audiencia pública de rendición de cuentas.
13. Participación en los Acuerdos Para la Prosperidad en los cuales se tratan temas de competencia de la Entidad.
14. Desarrollo de la agenda social del Ministro en las regiones, en la cual se entregan obras de saneamiento básico, acueductos y proyectos de vivienda y se generan espacios para la participación de la población beneficiada.

Incentivos: encaminado a la retroalimentación de los resultados obtenidos en los espacios de participación ciudadana en la construcción de políticas que reflejen el interés de la Entidad hacia la ciudadanía,

Incentivos hacia la ciudadanía

- ❖ 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.
- ❖ Publicación de los resultados de informes de gestión de la entidad.

Incentivos hacia el cliente interno

- ❖ Utilización de los medios internos de comunicación virtual y presencial para generar conciencia y fortalecer la cultura hacia la rendición de cuentas como un ejercicio permanente y que demanda la participación de todos y cada uno de los colaboradores de la entidad.
- ❖ Capacitaciones internas
- ❖ tapices relacionados con rendición de cuentas
- ❖ Publicación de información en las carteleras institucionales
- ❖ Ferias internas de servicios a través de las cuales los funcionarios ejercen su rol de ciudadanos.

4.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios de la administración y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

De acuerdo con las directrices del Departamento Nacional de Planeación que recomienda a las Entidades de la administración pública, incluir dentro de sus planes institucionales una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio tiene incluido el tema de servicio al ciudadano dentro de sus planes institucionales, procesos y procedimientos, de modo que sus actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento.

Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano

Definición y difusión del portafolio de servicios al ciudadano: Actualmente el Ministerio cuenta con una Oferta Institucional, la misma que es difundida mediante diferentes mecanismos.

En cuanto a la difusión del portafolio de servicios al ciudadano se hace mediante diferentes medios:

- ❖ La publicación del documento de Oferta institucional publicado en la página web del Ministerio: www.minvivienda.gov.co/.
- ❖ La publicación del documento de Oferta institucional publicado en la página de intranet Ministerio
- ❖ Se da a conocer de manera escrita permanente mediante plegables en el punto de atención personalizada en las instalaciones del Ministerio.
- ❖ Se difunde de manera itinerante las Ferias de Servicio Ciudadano.

Implementación y optimización de procedimientos: El Ministerio ha tenido un proceso permanente de implementación y ajuste de los procedimientos relacionados con la atención al Ciudadano con el fin de Optimizar la prestación de los servicios.

Los procedimientos que soportan los trámites y servicios al ciudadano se encuentran enunciados en el Sistema Integrado de Gestión, que actualmente se encuentra certificado bajo la norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 para la entidad. Inicialmente el Ministerio contaba con 8 procedimientos documentados, y efectuado un análisis de revisión y racionalización se logró reducir a 2 procedimientos que se mencionan a continuación, los cuales se encuentran publicados en la página web del Ministerio. <http://www.minvivienda.gov.co/Ministerio/Gestion/Paginas/default.aspx>

Procedimientos	Objetivos
Trámite y Atención de Derechos de Petición	Tramitar y emitir respuesta adecuada y oportuna a las peticiones presentadas ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
Atención a Consultas Telefónicas y	Brindar de manera eficiente y oportuna

De igual forma se encuentra establecido un procedimiento para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normativa establecida, el cual puede ser consultado en la página web del Ministerio banner de trámites y servicios. <http://www.minvivienda.gov.co/TramitesServicios/Paginas/default.aspx>, por otra parte, también se encuentra publicado en la sección del Sistema Integrado de Gestión, <http://www.minvivienda.gov.co/Ministerio/Gestion/Paginas/default.aspx>, con la siguiente denominación:

<i>Procedimientos</i>	<i>Objetivos</i>
<i>Tramite y Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencia</i>	<i>Tramitar y emitir respuesta adecuada y oportuna a las quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio</i>

El Ministerio adoptó mediante resolución 0203 del 22 de abril de 2013 la reglamentación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas ante la entidad.

Medición de la satisfacción del ciudadano: La entidad debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del Sistema Integrado de Gestión, y en cuanto sea posible su medición, el seguimiento y la medición del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados, en este contexto el Ministerio ha optado por el método de encuesta la cual se ha desarrollado desde el año 2011, no obstante, aún se estaba en el proceso de escisión y se evidencian algunos rezagos de información del Ministerio de Ambiente y Desarrollo sostenible.

En el año 2013 se levantó la medición de satisfacción, con diferenciación de los sujetos de medición. Esta medición sirve para llevar a cabo correcciones, acciones preventivas o correctivas.

Presentamos los resultados más relevantes con base en el informe final entregado por la firma contratada para tal fin, en el que se muestra la metodología diseñada para la medición del nivel o grado de satisfacción de los usuarios (NSU) de los servicios sociales que ofrece el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio con los siguientes componentes:

1. Descripción de las actividades técnicas realizadas en la fase de la planeación
2. Desarrollo de los instrumentos de medición, diseñados para realizar las encuestas de percepción
3. Actividades operativas y logísticas para la ejecución del trabajo y aplicación de las encuestas telefónicas y
4. Descripción del procedimiento estadístico para realizar los cálculos y análisis de los indicadores numéricos del nivel o grado de satisfacción de los usuarios (NSU) general, para cada uno de los atributos y aspectos diferenciados en la prestación de los servicios.

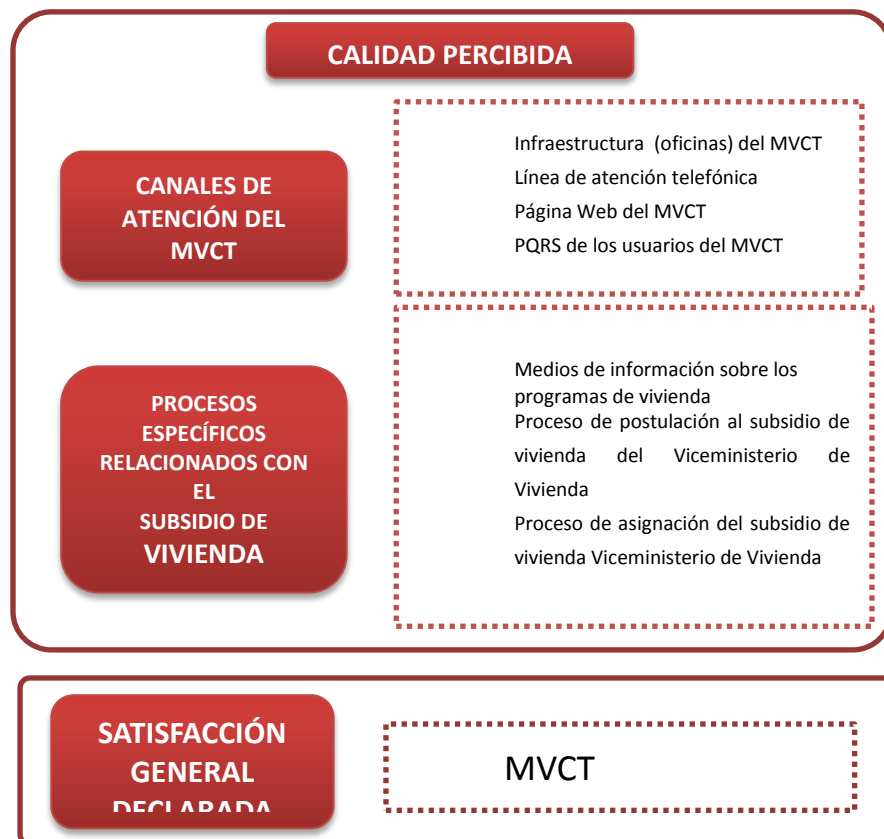
Según el documento entregado por la firma, la ficha técnica fue:

Empresa contratante	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
Empresa de investigación	CONSENSO S.A.S., Investigación de Mercados, Social y de La Opinión.
Título investigación	Percepción del ciudadano sobre la satisfacción de sus requisitos y expectativas frente a los productos y servicios que ofrece el MVCT
Naturaleza del estudio	Cuantitativo
Técnica	Encuesta telefónica con cuestionario estructurado.
Cobertura geográfica	Nacional
Población objetivo	Personas que se postularon y le entregaron (asignaron) un Subsidio familiar de vivienda
Muestreo	Aleatorio simple a partir del marco muestral provisto por el MVCT
Unidad de muestreo	Los participantes en la investigación fueron contactados vía telefónica
Unidad de observación	Los participantes en la investigación fueron personas que se postularon y le entregaron (asignaron) un Subsidio familiar de vivienda
Marco muestral	Base de datos de los usuarios del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y Fonvivienda
Tamaño de muestra	Se realizaron 2053 encuestas telefónicas
Nivel de confianza y margen de error	Bajo un nivel de confianza del 95% , para una población infinita, la investigación ofrece resultados totales con un margen de error real de 2,2% para el total, para las preguntas con base global 2053 encuestas)
Método de Supervisión	Revisión de encuestas del 100%. Monitorización telefónica del 5% del total de la muestra y escuchando mínimo el 75% de la encuesta
Incentivos	Para esta investigación no se entregó incentivo a los participantes
Período trabajo de campo	Del 9 de Noviembre al 5 de Diciembre de 2013
Material utilizado en la recogida de datos	Cuestionarios estructurado
Entregables	Un CD con una copia magnética de: informe en Power Point, base de datos con la información recolectada en campo exportada de SPSS a formato Excel, cuestionario que se aplicó en campo en formato Word.

La técnica utilizada para la medición fue de entrevista telefónica que se realizó fundamentalmente por las siguientes razones:

- ❖ Es una entrevista que no excede los 15 minutos de duración.
- ❖ Permite llegar a todos los usuarios del territorio nacional en especial a los de difícil acceso geográfico, y a las personas importantes dentro de las empresas o entidades usuarias del servicio de agua y saneamiento básico.
- ❖ Permite una mayor supervisión, pues se puede garantizar tanto la escucha “en vivo” de toda la entrevista, como el control de la aleatoriedad de la selección de la entrevista a supervisar.
- ❖ Finalmente, la entrevista telefónica es un poco más económica, por lo tanto permite trabajar con un número más representativo de entrevistas a un menor costo.

Modelo de evaluación, Viceministerio de Vivienda



La investigación, está conformada por dos públicos; los que se relacionan con el Viceministerios de Agua y Saneamiento Básico y lo que se relacionan con el Viceministerio de Vivienda.

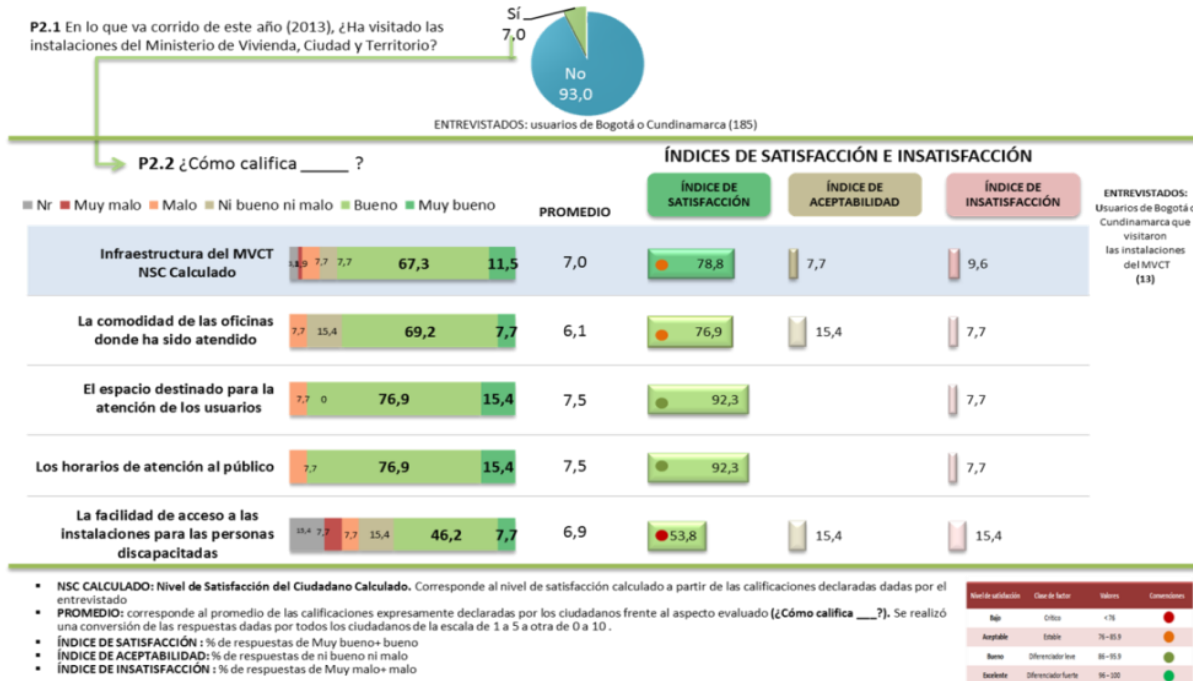
La muestra total fue de 2.213 encuestas telefónicas, distribuidas de la siguiente manera:

Viceministerio	Marco Muestral* (Registros base de datos provista por el MVCT)	Tamaño de la muestra
Viceministerio de Vivienda	196.568	2.053
Agua y Saneamiento Básico	1.135	160
TOTAL	197.703	2.213

Viceministerio de Vivienda

3.1 Canales de atención

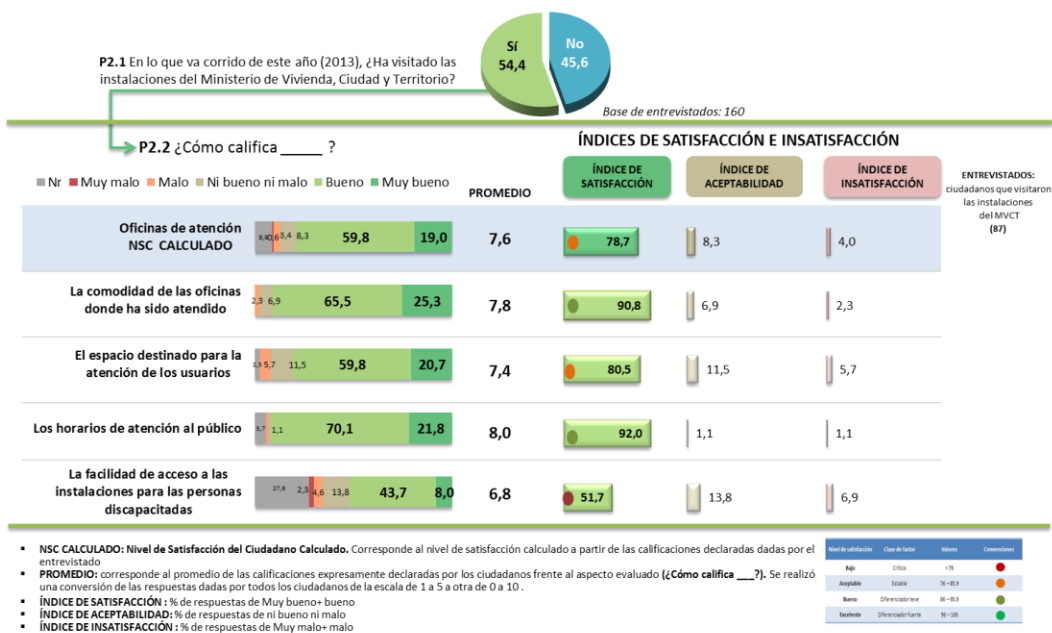
3.1.1 Oficina (Infraestructura)



Viceministerio de Agua y Saneamiento básico

2.1 Canales de atención

2.1.1 Infraestructura (oficina)

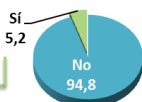


Viceministerio de Vivienda

3.1 Canales de atención

3.1.2 Línea de atención

P2.3 En lo que va corrido de este año (2013), ¿Se ha comunicado usted con la Línea Gratuita de Atención al Usuario del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio?



ENTREVISTADOS : todos (2053)

P2.4 ¿Cómo califica ____ ?

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN

■ Nr ■ Muy malo ■ Malo ■ Ni bueno ni malo ■ Bueno ■ Muy bueno

PROMEDIO

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD

ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN

ENTREVISTADOS : usuarios que se han comunicado con la línea gratuita del MVCT (106)

	Nr	Muy malo	Malo	Ni bueno ni malo	Bueno	Muy bueno	PROMEDIO	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD	ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN
Línea de atención del MVCT NSC Calculado	13,1	9,2	12,5	44,8	27,8		7,2	72,6	12,5	12,3
El tiempo de espera para que le contesten su llamada	5,7	12,3	17	46,2	17		6,4	63,2	17,0	17,9
El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita	13,9	15,2	15,1	49,1	17,9		6,7	67,0	15,1	15,1
La amabilidad del personal encargado de atender las llamadas	13,9	2,8		41,5	40,6		7,9	82,1	9,4	5,7
La calidad de la información recibida	8,9	8,5	8,5	42,5	35,8		7,6	78,3	8,5	10,4

- NSC CALCULADO: Nivel de Satisfacción del Ciudadano Calculado. Corresponde al nivel de satisfacción calculado a partir de las calificaciones declaradas dadas por el entrevistado.
- PROMEDIO: corresponde al promedio de las calificaciones expresamente declaradas por los ciudadanos frente al aspecto evaluado (¿Cómo califica ____?). Se realizó una conversión de las respuestas dadas por todos los ciudadanos de la escala de 1 a 5 a otra de 0 a 10.
- ÍNDICE DE SATISFACCIÓN: % de respuestas de Muy bueno+ bueno
- ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD: % de respuestas de ni bueno ni malo
- ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN: % de respuestas de Muy malo+ malo

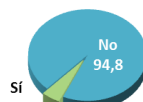
Nivel de satisfacción	Clase de Satisfacción	Valores	Conexiones
Bajo	Crítico	<70	
Aceptable	Estable	70-85,9	
Bueno	Diferenciador leve	86-95,9	
Excelente	Diferenciador fuerte	96-100	

Viceministerio de Agua y Saneamiento básico

2.1 Canales de atención

2.1.2 Línea de atención

P2.3 En lo que va corrido de este año (2013), ¿Se ha comunicado usted con la Línea Gratuita de Atención al Ciudadano del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio?



Base de entrevistados: 160

P2.4 ¿Cómo califica ____ ?

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN

■ Nr ■ Muy malo ■ Malo ■ Ni bueno ni malo ■ Bueno ■ Muy bueno

PROMEDIO

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD

ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN

ENTREVISTADOS : usuarios que se han comunicado con la línea gratuita del MVCT (17)

	Nr	Muy malo	Malo	Ni bueno ni malo	Bueno	Muy bueno	PROMEDIO	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD	ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN
Línea de atención del MVCT NSC CALCULADO	2,9	4,4	10,3	67,6	14,7		7,2	82,4	10,3	7,4
El tiempo de espera para que le contesten su llamada	5,9	11,8	11,8	64,7	5,9		6,3	70,6	11,8	17,6
El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita	5,9		23,5	64,7	5,9		6,8	70,6	23,5	5,9
La amabilidad del personal encargado de atender las llamadas	5,9			64,7	29,4		7,8	94,1	0,0	5,9
La calidad de la información recibida	5,9			76,5	17,6		7,8	94,1	5,9	0,0

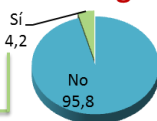
- NSC CALCULADO: Nivel de Satisfacción del Ciudadano Calculado. Corresponde al nivel de satisfacción calculado a partir de las calificaciones declaradas dadas por el entrevistado.
- PROMEDIO: corresponde al promedio de las calificaciones expresamente declaradas por los ciudadanos frente al aspecto evaluado (¿Cómo califica ____?). Se realizó una conversión de las respuestas dadas por todos los ciudadanos de la escala de 1 a 5 a otra de 0 a 10.
- ÍNDICE DE SATISFACCIÓN: % de respuestas de Muy bueno+ bueno
- ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD: % de respuestas de ni bueno ni malo
- ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN: % de respuestas de Muy malo+ malo

Nivel de satisfacción	Clase de Satisfacción	Valores	Conexiones
Bajo	Crítico	<70	
Aceptable	Estable	70-85,9	
Bueno	Diferenciador leve	86-95,9	
Excelente	Diferenciador fuerte	96-100	

Viceministerio de Vivienda 3.1 Canales de atención

3.1.3 Pagina Web

P2.5 En lo que va corrido de este año (2013), ¿Usted ha consultado la Página Web del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio?



ENTREVISTADOS: todos (2053)

P2.6 ¿Cómo califica ____ ?

■ Nr ■ Muy malo ■ Malo ■ Ni bueno ni malo ■ Bueno ■ Muy bueno

PROMEDIO

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD

ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN

ENTREVISTADOS: usuarios que han consultado la página WEB del MVCT (87)

	Nr	Muy malo	Malo	Ni bueno ni malo	Bueno	Muy bueno	PROMEDIO	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD	ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN
Página WEB del MVCT NSC CALCULADO	6,6	32,9	10,6		56,6	22,7	7,6	79,3	10,6	3,2
La claridad de la información publicada	14,3	13,8			55,2	25,3	7,7	80,5	13,8	2,3
La facilidad para encontrar la información que buscaba	14,3	4,4	12,6		58,6	21,8	7,6	80,5	12,6	3,4
La posibilidad de descargar los formularios o formatos que necesitaba	14,9		3,4		51,7	19,5	7,6	71,3	10,3	3,4
La actualización de la información publicada	1,3	1,3	5,7		60,9	24,1	7,8	85,1	5,7	3,4

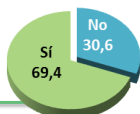
- NSC CALCULADO: Nivel de Satisfacción del Ciudadano Calculado. Corresponde al nivel de satisfacción calculado a partir de las calificaciones declaradas dadas por el entrevistado
- PROMEDIO: corresponde al promedio de las calificaciones expresamente declaradas por los ciudadanos frente al aspecto evaluado (¿Cómo califica ____?). Se realizó una conversión de las respuestas dadas por todos los ciudadanos de la escala de 1 a 5 a otra de 0 a 10.
- ÍNDICE DE SATISFACCIÓN: % de respuestas de Muy bueno+ bueno
- ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD: % de respuestas de Ni bueno ni malo
- ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN: % de respuestas de Muy malo+ malo

Nivel de satisfacción	Clase de factor	Valores	Conversión
Bajo	Crítico	<76	●
Aceptable	Estable	76-85,9	●
Buena	Diferenciador leve	86-95,9	●
Excelente	Diferenciador fuerte	96-100	●

Viceministerio de Agua y Saneamiento básico

2.1 Canales de atención

2.1.3 Pagina Web



P2.5 En lo que va corrido de este año (2013), ¿Usted ha consultado la Página Web del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio?

Base de entrevistados: 160

P2.6 ¿Cómo califica ____ ?

■ Nr ■ Muy malo ■ Malo ■ Ni bueno ni malo ■ Bueno ■ Muy bueno

PROMEDIO

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD

ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN

ENTREVISTADOS: usuarios que han consultado la página WEB del MVCT (111)

	Nr	Muy malo	Malo	Ni bueno ni malo	Bueno	Muy bueno	PROMEDIO	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD	ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN
Página WEB del MVCT NSC CALCULADO	6,5		4,0	6,4	75,1	15,5	7,7	90,6	6,5	0,9
La claridad de la información publicada	5,4				73,0	21,6	7,9	94,6	5,4	
La facilidad para encontrar la información que buscaba	10,8	2,7			74,8	11,7	7,4	86,5	10,8	2,7
La posibilidad de descargar los formularios o formatos que necesitaba	0,9	4,5	6,3		79,3	9,0	7,5	88,3	6,3	0,9
La suficiencia de la información normativa vigente que hay en la página	3,6	1,8	0,9		73,9	18,0	7,8	91,9	3,6	0,9
La actualización de la información publicada	1,8	6,3			74,8	17,1	7,8	91,9		6,3

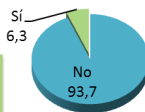
- NSC CALCULADO: Nivel de Satisfacción del Ciudadano Calculado. Corresponde al nivel de satisfacción calculado a partir de las calificaciones declaradas dadas por el entrevistado
- PROMEDIO: corresponde al promedio de las calificaciones expresamente declaradas por los ciudadanos frente al aspecto evaluado (¿Cómo califica ____?). Se realizó una conversión de las respuestas dadas por todos los ciudadanos de la escala de 1 a 5 a otra de 0 a 10.
- ÍNDICE DE SATISFACCIÓN: % de respuestas de Muy bueno+ bueno
- ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD: % de respuestas de Ni bueno ni malo
- ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN: % de respuestas de Muy malo+ malo

Nivel de satisfacción	Clase de factor	Valores	Conversión
Bajo	Crítico	<76	●
Aceptable	Estable	76-85,9	●
Buena	Diferenciador leve	86-95,9	●
Excelente	Diferenciador fuerte	96-100	●

Viceministerio de Vivienda

3.2 Atención PQRS

P3.1 En lo que va corrido de este año (2013), ¿USTED ha presentado alguna petición, queja, reclamo o sugerencia al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio relacionada con el proceso de POSTULACIÓN O ENTREGA (ASIGNACIÓN) DEL SUBSIDIO FAMILIAR?



ENTREVISTADOS: todos (2053)

P3.2 ¿Cómo califica ____ ?

■ Nr ■ Muy malo ■ Malo ■ Ni bueno ni malo ■ Bueno ■ Muy bueno

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN



ENTREVISTADOS: usuarios que han presentado alguna PQRS al MVCT (129)

- **NSC CALCULADO:** Nivel de Satisfacción del Ciudadano Calculado. Corresponde al nivel de satisfacción calculado a partir de las calificaciones declaradas dadas por el entrevistado.
- **PROMEDIO:** corresponde al promedio de las calificaciones expresamente declaradas por los ciudadanos frente al aspecto evaluado (¿Cómo califica ____?). Se realizó una conversión de las respuestas dadas por todos los ciudadanos de la escala de 1 a 5 a otra de 0 a 10.
- **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN:** % de respuestas de Muy bueno+ bueno
- **ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD:** % de respuestas de ni bueno ni malo
- **ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN:** % de respuestas de Muy malo+ malo

Nivel de satisfacción	Clase de factor	Valores	Conversiones
Bajo	Crítico	<16	
Aceptable	Estable	16-55,9	
Bueno	Diferenciador leve	56-85,9	
Excelente	Diferenciador fuerte	86-100	

Viceministerio de Agua y Saneamiento básico

2.2 Atención de PQRS

P3.1 En lo que va corrido de este año (2013), ¿USTED ha presentado alguna petición, queja, reclamo o sugerencia al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio ?



Base de entrevistados: 160

P3.2 ¿Cómo califica ____ ?

■ Nr ■ Muy malo ■ Malo ■ Ni bueno ni malo ■ Bueno ■ Muy bueno

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN



ENTREVISTADOS: usuarios que han presentado alguna PQRS al MVCT (199)

- **NSC CALCULADO:** Nivel de Satisfacción del Ciudadano Calculado. Corresponde al nivel de satisfacción calculado a partir de las calificaciones declaradas dadas por el entrevistado.
- **PROMEDIO:** corresponde al promedio de las calificaciones expresamente declaradas por los ciudadanos frente al aspecto evaluado (¿Cómo califica ____?). Se realizó una conversión de las respuestas dadas por todos los ciudadanos de la escala de 1 a 5 a otra de 0 a 10.
- **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN:** % de respuestas de Muy bueno+ bueno
- **ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD:** % de respuestas de ni bueno ni malo
- **ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN:** % de respuestas de Muy malo+ malo

Nivel de satisfacción	Clase de factor	Valores	Conversiones
Bajo	Crítico	<16	
Aceptable	Estable	16-55,9	
Bueno	Diferenciador leve	56-85,9	
Excelente	Diferenciador fuerte	86-100	

Viceministerio de Vivienda

5. Indicadores de Satisfacción

5.1 Satisfacción Total Viceministerio de Vivienda

		PROMEDIO	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD	ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN	ENTREVISTADOS
NSC MVCT 2013 -CALCULADO-		7,5	72,6	8,4	5,8	2053
Dado que los entrevistados no conocen el Viceministerio de Vivienda, se indagó por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.						
NSC MVCT 2013 -DECLARADO-		7,5	75,8	11,8	8,3	2053
Dado que los entrevistados no conocen el Viceministerio de Vivienda, se indagó por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.						
Canales de atención	Infraestructura del MVCT	7,0	78,8	7,7	9,6	13
	Línea de atención	7,2	72,6	12,5	12,3	106
	Página web del MVCT	7,6	79,3	10,6	3,2	87
PQRS	Atención PQRS	5,1	40,8	20,2	35,4	129
Subsidio de vivienda	Postulación al subsidio de vivienda	7,7	81,8	8,9	5,4	2053
	Asignación del subsidio de vivienda	7,5	64,3	7,3	4,9	2053

- **NSC DECLARADO : Nivel de Satisfacción del Ciudadano Declarado.** Corresponde a las calificaciones dadas a la pregunta ¿De manera general como califica los servicios que ha recibido del Ministerio de Vivienda?
- **NSC CALCULADO: Nivel de Satisfacción del Ciudadano Calculado.** Corresponde al nivel de satisfacción calculado a partir de las calificaciones declaradas dadas por el entrevistado
- **PROMEDIO:** corresponde al promedio de las calificaciones expresamente declaradas por los ciudadanos frente al aspecto evaluado (¿Cómo califica ____?). Se realizó una conversión de las respuestas dadas por todos los ciudadanos de la escala de 1 a 5 a otra de 0 a 10.
- **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN :** % de respuestas de Muy bueno+ bueno
- **ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD:** % de respuestas de ni bueno ni malo
- **ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN :** % de respuestas de Muy malo+ malo

Nivel de satisfacción	Clase de factor	Valores	Conversión
Muy malo	Crítico	< 70	●
Mal	Crítico	70 - 85,9	●
Regular	Estable	86 - 95,9	●
Bueno	Diferenciador leve	96 - 100	●
Excelente	Diferenciador fuerte	96 - 100	●

Viceministerio de Agua y Saneamiento básico

4. Indicadores de Satisfacción

4.1 Satisfacción Total con VASB

		PROMEDIO	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD	ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN	ENTREVISTADOS
NSC VASB DECLARADO		7,1	63,8	20,6	4,4	160
NSC VASB CALCULADO		7,4	74,8	13,4	7,4	160
Canales de Atención	Infraestructura del MVCT	7,6	78,7	8,3	4,0	87
	Línea de atención	7,2	82,4	10,3	7,4	17
	Página WEB del MVCT	7,7	90,6	6,5	0,9	111
PQRS	Atención PQRS	5,6	47,0	26,5	25,6	39
Proyectos de Agua y Saneamiento básico	Asistencia técnica	7,4	85,0	10,0	3,8	65
	Evaluación de proyectos	6,4	58,4	23,8	12,7	101

- **NSC DECLARADO : Nivel de Satisfacción del Ciudadano Declarado.** Corresponde a las calificaciones dadas a la pregunta ¿De manera general como califica los servicios que ha recibido del VASB?
- **NSC CALCULADO: Nivel de Satisfacción del Ciudadano Calculado.** Corresponde al nivel de satisfacción calculado a partir de las calificaciones declaradas dadas por el entrevistado
- **PROMEDIO:** corresponde al promedio de las calificaciones expresamente declaradas por los ciudadanos frente al aspecto evaluado (¿Cómo califica ____?). Se realizó una conversión de las respuestas dadas por todos los ciudadanos de la escala de 1 a 5 a otra de 0 a 10.
- **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN :** % de respuestas de Muy bueno+ bueno
- **ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD:** % de respuestas de ni bueno ni malo
- **ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN :** % de respuestas de Muy malo+ malo

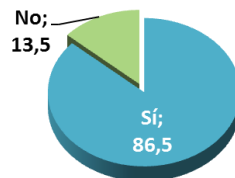
Nivel de satisfacción	Clase de factor	Valores	Conversión
Muy malo	Crítico	< 70	●
Mal	Crítico	70 - 85,9	●
Regular	Estable	86 - 95,9	●
Bueno	Diferenciador leve	96 - 100	●
Excelente	Diferenciador fuerte	96 - 100	●

Viceministerio de Vivienda

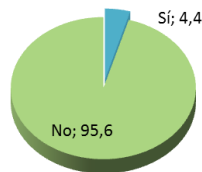
6. Otros aspectos evaluados

6.5 Cobro de Trámites

P8.1 ¿Sabe usted que los trámites para la **postulación y entrega (asignación)** del subsidio familiar de vivienda son gratuitos?



P8.2 ¿A usted le cobraron algún dinero por adelantar los trámites para la **postulación o entrega (asignación)** del subsidio familiar de vivienda?



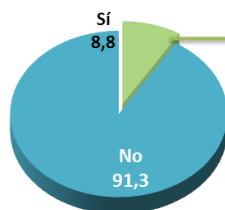
ENTREVISTADOS Todos (2053)

Viceministerio de Agua y Saneamiento básico

5. Otros aspectos evaluados

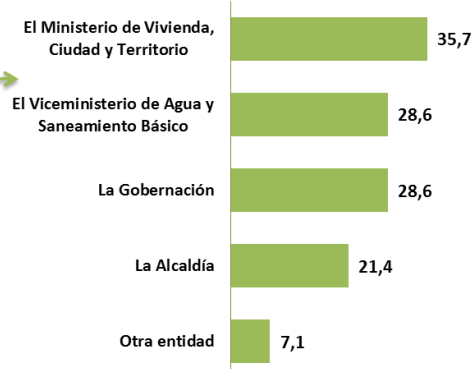
5.3 Tramitadores

P5.1 ¿Tiene usted conocimiento si **durante este año (2013)** han existido **tramitadores o mediadores** que intenten realizar **prácticas deshonestas** con el proceso de evaluación, viabilidad y seguimiento de los proyectos de agua potable y saneamiento básico?



Base de entrevistados: 160

P5.2 ¿Los tramitadores o mediadores que han intentado realizar prácticas deshonestas **pertenecen o realizan trámites desde** ____ ?



Base de entrevistados: Ciudadanos que conocen sobre la existencia de tramitadores con intenciones de prácticas deshonestas (14)

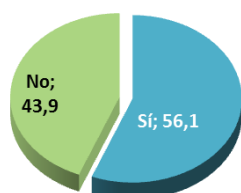
Viceministerio de Vivienda

6. Otros aspectos evaluados

6.1 Mecanismo de información

4.1 Conocimiento

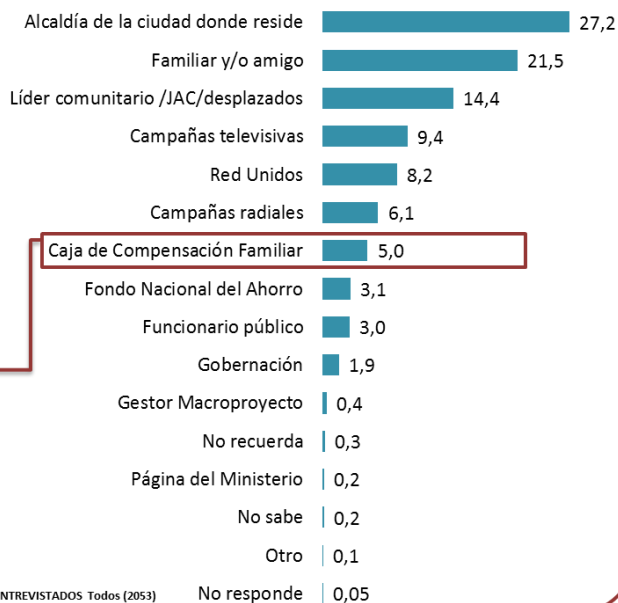
P1.18 ¿Sabe usted qué el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio es la entidad del gobierno que asigna o entrega el Subsidio Familiar de Vivienda Urbana?



Caja de compensación	%
Comfaca	1,8
Comfamiliar	1,1
Comfenalco	1,0
Comfacesar	0,3
Comfacor	0,3
Comfandi	0,2
Comfama	0,1
Comfasucre	0,1
Compensar	0,05

4.2 Medios de información

P4.1 ¿A través de qué medio se enteró usted de los Programas de Vivienda que estaba desarrollando Fonvivienda bajo el liderazgo del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio? *Respuesta Múltiple*

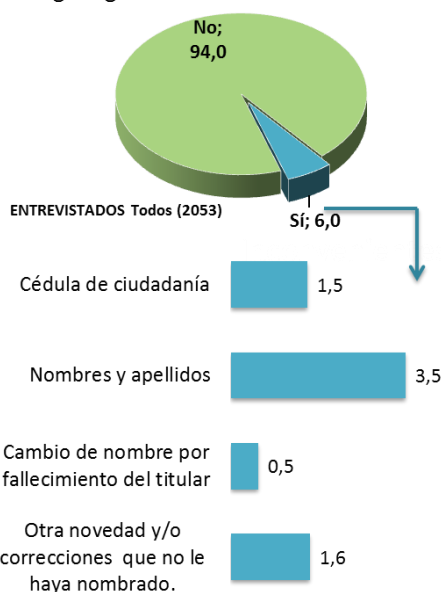


ENTREVISTADOS Todos (2053)

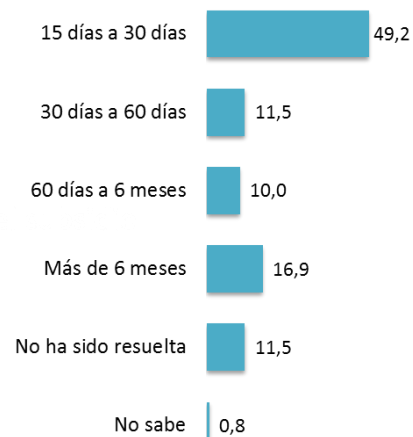
Viceministerio de Vivienda

6. Otros aspectos evaluados**6.2 Novedades durante la asignación del subsidio**

P4.4 ¿Cuándo le entregaron la carta de asignación del subsidio familiar de vivienda tuvo que corregir algo?



P4.5 ¿En cuánto tiempo le fue resuelta la novedad? Respuesta espontánea



ENTREVISTADOS: usuarios que tuvieron alguna novedad en la asignación del subsidio (130)

Información actualizada y visible de:

- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos: adicional a lo que se encuentra en la página Web del Ministerio, para esto se tiene previsto la elaboración de un documento contentivo de estos derechos el cual se expondrá en una cartelera específica en línea de manera articulada con el Departamento Nacional de Planeación – DNP.
- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad: Como se mencionó anteriormente, estos se encuentran en la página web del Ministerio SUIT.
- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio: Se hace mediante el correo electrónico moviliza@minvivienda.gov.co con atención personalizada en un término máximo de 15 días.
- Requisitos e indicaciones necesarias para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos: se elaborará un documento contentivo de esta información bajo los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación se establecerán los requisitos correspondientes y se dará a conocer.
- Horarios y puntos de atención: se encuentra disponible en la página Web del Ministerio y en sus instalaciones físicas.
- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo. Se encuentra en la página del Ministerio.

Espacios físicos y facilidades estructurales para la atención prioritaria: En este aspecto se busca definir procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

Frente a ello, el Ministerio, con acompañamiento del DNP, cuenta con un diagnóstico, con base en la herramienta para el Diagnóstico de Espacios Físicos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, en el cual de acuerdo a los trámites y servicios que se atienden en el punto de atención (que corresponden a la autorización de movilización de cuenta de ahorro programado y los cruces de información y la atención de las cajas de compensación familiar, para pago contra escritura, Postulación y asignación de subsidio familiar de vivienda y el Cobro de pago anticipado), se evalúo las condiciones generales en que se encuentra las cuatro zonas (recepción, permanencia, atención y administrativa) que comprenden las oficinas presenciales de atención a los ciudadanos, el acceso a las oficinas, los aspectos técnicos y tecnológicos, y la señalización del espacio.

Acciones para afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos

Para efectos de desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, que desarrollan esta actividad, se ha participado activamente en los programas de capacitación y sensibilización, participando en los talleres ofrecidos por el Departamento Nacional de Planeación.

Por otra parte, en lo que concierne a generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano, en este momento está en proceso de desarrollo en coordinación con el Grupo de Talento Humano.

Fortalecimiento de los canales de atención

El Ministerio cuenta con los siguientes canales de atención que le permiten interrelación con la ciudadanía:

- ❖ Página web
- ❖ Correo electrónico
- ❖ Atención personalizada
- ❖ Chat institucional
- ❖ Atención telefónica
- ❖ Centro de Contacto
- ❖ Correo certificado
- ❖ Notificaciones Fonvivienda
- ❖ Notificaciones Minvivienda
- ❖ Urna de Cristal
- ❖ Fax

Respecto de la implementación del protocolo de atención al ciudadano, el Ministerio maneja los protocolos del sector en coordinación con el DNP.

Así mismo se ha implementado sistema de turnos que permite la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos, el cual genera mayor control y organización en la atención personalizada.

Finalmente, el Ministerio está en proceso de integrar los canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio, por ello se está implementando un sistema integral de gestión que permite la automatización de los servicios que ofrece el Ministerio.

5. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS:

Definiciones: Complementario a expuesto en los procedimientos definidos por la entidad para la atención al ciudadano, las siguientes definiciones constituyen la base que orienta este procedimiento.

- ❖ **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1437 de 2011. Artículo 13).
- ❖ **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones (Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital – Alcaldía de Bogotá diciembre 2010).
- ❖ **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- ❖ **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- ❖ **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Gestión: Complementario a lo anterior, el Ministro en uso de sus facultades legales, y en especial a las conferidas por el numeral 3 del artículo 59 de la ley 489 de 1998 y en desarrollo del artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, mediante la resolución 0203 del 22 de abril de 2013 se reglamentó la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, y FONVIVIENDA la responsabilidad de la firma de los documentos oficiales y crea la ventanilla única de correspondencia. Este ejercicio se ha venido realizando permanentemente, diseñando un formulario en la página Web institucional para que nuestros ciudadanos puedan ingresar de forma práctica en busca de una respuesta a sus inquietudes, quejas o reclamos.

El Ministerio cuenta en su página web con el link Peticiones, Quejas y Sugerencias (PQR) de Trámites y Servicios, un aplicativo que canaliza mediante el diligenciamiento de un formato en línea la presentación por parte del usuario o del ciudadano de una solicitud, lo cual permite interactuar desde cualquier lugar de la geografía colombiana; y una vez recibida en línea por gestión documental se remite a la dependencia correspondiente para su trámite.

Lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el decreto 0019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir reformar regulaciones, procedimientos y tramites innecesario existentes en

la administración pública” Estatuto Antitamites, en su *artículo 14 “Presentación De Solicitudes, Quejas, Recomendaciones O Reclamos Fuera De La Sede De La Entidad*. Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales, Si ellas no existieren, deberán hacerlo a través de aquellas en quienes deleguen en aplicación del artículo 9 de la Ley 489 de 1998, o a través de convenios que se suscriban para el efecto, En todo caso, los respectivos escritos deberán ser remitidos a la autoridad correspondiente dentro de las 24 horas siguientes

Los ciudadanos podrán hacer llegar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y opiniones al Ministerio de Vivienda, con las normas legales y administrativas vigentes, a través de la página web.

Los usuarios podrán, en ejercicio de sus derechos, presentar de manera respetuosa quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, respecto de cualquier trámite o servicio que sea competencia del Ministerio, y sobre el cual se presente algún grado de inconformidad, por falta de oportunidad de la información, desarrollo de la actuación así como de la deficiencia o baja calidad de las mismas. La solicitud será resuelta en los siguientes términos

- ❖ PQR 15 días hábiles.
- ❖ PQR población vulnerable 10 días hábiles.
- ❖ Requerimientos IAS 10 días hábiles.
- ❖ Consultas y Conceptos 30 días hábiles.

Los procedimientos y trámites internos para efectos de peticiones, atención de quejas, firma de documentos oficiales, se encuentran definidos en la resolución 0203 de abril 22 de 2013 del MVCT.

Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, para facilitar el control y el seguimiento de los documentos, el procedimiento de recepción, radicación y registro de documentos se realizan únicamente a través, de la ventanilla única de la Entidad.

Igualmente se dispone de un enlace de fácil acceso, en la página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. Para ello se tienen formatos electrónicos que facilitan la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos. A través de esta página se informa a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.

También se cuenta con una herramienta de gestión documental que permite no solamente tener un registro de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, sino que adicionalmente gracias a las características de esta herramienta, es posible visualizar digitalmente tanto la petición del usuario como la respuesta dada a la misma

Seguimiento: Para efectos del seguimiento el Ministerio ha desarrollado los siguientes elementos:

- ❖ Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de

Documentos, se tiene implementado un Programa de Gestión Documental que permite hacer seguimiento a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

- ❖ Se creó mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes y requerimientos presentadas por los ciudadanos a través de la herramienta de Gestión Documental.
- ❖ Se dispondrá de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
- ❖ Se identifica y analiza los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas, para así dar el respectivo trámite y/o respuesta.
- ❖ Se integra los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
- ❖ Se elabora bimensualmente informes de gestión sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la Entidad y racionalizar el uso de los recursos.

Control: Este se hace a través de la Oficina de Control Disciplinario Interno que se encarga de adelantar los procesos disciplinarios de los servidores públicos y adelanta las investigaciones en caso de, (i) Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la Ley, y (ii) Quejas contra los servidores públicos de la Entidad.

Por otra parte, la Oficina de Control Interno vigila que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rinde un informe semestral a la administración de la entidad.

Veedurías ciudadanas: Se dispondrá y llevará un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas, y se evaluarán los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas y facilitará y permitirá a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal. *ESTE TEMA DEBE SER EVALUADO POR CONTROL INTERNO*

6. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Conforme al capítulo quinto, del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, formulado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación del Ministerio.

Igualmente, la verificación de la elaboración, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina de Control Interno, en enero 31, abril 30, agosto 31 y diciembre 31, conforme al formato definido en dicho capítulo.