MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2015
Septiembre 9 de 2015

Dependencias que participaron en su elaboración:

Despacho del Ministro	Luis Felipe Henao Cardona Ministro
Secretaria General	José Vicente Casanova Roa Secretario General (E) Lenin Alejandro Rodriguez Asesor
Subdirección de Servicios Administrativos	Jose Vicente Casanova Roa Subdirector Ingrid Bibiana Cossio Ibañez Contratista
Viceministerio de Vivienda	Guillermo A. Herrera Castaño Viceministro
Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social	Carlos Ariel Cortés Mateus Director
Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico	Sandra Milena Vargas Subdirectora Elena Ibarra Aguilar Técnico Administrativo
Subdirección de Subsidios	Lino Roberto Pombo Subdirector Nohora Helena Quintero Profesional Especializado
Dirección del Sistema Habitacional	Andrés Felipe Rubiano Páramo Director María Cristina Fontecha Rivera Asesora
Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico	María Carolina Castillo Aguilar Viceministra
Dirección de Programas	María Carolina Castillo Aguilar Directora Martha Lucia Cantor Contratista
Dirección de Desarrollo Sectorial	Javier Orlando Moreno Méndez Director José Manuel Vásquez L. Profesional Especializado

Grupo de Control Interno Disciplinario	Juan Gabriel Durán Sanchez Coordinador Edgar Olivo Gómez Fresneda Profesional Universitario
Grupo de Talento Humano	Constanza Martínez Guevara Coordinadora Luz Mery Pineda Profesional Especializado
Subdirección de Finanzas y Presupuesto	Juan Carlos Cortés Albadan Subdirector Germán Alberto Díaz Pinto Asesor
Grupo de Atención al Usuario	Adriana Bonilla Marquinez Coordinadora Jairo Alonso Cárdenas Beltrán Contratista
Grupo de Recurso Físicos	Orlando Eli León Vergara Coordinador
Oficina Asesora Jurídica	Julián Andrés Vasco Loaiza Jefe Oficina Jorge Andrés Martinez Amaya Profesional Especializado
Grupo de Contratos	Javier Hernando Salinas Vargas Coordinador Ivette Marina Paez Ramirez Profesional Especializado
Grupo de Soporte y Apoyo Informático	José Luis Eraso Figueroa Coordinador Johanna Alexandra Barreto Bustos Contratista

Revisión y Consolidación:	María Alexandra Pérez Alvarado Jefe Oficina Asesora Oficina Asesora de Planeación
	Elsy Liliana Rincón Escobar Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación

Contenido

1. INTRODUCCION 4

1.1. MARCO INSTITUCIONAL 5

1.2. METODOLOGÍA PARA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO 7

1.3. MARCO LEGAL 8

2. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS 11

3. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2014-2018 "TODOS POR UN NUEVO PAÍS 12

4. COMPONENTES DEL PLAN. 13

5. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS: 30

6. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 33

1. INTRODUCCION

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, es una entidad del orden nacional creado mediante Ley No. 1444 de 2011, con el objetivo de lograr, en el marco de la ley y sus competencias, la formulación, adopción, coordinación y ejecución de la política pública, planes y proyectos en materia del desarrollo territorial y urbano planificado del país, la consolidación del sistema de ciudades, con patrones de uso eficiente y sostenible del suelo, teniendo en cuenta las condiciones de acceso y financiación de vivienda, y de prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico".

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011, artículos 73 y 76 Y al Decreto 2641 de 2011, se elaboró el presente documento teniendo como referente la Metodología "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, desarrollada por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

De acuerdo a la metodología el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio anualmente formula y realiza seguimiento y control al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, velando por una administración transparente, no permeable a riesgos de corrupción, con trámites, que presentan resultados de gestión y ofrece servicios y productos en beneficio de los ciudadanos interesados. Es de anotar que el documento está alineado de igual manera con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión sustentado en el Decreto 2482 de 2012, relacionando las actividades a las Políticas de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano y Eficiencia Administrativa, donde es relevante resaltar la importancia del Sistema Integrado de Gestión Implementado, Certificado y mantenido bajo la norma ISO NTCGP-1000:2009.

El documento se fundamenta considerando los posibles hechos de corrupción como acciones inaceptables e intolerables dentro de la administración pública y trabaja en este sentido por prevenir y evitar estos sucesos. El plan está compuesto por cuatro componentes Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su mejora, Estrategia Anti tramites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

1.1. MARCO INSTITUCIONAL

La Ley 1444 de 4 de mayo de 2011 "Por medio de la cual se escinden unos ministerios, otorga 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".

El 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".

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

La 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".

La 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".

El 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:

1. Transparencia
2. Honestidad
3. Justicia
4. Equidad
5. Lealtad
6. Respeto
7. Responsabilidad
8. Solidaridad
9. Servicio
10. Tolerancia
11. Compromiso
12. Participación
13. Sinceridad
14. Colaboración
15. Pertenencia
16. 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 Atención al Ciudadano se construye en cumplimiento de lo estipulado por la Ley 1474 de 2011[1], 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, quienes 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 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 con las dependencias que hacen parte del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Estrategia Anti trámites. En este componente se tiene el propósito de facilitar el acceso a los servicios que brinda nuestra entidad para acercar al ciudadano a los trámites de la institución que contribuyen al mejoramiento de las condiciones de calidad de vida de los ciudadanos, así como también 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, coherente con las acciones correspondientes a la estrategia de Gobierno en Línea encaminadas a cerrar espacios propensos para la 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

[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

la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.

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

1.3. MARCO LEGAL

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

- **Ley 1474 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.

"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 2015, 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

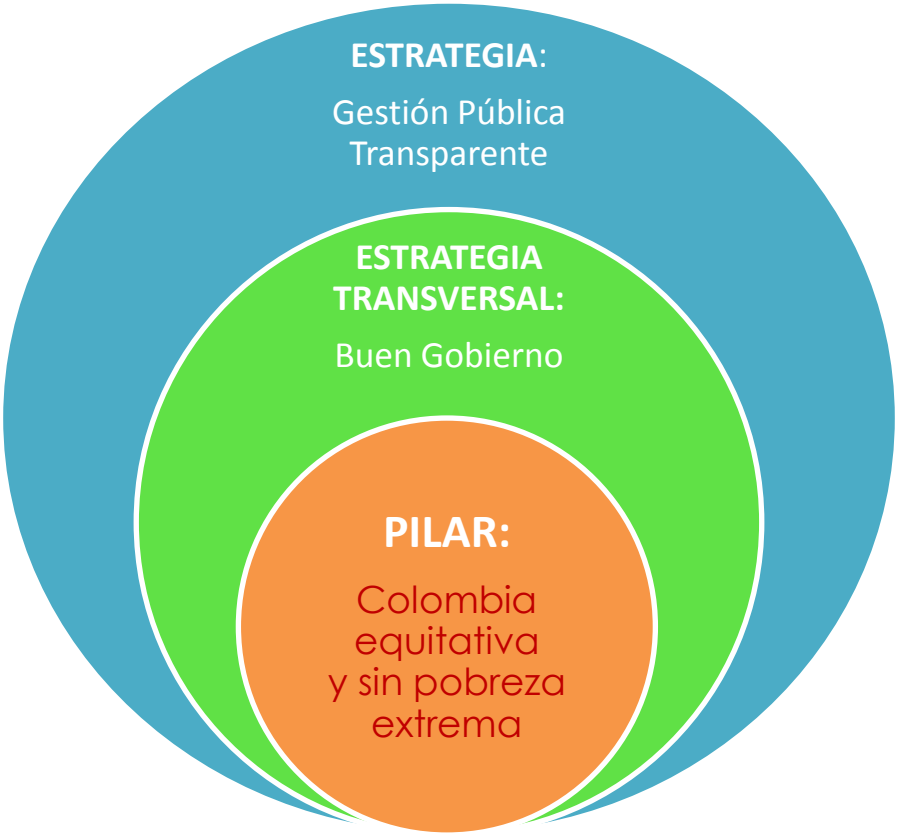
Estructurar el mapa de riesgos de corrupción con los jefes de área, quienes serán los responsables de estructurar las medidas para controlarlos, evitarlos y definir las acciones para mitigarlos, estableciendo los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción del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

Implementar los trámites y servicios que brinda el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio buscando facilitar el acceso a éstos y desarrollar acciones al interior de la entidad para su racionalización.

Desarrollar 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.

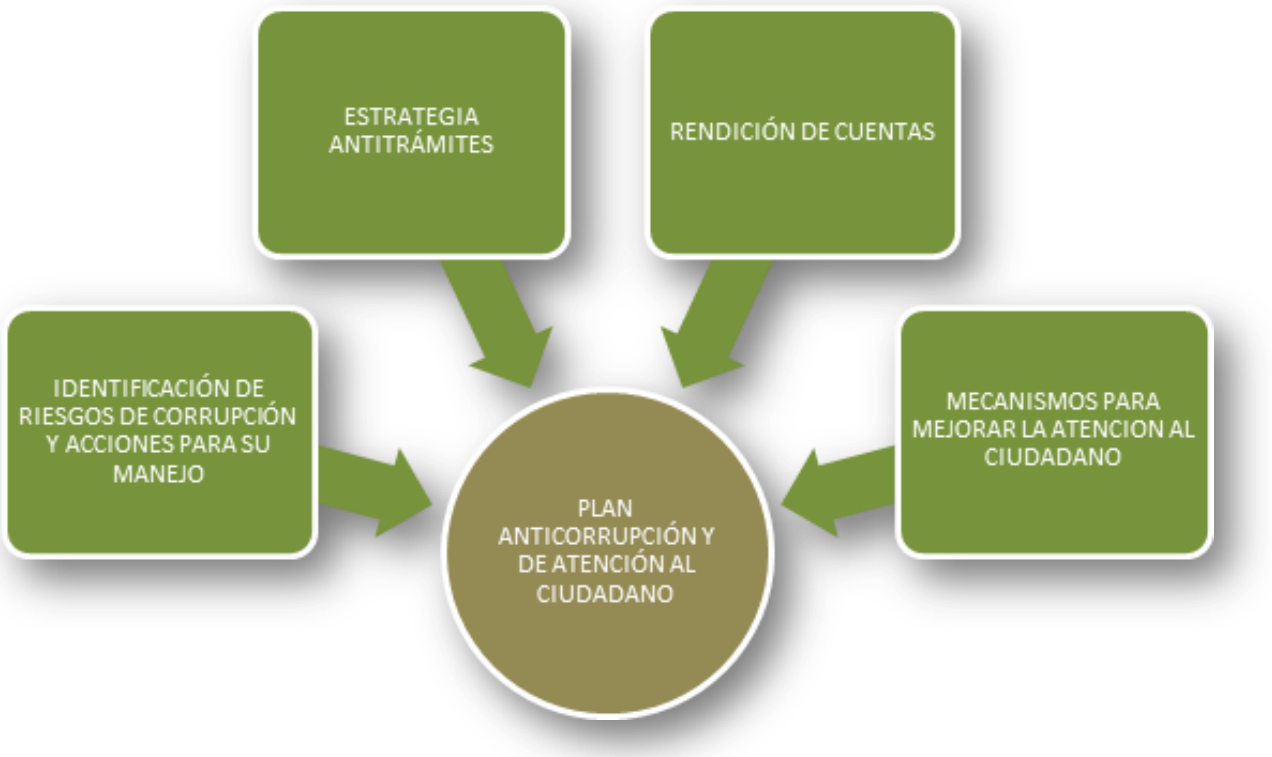
Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano, centrando los esfuerzos para garantizar el acceso a los mismos, a través de distintos canales que tiene previstos el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

3. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2014-2018 "TODOS POR UN NUEVO PAÍS



4. COMPONENTES DEL PLAN.

En cumplimiento a lo establecido en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en concordancia con la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, la cual contiene el mapa de riesgos de corrupción, las medidas para controlarlos y evitarlos, estrategias anti trámites, rendición de cuentas y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, como se muestra en la siguiente imagen:



4.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y 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 expedida en Septiembre de 2011, y puesta 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 prevenir la corrupción año 2015, 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.

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 28 de octubre del año 2014 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 2015 identificando 34 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 para la identificación de los riesgos de corrupción, los formulados en el año 2014, con base en 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:

- Procesos y Procedimientos
- Financiero
- Legales
- De contratación
- De información y documentación
- De investigación y sanción
- De trámites y/o servicios internos y externos

- Gestión de Soporte
- Promoción y acompañamiento en agua
- Formulación y seguimiento de Política de vivienda
- Recursos Físicos
- Talento Humano

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

Valoración del riesgo de corrupción: en esta etapa se 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 se 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 evitarlo o reducirlo, y un indicador que permite la medición del avance.

Finalmente, a este mapa de riesgos se le realizará seguimiento: 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 CORRUPCION 2015

Entidad: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y Fonvivienda

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.

IDENTIFICACION					ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
			Riesgo			VALORACION					
Dependencia	Proceso y Objetivo	Causas	No.	Descripción	Probabilidad de materialización	Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador	Fórmula del Indicador
Subdirección de Servicios Administrativos- Grupo de Atención al Usuario y Archivo	Atención y Servicio al Usuario: Brindar de manera eficiente, oportuna y eficaz atención a los usuarios del Ministerio, para satisfacer sus necesidades de información o trámites en relación con los temas de su competencia.	1. Falta de canales de comunicación con los usuarios y ausencia de mecanismos que garantizen participación social.	1	No hay control ciudadano	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	1. Evaluar la gestión de la entidad a través del formato de Encuesta Evaluación del Servicio. Código: AU-F-07. SIG 2. Registrar y atender oportunamente las solicitudes de quejas, reclamos, y sugerencias en la vigencia recibidas a través del formato de Registro para Solicitudes, Quejas y Sugerencias, Código: AU-F-06. SIG.	Subdirección de Servicios Administrativos - Grupo de Atención al Usuario	Usuarios satisfechos con la gestión del MVCT	Número total de usuarios satisfechos con la gestión del MVCT en el mes/Número total de usuarios del MVCT atendidos en el mes
										Oportunidad en la respuesta de Quejas, Reclamos y sugerencias recibidas en el semestre	Total de respuestas de quejas, reclamos y sugerencias respondidas oportunamente en el mes / Total de quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el mes

NOTA: Como resultado del proceso de actualización de éste plan, en el mes de septiembre de 2015, la Dirección del Sistema Habitacional solicitó eliminar los riesgos 32 y 33 de dicha matriz. Esto porque el pasado mes de agosto la Dirección revisó los

MINVIVIENDA
TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad a su cargo y determinó eliminar el Subproceso de Formulación y Seguimiento de Políticas e Vivienda, los riesgos en mención estaban asociados a este subproceso y en consecuencia también fueron eliminados.

4.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

La estrategia anti trámites busca mejorar el acceso y acercamiento de los ciudadanos a los servicios que brinda cada entidad pública a través de sus correspondientes trámites y servicios, esto en el marco de la Política de Racionalización de Trámites que lidera el Gobierno Nacional por medio del Departamento Administrativo de la Función Pública.

En lo que corresponde al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, los trámites y servicios objeto de esta estrategia se encuentran publicados en la página de la entidad y registrados en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, son los siguientes:

Trámites:

1. Postulación y asignación del Subsidio familiar de VIS, para áreas urbanas.
2. Cobro del subsidio Familiar de Vivienda de Interés Social bajo la modalidad de pago contra escritura.
3. Cobro del subsidio familiar de vivienda de interés social bajo la modalidad de pago anticipado.
4. Habilitación para otorgar financiación complementaria por parte de los oferentes de vivienda de interés social.

Servicios:

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

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

Es muy importante destacar que los trámites están tercerizados y son atendidos por entidades con alta experiencia en administrar y operar procesos de vivienda. Los principales actores son las cajas de Compensación Familiar que operan a través del convenio de Encargo de Gestión suscrito entre FONVIVIENDA y la Unión Temporal de Cajas de Compensación Familiar para Subsidio de Vivienda de Interés Social - CAVIS UT, el Banco Agrario, fiduciarias, el Fondo Nacional de Ahorro y las entidades Bancarias en general.

Para efecto de la estrategia de racionalización, en el año 2014 se hicieron revisiones a los trámites y servicios que en su momento produjeron mejoras su funcionalidad, no

obstante, las mejoras no han sido suficientes. Actualmente, los trámites continúan siendo atendidos de manera personalizada a través de las entidades descritas, debido a que mucha de la población objetivo no maneja herramientas informáticas y/o no cuentan con la experticia para responder de manera precisa las preguntas que se realizan.

En lo corrido de la vigencia 2015, se han desarrollado actividades tendientes a mejorar los trámites y servicios de la entidad. Para ello se ha contado con el apoyo técnico del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, en lo ateniente a la metodología de racionalización de trámites y el sistema SUIT.

Adicionalmente, el compromiso asumido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para esta vigencia que corresponde a *desarrollar la metodología de racionalización de trámites,* en el cual se propuso revisar la posibilidad de racionalizar los trámites a cargo del Ministerio. Para desarrollar esta actividad se realizaron varias reuniones con las dependencias responsables de los trámites y servicios. Como resultado se encontró que actualmente no es viable hacer ninguna racionalización porque no se cuenta con los recursos necesarios para implementar medidas que incluyan análisis minuciosos de corte técnico y jurídico, así como el uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Los resultados de las reuniones son los siguientes:

Con la oficina de Atención al Usuario y Archivo, se encontró que era posible automatizar completamente el servicio de *Certificado para el retiro de los recursos depositados en las cuentas de ahorro programado para VIS* mediante el uso de una firma electrónica, de tal manera que el usuario pudiera obtener la certificación completamente en línea. Para lograrlo se propuso definir las actividades y presupuestos necesarios en el Plan Anticorrupción del a Vigencia 2016, debido a que en esta no se cuenta con recursos.

Con la Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social – DIVIS, se encontró que al estar los trámites a su cargo tercerizados, gran parte del desarrollo de los mismos está bajo la responsabilidad de las cajas de compensación familiar, por lo tanto, de querer lograr mejoras, sería necesario hacer una análisis con la colaboración de estas entidades. Esto implica un análisis jurídico previo que permita identificar el alcance de las obligaciones contractuales de las cajas de compensación familiar en el marco del convenio que se tiene firmado con el Ministerio. Adicionalmente, esta actividad puede ser muy compleja porque se requiere hacer un análisis operativo a nivel nacional ya que, por cultura y capacidades técnicas, se presentan notables diferencias en la capacidad de gestión de las cajas de compensación familiar de las diferentes ciudades y regiones del país.

Por otra parte, con la DIVIS también se identificó que el trámite, *Habilitación para otorgar financiación complementaria por parte de los oferentes de vivienda de interés social,* no se ha usado desde su creación, por lo cual es viable que sea eliminado, no obstante, la norma que lo creó aún sigue vigente, por lo cual, también es necesario hacer una complejo análisis jurídico y de ser necesario, realizar las modificaciones normativas para eliminarlo, actividades que se espera sean realizadas en la vigencia 2016.

Finalmente, en compañía de funcionarios del DAFP se hizo una revisión del estado actual de la información de los trámites y servicios en el sistema SUIT, encontrando que es necesario actualizar la información allí contenida, de tal manera que, de ser viable, se eliminen algunos requisitos que aparecen como necesarios para el desarrollo de los trámites y que actualmente la ley permite suprimirlos. Para eliminar estos requisitos es necesario identificar con los responsables de cada trámite las implicaciones jurídicas y operativas de dicha medida. Esto se realizará en la presente vigencia.

4.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

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 aplica las herramientas Tic, las cuales facilitan el acceso a la información de la entidad por parte de los grupos de interés y de la ciudadanía en general.

1. En Página WEB:
   - Información institucional básica: http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio

   Complementarias institucionales como:
   - Metas del Plan Nacional de Desarrollo correspondientes al MVCT: http://portal.minvivienda.local/sobre-el-ministerio/planeación-gestión-y-control/planeación-y-seguimiento
   - Plan estratégico: http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeación-gestión-y-control/planeación-y-seguimiento/
   - Informe de Gestión del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio al Congreso de la República
   - Plan de acción Institucional anual: http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeación-gestión-y-control/planeación-y-seguimiento/plan-de-acción-institucional
   - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeación-gestión-y-control/planeación-y-seguimiento/plan-de-anticorrupción-y-de-atención-al-ciudadano
   - Presupuesto y Ejecución presupuestal: http://portal.minvivienda.local/sobre-el-ministerio/finanzas-y-presupuesto/presupuesto-por-vigencias
   - Publicidad de contratación en el SECOP: http://www.colombiacompra.gov.co
   - Plan de mejoramiento institucional: http://portal.minvivienda.local/sobre-el-ministerio/planeación-gestión-y-control/control-interno/planes-de-mejoramiento
   - Sistema Integrado de Gestión de Calidad SIGC: http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeación-gestión-y-control/sistemas-de-gestión/aspectos-generales
   - Trámites y Servicios del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio: http://www.minvivienda.gov.co/trámites-y-servicios
   - Hoja de Vida Gerentes Públicos: http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/funcionarios
   - Acuerdos de gestión: http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/talento-humano
   - Inventario de PQR por tipo de peticiones, por grupos de interés, principales servicios solicitados y soluciones y respuestas efectuadas: http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/grupo-de-atencion-al-usuario

2. Página Web del DNP, aplicativo SINERGIA: https://sinergia.dnp.gov.co/portaldnp/
3. Página Web del DNP: https://spi.dnp.gov.co/

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

- Escala: Programa de televisión que se emite por el Canal Institucional los domingos a las 7 de la noche, por el cual se divulga la información y gestión semanal del Ministerio.
- El periódico electrónico ESCALA es una publicación de circulación quincenal que le mantendrá informado(a) sobre los avances y gestión en materia de vivienda, agua potable, saneamiento básico y desarrollo urbano y territorial.
- Portal institucional web: link de rendición de cuentas al ciudadano, puede 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: http://www.minvivienda.gov.co/Sala-de-prensa y http://www.youtube.com/user/minvivienda
- Galería de audio: http://www.minvivienda.gov.co/sala-de-prensa/galeria-de-audio/2014/abril
- Agenda del Ministerio: http://portal.minvivienda.local/
- Redes sociales Facebook, twitter): http://www.facebook.com/MinVivienda https://twitter.com/luisfelipehenao

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

- ✓ Folletos informativos.
- ✓ Informes de gestión.

Diálogo: Con el fin de estar en permanente contacto con la ciudadanía, y prestar un mejor servicio en cuanto a eficiencia y oportunidad, satisfaciendo la necesidad de trámites e información correspondiente al Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, tener una mejor comunicación y facilitar la interacción con la ciudadanía, ésta entidad cuenta con los siguientes canales de atención que son:

1. Atención escrita: Trámite de solicitudes escritas deben ser remitidas a: Ventanilla Única de Recepción de Correspondencia - Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., en la Calle 18 # 7-59.
2. Atención telefónica y Vía Fax: Línea Principal de Atención al Usuario: 5953525 opción 1-8 - Líneas gratuitas: 01 8000 952 525.
3. Atención por correo electrónico: correspondencia@minvivienda.gov.co
4. Atención personalizada: Sede Atención al Usuario: Calle 18 No. 7-59.
5. Notificaciones Judiciales FONVIVIENDA: notificacionesfonviv@minvivienda.gov.co
6. Notificaciones Judiciales: notificacionesjudici@minvivienda.gov.co
7. Atención Urna de Cristal: www.urnadecristal.gov.co
8. Formulario Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR:

http://portal.minvivienda.local/atencion-al-ciudadano.

9. Ferias de atención al ciudadano: que se desarrollan en el marco del programa nacional de servicio al ciudadano en diferentes ciudades del país.
10. Participación en los Acuerdos para la Prosperidad en los cuales se tratan temas de competencia de la Entidad.
11. 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.
12. Interacción con la ciudadanía: Chat institucional, Foros y Audiencias Públicas Participativas, entre otras.

Con el fin de lograr una mayor participación por parte de los ciudadanos en la audiencia pública de rendición de cuentas se recomienda al equipo interdisciplinario interactuar con las partes interesadas antes de realizarla. Para tal efecto el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP recomienda que los elementos para aplicar en los próximos ejercicios deban orientarse a los tres momentos de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas:

- ✓ **Momento 1. Antes del ejercicio de Audiencia Pública de Rendición de cuentas.**
- ✓ **Momento 2. Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.**
- ✓ **Momento 3. Evaluación y el después del ejercicio participativo**

Incentivos hacia la ciudadanía:

- ✓ Publicar notas audiovisuales en la página web en las cuales participan los ciudadanos contando su historia sobre el beneficio recibido y cómo su calidad de vida ha mejorado.
- ✓ Promover la participación activa de la ciudadanía en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a través de los distintos medios de comunicación que utiliza la entidad.
- ✓ Publicar resultados actualizados de Informes de Gestión del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Incentivos hacia el cliente interno: Se utilizan los medios internos de comunicación virtual y presencial para generar conciencia y fortalecer la cultura hacia la rendición de cuentas como un ejercicio permanente, que demanda la participación de todos y cada uno de los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio**.**

Responsables: Un equipo interdisciplinario conformado por funcionarios de las siguientes áreas:

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

La Oficina Asesora de Planeación y la oficina TICs, realizarán el acompañamiento colaborativo al proceso.

Evaluación y Seguimiento

- Evaluación sobre el proceso de rendición de cuentas, mediante la entrega de formatos a los invitados para calificar el evento y razones de la calificación, por parte del Despacho del Ministro y del equipo interdisciplinario mencionado anteriormente.
- Actas de preparación de la audiencia pública de Rendición de Cuentas, por parte del Despacho del Ministro.
- Informe de resultados de la audiencia pública de Rendición de Cuentas, por parte de la Oficina Asesora de Planeación.

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 entidad 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 cual es difundida mediante diferentes mecanismos.

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

- La publicación del documento de Oferta institucional en la página web del Ministerio: www.minvienda.gov.co
- El documento de Oferta institucional da a conocer de manera escrita mediante plegables en el punto de atención personalizada en las instalaciones del Ministerio.
- Se difunde de manera itinerante en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano que se llevan a cabo en las diferentes ciudades y municipios del país, programadas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación - DNP.

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/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistemas-de-gestion/mapa-de-procesos/atencion-al-usuario

Procedimientos	*Objetivo*
Tramite 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 atención telefónica y personalizada a los usuarios del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio en relación con los temas de su competencia.

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, también se encuentra publicado en la sección del Sistema Integrado de Gestión, http://www.minvivienda.gov.co/ProcesosCorporativos/AUP-01Tramite%20y%20atención%20de%20quejas,%20reclamos%20y%20sugerencias%203.0.pdf,con la siguiente denominación:

Procedimientos	*Objetivo*
Tramite y Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencia	*Tramitar y emitir respuesta adecuada y oportuna a las quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio*

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.

Por su parte y con el fin de evaluar la calidad de la atención brindada en nuestro punto de atención personalizada el Grupo de Atención al Usuario y Archivo de la Entidad tiene implementada una Encuesta de Evaluación del Servicio la cual se encuentra debidamente incluida

en el Sistema Integrado de Gestión - SIG mediante el código: AU-F-07 y publicado en la página de la entidad en el siguiente link: http://portal.minvivienda.local/ProcesosCorporativos/AU-F-07%20Encuesta%20de%20evaluación%20del%20servicio.xls

Libertad y Orden Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio República de Colombia	ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO	Versión:2.0 Fecha:05/03/2014 Código: AU-F-07

Con este instrumento se pretende conocer la satisfacción de nuestros usuarios con la atención prestada por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, con el fin de brindar una atención oportuna y con estándares de calidad.

Por favor Califique en una escala de 1 a 5, los siguientes criterios de acuerdo a la atención recibida:

1) Cómo califica las Instalaciones físicas del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio? Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐ Muy Malo ☐	2) Cómo califica la atención que brinda el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio a los ciudadanos? Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐ Muy Malo ☐
3) Cómo califica la información recibida por el funcionario que le atendió? Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐ Muy Malo ☐	4) Cómo califica el tiempo de espera, mientras fue atendido? Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐ Muy Malo ☐ Cuanto tardó en ser atendido?
5) Que trámite, servicio o información solicitó en la entidad?	6) Tiene usted alguna sugerencia para mejorar el servicio que presta el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio a los ciudadanos?

Agradecemos su tiempo para responder estas sencillas preguntas

Esta encuesta es diligenciada y depositada por los usuarios en el buzón ubicado en el mismo punto de información tal y como se evidencia a continuación:

Con esta encuesta se pretende recibir por parte de los usuarios la calificación sobre el servicio que brinda el Ministerio a través del Grupo de Atención al Usuario y Archivo en el punto de atención personalizada.

Esta encuesta es tabulada y consolidada mensualmente, para lo cual se ha diseñado una tabla que

muestra los resultados obtenidos, consolida las observaciones y sugerencias que realizan los usuarios e identifica de acuerdo a los parámetros planteados, cuáles de estas calificaciones no supera el mínimo establecido así como el tiempo promedio en ser atendidos los usuarios:

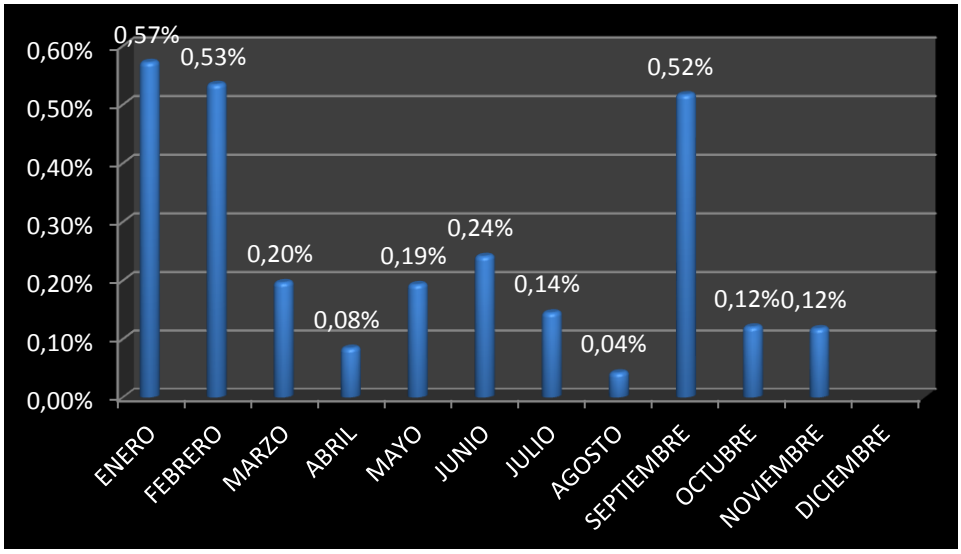
Tabulación Encuesta de Evaluación del Servicio												
Mes	Ite	Pregunta		Pregunta		Pregunta		Pregunta		Min	CALIFICACION	Porcentaje de Satisfacción
AGOSTO	1	Bueno	4	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5	Bueno	4	20	18	
	2	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	20	16	
	3	Bueno	4	Bueno	4	Muy Bueno	5	Bueno	4	10	17	
	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4		16	
	5	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5	Muy Malo	1	Muy Bueno	5	1	16	
	6	Bueno	4	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5	Bueno	4		18	
	7	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5		20	
	8	Bueno	4	Bueno	4	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5	2	18	
	9	Muy Bueno	5	Bueno	4	Muy Bueno	5	Bueno	4		18	
	10	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5		20	
	11	Regular	3	Regular	3	Regular	3	Regular	3		12	
	12	Bueno	4	Bueno	4	Muy Bueno	5	Bueno	4	5	17	
	13	Bueno	4	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5		19	
	14	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4		16	
	15	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5	10	20	
	16	Muy Bueno	5	Bueno	4	Bueno	4	Muy Bueno	5		18	
	17	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Regular	3		15	
	18	Bueno	4	Bueno	4	Muy Bueno	5	Bueno	4	30	17	
	19	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5		20	
	20	Regular	3	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	1	15	
	21	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5		20	
	22	Regular	3	Bueno	4	Bueno	4	Regular	3	20	14	
	23	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5	2	20	
	24	Muy Bueno	5	Bueno	4	Muy Bueno	5	Bueno	4		18	
	25	Regular	3	Bueno	4	Bueno	4	Muy Bueno	5	15	16	
	26	Bueno	4	Bueno	4	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5		18	
	27	Bueno	4	Muy Bueno	5	Bueno	4	Bueno	4		17	
	28	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5		20	
	29	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5		20	
	30	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5	Muy Bueno	5		20	

Adicionalmente esta evaluación es un insumo para alimentar mensualmente la Hoja de Vida del Indicador de Insatisfacción del Usuario que igualmente se encuentra incluida en el SIG, ésta junto con la cantidad total de usuarios atendidos en el punto de información y luego de aplicar la fórmula: No. De Usuarios Insatisfechos / Total de usuarios atendidos en el canal personalizado *100, permite tener el resultado del indicador el cual muestra porcentualmente la insatisfacción de los usuarios.

Para poder establecer el rango en el cual se debe encontrar la operación del indicador se ha planteado los siguientes parámetros:

VALOR MÍNIMO	0,00%
VALOR MÁXIMO	1.0%

A continuación se muestra los resultados obtenidos hasta el mes de Noviembre de 2014:



Tal y como se evidencia en la gráfica anterior, el porcentaje de insatisfacción de los usuarios se movió en el periodo Enero a Noviembre de 2014 dentro del rango establecido es decir menos del 1%, igualmente se evidencia que estos porcentajes son bajos teniendo en cuenta que el valor máximo alcanzado fue de 0.57% el cual incluso se ubicó por debajo de valor meta fijado el cual fue de 8%.

En términos generales la satisfacción que se percibe por parte del usuario que visita el punto de atención personalizada del MVCT es sobresaliente. Allí igualmente se evidencia que las principales razones de visita al MVCT son la necesidad de acceder a un subsidio de vivienda, recibir información sobre titulación de predios, trámites a derechos de petición, entre otros. Por su parte la mayor cantidad de sugerencias hacen referencia a la ampliación de las instalaciones del punto así como mayor posibilidad de acceso al Subsidio Familiar de Vivienda para la población.

<u>Información actualizada y visible de:</u>

- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos: Adicional a la información que se encuentra en la página Web del Ministerio, se expone en una cartelera en el punto de Atención al Usuario la cual está diseñada 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.
- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio: Esta información se encuentra constantemente publicada en la página web de la Entidad en la sección de Peticiones y sugerencias (PSQR) así:

  • PQR: 15 días hábiles.
  • PQR población vulnerable: 10 días hábiles.

• Requerimientos IAS: 10 días hábiles.
• Consultas y Conceptos: 30 días hábiles.

- Requisitos e indicaciones necesarias para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos: En la página web de la entidad antes de terminar el año 2014 será publicado el Documento de Participación Ciudadana de la Entidad, el cual pretende optimizar la comunicación entre el Gobierno y la ciudadanía en lo relacionado con Vivienda, Agua y Saneamiento Básico.
- 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 en el link: http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano

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 Departamento Nacional de Planeación – DNP a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, cuenta con un diagnóstico, con base en la herramienta para el Diagnóstico de Espacios Físicos diseñada por el mencionado. En atención a las recomendaciones sugeridas por el DNP las cuales se presentan a continuación, el Grupo de Atención al Usuario y Archivo ha adelantado las siguientes gestiones y así mismo realiza unas observaciones al respecto:

ZONA	RECOMENDACIÓN	GESTIÓN Y/O OBSERVACIÓN
LOCALIZACIÓN Y ACCESO	Solucionar desnivel existente por un (1) paso en el acceso principal a la oficina de atención para ingreso de las Personas con Movilidad Reducida.	Para esto se estableció junto con el Grupo de Recursos Físicos que cuando una persona discapacitada requiera ingresar al punto de atención al usuario, lo podrá hacer por la puerta de la calle 18 # 7-59 y dirigirse allí por la puerta de salida de emergencia del edificio. Igualmente y dado que se pretende trasladar el punto de atención al usuario a una nueva sede adquirida por la Entidad, se estudia la posibilidad de diseñar y/o adquirir una rampa de acceso móvil.
	Se sugiere aumentar el mobiliario existente por inclusión de módulos específicos para personas - Usuarios en condición de discapacidad. Debe hacerse la correcta señalización que caracterice dichos módulos.	Igualmente se amplió la disponibilidad de módulos de atención personalizada de uno a dos. Se realizará la debida señalización para la atención prioritaria a personas en condición de discapacidad.
	Se sugiere diferenciar el puesto de información de otros módulos para atención al usuario, incluyendo la debida señalización que así lo indique.	Se señalizó en cada ventanilla el tipo de trámite o servicio que se presta en cada una de ellas.
	Se sugiere mantenimiento, reemplazo y/o pintura en la carpintería metálica y vidrios en la fachada	Se ha procurado realizar mantenimiento a las instalaciones del punto de atención al usuario,

	de la oficina de atención al ciudadano.	no obstante, realizar reemplazos en una infraestructura que no es propiedad del Ministerio puede generar inconvenientes, aún más cuando se pretende trasladar el punto de atención al usuario a una sede de propiedad de la Entidad.
PERMANENCIA / ESPERA	Se sugiere a futuro el diseño, suministro e instalación de una batería de baños para los usuarios incluyendo a las Personas con Movilidad Reducida.	Dado que la actual sede del punto de atención al usuario del MVCT no es propiedad de la Entidad, no es posible el suministro de este servicio, no obstante, si un usuario lo requiere, podrá utilizar los baños que se encuentran al final del piso 1.
	Se sugiere mejorar las condiciones de la sala de espera. El mobiliario y, por ende, el número de personas que utilizan este espacio son insuficientes. Una vez más, contemplar en el diseño a las Personas con Movilidad Reducida. Debe hacerse la correcta señalización delimitando la zona de espera, el hall de filas y mesas de consulta y diligenciamiento.	Se ha adicionado mayor cantidad de sillas acorde con el espacio que cuenta actualmente el punto de atención del MVCT, no obstante cuando esta sede sea traslada, se espera poder ampliar la cantidad de sillas al servicio de los usuarios. Fue señalizado a través de avisos, los servicios que se prestan en cada módulo así como los lugares adecuados para las filas.
ATENCIÓN	Se sugiere aumentar el mobiliario existente por inclusión de módulos específicos para personas - usuarios en condición de discapacidad. Contar con sillas preferenciales debidamente identificadas para población prioritaria. Dotar al punto de atención de teléfonos de uso público, teniendo en cuenta la correcta adecuación de estos para ciudadanos con discapacidad. Formular y aplicar protocolos de atención para cada canal de acuerdo a las necesidades del ciudadano y de la Entidad. Se recomienda que su elaboración se base en los Protocolos generados desde el PNSC y se adecúen según condiciones internas y externas. Dotar al punto de atención con mesas para el diligenciamiento de formatos y mesas de trabajo o consulta en caso de ser necesario. Dotar los buzones de sugerencias con los elementos mínimos requeridos para acceder a ellos, como por ejemplo, esferos, lápices, formatos destinados para tal fin, etc. Así mismo, se sugiere que cada servidor público mencione al ciudadano la existencia de este y brinde las indicaciones necesarias para un adecuado uso. Debe hacerse la correcta señalización que caracterice dichos módulos. Se sugiere hacer mantenimiento del mobiliario en general.	El MVCT conjuntamente con las entidades del sector (FNA y CRA) fue elaborado el Protocolo de Servicio al Ciudadano en el año 2013, allí se establece la forma adecuada de atención en cada uno de los canales de atención. Este documento se encuentra publicado en la página web de la entidad y al cual se puede tener acceso desde el link: http://portal.minvivienda.local/Grupo%20TIC/Protocolo%20de%20Atención%20al%20Ciudadano%202013.pdf El punto de Atención al usuario ya se encuentra dotado de un buzón, el cual contiene elementos mínimos como formatos de Evaluación del Servicio y esfero. Igualmente cada colaborar del área se encuentra capacitado para que oriente al usuario sobre el uso del mismo. El MVCT se encuentra en diseño e implementación de un centro de documentación el cual contará con mesas de consulta, no obstante al frente de cada módulo se ha diseñado repisas para que los usuarios puedan diligenciar los formatos o documentos que requiera. Fue señalizado a través de avisos, los servicios que se prestan en cada módulo así como los lugares adecuados para las filas.

ADMINISTRATIVA	Se sugiere aumentar el mobiliario existente por inclusión de módulos específicos para personas - usuarios en condición de discapacidad. Debe hacerse la correcta señalización que caracterice dichos módulos. Se sugiere hacer mantenimiento del archivo y del resto del mobiliario en general.	El área administrativa del Grupo de Atención al Usuario y Archivo se encuentra en el piso 3 de la sede ubicada en la Calle 18, allí gracias al ascensor con el que cuenta el edificio, y de requerirse el acceso de personas en condición de discapacidad, podrá hacerlo fácilmente. En cuanto al archivo del grupo, este fue rediseñado y cambiado el mobiliario para tal fin.
	Se sugiere hacer mantenimiento de las baterías de baños existentes: cierre y ajustes de puertas, pintura cabinas y accesorios. Se sugiere a futuro destinar un espacio y mobiliario para suministro e instalación de lockers, para uso de los funcionarios. Se sugiere a futuro el diseño o acondicionamiento del área de cafetería o cocineta para uso de los funcionarios, no solo del personal de aseo.	Los baños del primer y tercer piso del edificio ubicado en la calle 18 fueron sometidos a labores de mantenimiento como pintura y fueron dotados con elementos como secadores de manos y mejor iluminación. Los colaboradores cuentan con lugares para que guarden sus objetos personales mientras permanecen en la entidad Los colaboradores pueden utilizar el área dispuesta para tal fin en el séptimo piso del Edificio, lugar en el cual encontraran mesas, sillas y hornos microondas para su servicio.
	Se sugiere hacer reubicación de las redes y salidas eléctricas y que no vayan en el piso y de manera desordenada. Se sugiere el suministro e instalación de bombillos o tubos de luz Se sugiere el suministro e instalación de los extintores de fuego. Se sugiere hacer correcta señalización de rutas de evacuación, ubicación extintores, tablero eléctrico, salidas de emergencia, plano de localización, etc.)	Se ha realizado mantenimiento y se ha estado organizando las redes eléctricas del área acorde a las condiciones físicas del lugar El área cuenta con la adecuada iluminación actualmente. El punto de Atención al usuario se encuentra dotado de extintores de fuego. Fue señalizada la ruta de evacuación del edificio en general.
OTRAS RECOMENDACIONES PARA EL PUNTO DE ATENCIÓN		
Se sugiere evitar el uso de hojas impresas utilizadas en ventanillas y módulos para señalizar las zonas o brindar información al ciudadano, ya que estas tienen un rápido deterioro debido a factores ambientales, pueden no ser lo suficientemente visibles y no generar una imagen institucional estandarizada que legitimen los enunciados. Para esto se sugiere hacer uso del *Manual de Señalización para la Administración Pública* generado por el PNSC y disponible en la página www.servicioalciudadano.gov.co, link Herramientas1.		Se ha elaborado toda la señalización institucional de acuerdo a la imagen corporativa y en papel nuevo.
Para casos de emergencia se sugiere señalizar las rutas de evacuación en caso de emergencia y hacer uso de cintas reflectoras e iluminación alterna. Para esto puede verificar el *Manual de Señalización para la Administración Pública*, así como la Norma Técnica Colombia 1700 y la Resolución 2400 de 1979, entre otras.		El punto de atención al usuario cuenta con la señalización de acuerdo a la normativa vigente.
De la misma manera, es importante instalar alarmas sonoras, ubicadas tanto en el punto de atención como en las oficinas administrativas, que permitan la evacuación de personas con discapacidad auditiva.		Dado el costo que implica la instalación de alarmas sonoras, y dado que las instalaciones no son propias, se aplaza la aplicación de esta recomendación hasta tanto no se cuente con una sede propia donde se adecue el Punto de Atención al Usuario.
Así mismo, es importante adecuar un espacio cómodo para la atención de primeros auxilios, que brinde		Esta recomendación se espera sea tomada en el momento que el punto de atención al usuario

privacidad y se encuentre debidamente equipado con los elementos necesarios para estos casos., y reubicar los elementos dispuestos para la extinción de incendios, teniendo en cuenta que estos deben ubicarse en sitios estratégicos, de fácil recordación y acceso y debidamente señalizados.	sea trasladado a la nueva sede del Ministerio, ya que como se ha mencionado anteriormente el edificio de la calle 18 no es propiedad de la entidad.
Por último, se debe mantener capacitación constante de los servidores públicos en el manejo y atención de emergencias, que sean identificados por todos los servidores públicos de la Entidad.	El Ministerio cuenta con el apoyo de brigadistas por cada piso. Persona debidamente identificado y quien apoyará en caso de emergencia.

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, sensibilización así como 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 (Correspondencia y Notificaciones Judiciales)
- Atención personalizada
- Chat institucional
- Atención telefónica
- Correo certificado
- Ferias de Servicio al Ciudadano
- 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 un 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 se encuentra en implementación de un sistema integral de gestión de correspondencia que permite al usuario rastrear el trámite dado a sus PQRS presentadas a través

de la página web de la entidad (Formulario PQRS). Con lo anterior se pretende facilitar la interacción del usuario con la Entidad en relación a las PQRS.

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 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 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.

El Ministerio cuenta en su página web con el formulario de "Peticiones y Sugerencias (PSQR)" al cual se puede acceder a través del banner "Trámites y Servicios", o en el link: http://portal.minvivienda.local/trámites-y-servicios/peticiones-y-sugerencias-(psqr), este es un aplicativo que canaliza mediante el diligenciamiento de un formato en línea, la presentación por parte del usuario o del ciudadano de una petición, queja, reclamo o sugerencia. Esto permite

interactuar desde cualquier lugar de la geografía colombiana con la Entidad. Las solicitudes que ingresen por este canal ingresan directamente al Grupo de Atención al Usuario y Archivo, el cual se encargará de tramitar y dar respuesta o en su defecto de trasladar a la dependencia al interior de la Entidad o de remitir a otras entidades según sea el caso.

Lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el decreto 0019 de 2012 "*Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*", este estatuto Anti trámites, en su *artículo 14 "Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad*" hace referencia a lo siguiente:

"Los interesados que residan en una ciudad diferente a 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 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 medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción son los siguientes:

- ✓ Atención Solicitudes Físicas
- ✓ Atención telefónica: PBX: (1)3323434
- ✓ Atención por correo electrónico: correspondencia@minvivienda.gov.co
- ✓ Atención por el chat institucional: http://portal.minvivienda.local/atencion-al-ciudadano/chat
- ✓ Atención personalizada: Calle 18 # 7-49 Bogotá D.C.
- ✓ Atención personalizada itinerante (Ferias de Servicio al Ciudadano).
- ✓ Atención a través de la Pagina Web: http://portal.minvivienda.local/trámites-y-servicios/peticiones-y-sugerencias-(psqr)
- ✓ Atención a través del portal Urna de Cristal www.urnadecristal.gov.co
- ✓ Atención vía FAX: (1)2817327.

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 realiza únicamente a través, de la ventanilla Única de Radicación de la Entidad.

Para el proceso de radicación, el Ministerio 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 crearon mecanismos de seguimiento a las respuestas oportunas de las solicitudes y requerimientos presentados por los ciudadanos a través de la herramienta de Gestión Documental.
- El Grupo de Atención al Usuario y Archivo semestralmente consolida un informe sobre el trámite dado a las quejas reclamos y sugerencias el cual es publicado en la página web de la entidad en el link: http://portal.minvivienda.local/sobre-el-ministerio/grupo-de-atencion-al-usuario. No obstante se pretende disponer 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 al terminar la vigencia 2015 o hasta que se adelanten las gestiones necesarias al interior de la Entidad para lograr este objetivo.
- El Grupo de Atención al Usuario y Archivo a través de la Ventanilla Única de Radicación 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.
- El Grupo de Atención al Usuario y Archivo elabora bimensualmente informes sobre la gestión del grupo donde entre otras se hace mención al trámite dado a las quejas, reclamos y sugerencias que ingresan a la Entidad, con el fin de evidenciar la trasparencia en la gestión al respecto y los cuales son publicados en la página web de la entidad en el link: http://portal.minvivienda.local/sobre-el-ministerio/grupo-de-atencion-al-usuario

Control: Este se hace a través de la Oficina de Control Interno Disciplinario que se encarga de adelantar los procesos disciplinarios de los servidores públicos y 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: El Grupo de Atención al Usuario y Archivo dispondrá y llevará un registro

sistemático de las peticiones, quejas o reclamos presentadas por la Veedurías ciudadanas.

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.

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, para lo cual podrá utilizar el formato propuesto en este capítulo.