****

CONTENIDO

[1. INTRODUCCION 4](#_Toc501705559)

[2. OBJETIVOS 6](#_Toc501705560)

[3. MARCO INSTITUCIONAL 6](#_Toc501705561)

[4. MARCO LEGAL 10](#_Toc501705562)

[5. CONTEXTO 11](#_Toc501705563)

[a. Análisis de denuncias 11](#_Toc501705564)

[b. Diagnóstico contraloría general de la república- auditoría regular MVTC- FONVIVIENDA (vigencia 2016): 12](#_Toc501705565)

[c. Auditoria regular Fondo Nacional de Vivienda gestión año 2016 13](#_Toc501705566)

[d. Planes de mejoramiento Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 14](#_Toc501705567)

[e. Plan de mejoramiento FONVIVIENDA 15](#_Toc501705568)

[f. Auditoria de cumplimiento proyectos de acueducto y alcantarillado suspendidos. 16](#_Toc501705569)

[g. Auditoría al sistema de gestión de calidad 17](#_Toc501705570)

[6. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 18](#_Toc501705571)

[a. Política de Administración de Riesgos de Corrupción 18](#_Toc501705572)

[b. Metodología Integrada de Administración del Riesgo 18](#_Toc501705573)

[c. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción 18](#_Toc501705574)

[d. Consulta y divulgación 18](#_Toc501705575)

[e. Monitoreo y revisión 19](#_Toc501705576)

[f. Seguimiento 19](#_Toc501705577)

[7. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES. 21](#_Toc501705578)

[8. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA. 25](#_Toc501705579)

[a. Objetivos de la estrategia 25](#_Toc501705580)

[b. Enfoque territorial y basado en Derechos Humanos. 26](#_Toc501705581)

[c. Diagnóstico por subcomponente: 28](#_Toc501705582)

[d. Caracterización general de los Ciudadanos y Grupos de Interés 56](#_Toc501705583)

[e. Identificación de necesidades de información y espacios de participación ciudadana. 59](#_Toc501705584)

[f. Derechos y deberes de los ciudadanos 61](#_Toc501705585)

[g. Canales de información y participación ciudadana 63](#_Toc501705586)

[h. Instrumentos de Gestión de Información Pública 66](#_Toc501705587)

[i. Trámites y Servicios 66](#_Toc501705588)

[j. Disposición de información en Datos Abiertos 69](#_Toc501705589)

[k. Caracterización de usuarios y necesidades de información para Rendición de Cuentas 71](#_Toc501705590)

[l. Descripción crítica cualitativa y cuantitativa de los mecanismos usados. 79](#_Toc501705591)

[a. Capacidad Operativa y la disponibilidad de recursos 79](#_Toc501705592)

[b. Actividades para integrar al ciudadano en las etapas de gestión pública. 81](#_Toc501705593)

[9. SERVICIO AL CIUDADANO 91](#_Toc501705594)

[a. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico 91](#_Toc501705595)

[b. Fortalecimiento de los canales de atención 91](#_Toc501705596)

[c. Talento Humano 92](#_Toc501705597)

[d. Normativo y procedimental 93](#_Toc501705598)

[e. Relacionamiento con el ciudadano 94](#_Toc501705599)

[10. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 96](#_Toc501705600)

[f. Lineamientos de transparencia Activa 96](#_Toc501705601)

[g. Lineamientos de Transparencia Pasiva 96](#_Toc501705602)

[h. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información 97](#_Toc501705603)

[i. Criterio diferencial de accesibilidad 97](#_Toc501705604)

[j. Monitoreo del Acceso a la Información Pública 97](#_Toc501705605)

[11. INICIATIVAS ADICIONALES 98](#_Toc501705606)

[12. CONSOLIDACIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO 100](#_Toc501705607)

[13. CRONOGRAMA 101](#_Toc501705608)

[a. Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción 101](#_Toc501705609)

[b. Mapa de riesgos de corrupción 102](#_Toc501705610)

[c. Componente Racionalización de Trámites 108](#_Toc501705611)

[d. Componente Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana. 109](#_Toc501705612)

[e. Componente Servicio al Ciudadano. 111](#_Toc501705613)

[f. Componente Transparencia y Acceso a la Información Pública. 115](#_Toc501705614)

[g. Componente Iniciativas Adicionales 116](#_Toc501705615)

# INTRODUCCION

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

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

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

Es importante aclarar que FONVIVIENDA no tiene planta de personal, por lo cual el Ministerio a través de la Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social-DIVIS es la encargada de apoyar técnicamente al FONDO, conforme al Decreto Ley 3571 de 2011.

El presente plan está conformado de seis (6) componentes, los cuales están desarrollados en el documento anexo en formato Excel denominado “Acciones PAAC Minvivienda\_2018” que contiene los diferentes subcomponentes, actividades, metas, fecha de cumplimiento, recursos, responsables y su alineación con el Sistema Integrado de Gestión. Los seis (6) componentes son:

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

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

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

* **Racionalización de trámites:** Este componente busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda el Ministerio, mejorando la eficiencia y eficacia de los mismos a partir de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación.
* **Rendición de cuentas:** Este componente contiene las acciones que deberá realizar la Entidad para informar, explicar y dar a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y organismos de control.

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

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

Por otra parte, es importante señalar que la Oficina Asesora de Planeación consolidó esta versión preliminar con base en las acciones de monitoreo del plan para la vigencia 2017, realizadas conjuntamente con los responsables de los diferentes procesos del Sistema Integrado de Gestión. Dicho monitoreo fue liderado por la Oficina Asesora de Planeación y se hizo en tres momentos del año, un monitoreo para el primer trimestre, otro para el segundo trimestre y el último consolidó los avances con corte al 30 de noviembre. El último se hizo mediante 22 mesas de trabajo realizadas entre el 13 y el 22 de diciembre de 2017, por lo cual algunas acciones aún están pendientes de cumplir pues tienen plazo hasta el 31 de diciembre de 2017 y otras se cumplen en enero de 2018.

# OBJETIVOS

Este documento busca lograr los siguientes propósitos:

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

Objetivos Específicos:

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

# MARCO INSTITUCIONAL

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

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

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

**Misión:** El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio contribuye a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, promoviendo el desarrollo territorial y urbano planificado del país y disminuyendo el déficit en vivienda urbana, agua potable y saneamiento básico, mediante la financiación, y el desarrollo de la política pública, programas y proyectos correspondientes, con servicios de calidad y recurso humano comprometido.

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

**Objetivos estratégicos:**

1. Contribuir a la articulación de las Entidades del Sector, mediante el seguimiento y cumplimiento del Plan Estratégico Sectorial, que garanticen su cumplimiento ante el Gobierno Nacional.
2. Asegurar que cada vez más colombianos tengan derecho a condiciones de habitabilidad dignas, a través de la implementación de políticas, normativa, planes, programas y proyectos en materia de vivienda, agua potable, saneamiento básico, desarrollo urbano y territorial, con el fin de contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida y la disminución de la pobreza de la población.
3. Formular la política pública de vivienda, agua potable, saneamiento básico y desarrollo urbano y territorial, así como los instrumentos normativos que la desarrollen, de acuerdo con las necesidades contempladas en el Plan Nacional de Desarrollo, los compromisos internacionales suscritos y la normatividad vigente, con el propósito de consolidar el sistema de ciudades, con patrones de uso eficiente y sostenible del suelo, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población colombiana.
4. Brindar información, orientación y asistencia, por medio de actividades de promoción y acompañamiento, para la implementación de políticas, normativa, planes, programas y proyectos, en materia de vivienda, Agua Potable y Saneamiento Básico, desarrollo urbano y territorial a los públicos de interés, de manera oportuna y pertinente.
5. Fortalecer los estándares de transparencia de la entidad mediante la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), así como procesos contractuales transparentes, que permitan mejorar la participación y percepción de la ciudadanía.
6. Implementar políticas, programas y proyectos, aprovechando el papel protagónico que tendrá el Sector en el Postconflicto, así como los recursos que se destinen desde el Gobierno Nacional, de tal forma que se contribuya al cumplimiento del reto contenido en el acuerdo de paz, de disminuir la pobreza rural en un 50% en la fase de transición de 15 años.
7. Fortalecer la planeación presupuestal de la Entidad, bajo la metodología de presupuesto orientado a resultados, mediante la implementación de herramientas de programación, formulación y seguimiento de los proyectos de inversión, de tal forma que se pueda contar con los recursos necesarios, mejorar la eficiencia en su manejo y facilitar la toma de decisiones.
8. Dar a conocer a la ciudadanía, a las partes interesadas y a los servidores públicos, mediante canales y procedimientos efectivos, las políticas, programas, proyectos, planes y actuaciones del Ministerio, para lograr una divulgación de información suficiente y atención oportuna y pertinente.
9. Articular los modelos de gestión dentro del sistema Integrado de la entidad mediante estandarización de los procesos para cumplir los requisitos establecidos en la normatividad vigente.
10. Mejorar los procesos y la tecnología que usa la Entidad, mediante proyectos de modernización y mantenimiento tecnológico y administrativo, de tal forma que se reduzcan los trámites y el consumo de papel, y se atienda oportunamente a funcionarios y públicos de interés.
11. Asesorar, acompañar, evaluar y verificar la conformidad del Sistema de Control Interno del Ministerio de Vivienda de Ciudad y Territorio y FONVIVIENDA, de forma Independiente, Objetiva y Oportuna.
12. Mejorar el desempeño de los servidores públicos de la Entidad, mediante estrategias administrativas y operativas de selección, vinculación, capacitación, seguridad y salud en el trabajo, para garantizar la competencia y el bienestar del personal.

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

1. Evitar toda situación en la que los intereses personales directos e indirectos se encuentren en conflicto con el interés general o puedan interferir con el desempeño ético y transparente de nuestras funciones.
2. Los recursos y bienes públicos son exclusivamente para asuntos de interés público.
3. Orientamos nuestras actuaciones en el marco normativo que nos rige, con integridad, transparencia y eficiencia.
4. La gestión pública que realizamos es coherente con las políticas, planes, programas y regulaciones vigentes bajo criterios de responsabilidad social.
5. Actuamos con transparencia y responsabilidad en los deberes que nos corresponden para el cumplimiento del fin público que le compete al Ministerio en pro de la calidad de vida de la población colombiana.
6. No aceptamos regalos ni donaciones que generen conflicto de intereses.

**Valores éticos institucionales**: El Ministerio definió los siguientes valores:

* Compromiso: Actuamos con convicción, disposición y entrega frente a las labores diarias, asumiendo como propios los objetivos estratégicos de la Entidad. Sabemos qué es lo que tenemos que hacer y lo hacemos rápido, bien, con dedicación y entrega.
* Orientación al Servicio: Actuamos con amabilidad, cordialidad, actitud y disposición de servir a clientes internos y externos para lograr su satisfacción, brindando información y atención oportuna y eficaz. Mantenemos disposición de pensar, sentir y actuar en torno a las necesidades de los clientes internos y externos.
* Respeto: Mostramos respeto por nuestros públicos de interés, internos y externos, aceptando y valorando lo que piensan, dicen, deciden y hacen los demás, independientemente de su posición social, económica, de sus creencias políticas y religiosas, de su color de piel, de su sexo y de su identidad de género, defendiendo derechos y espacios propios sin afectar los de las otras personas. Actuamos con respeto hacia las normas internas y externas, así como a los procesos de la Entidad.
* Responsabilidad: Cumplimos con las tareas asignadas de manera oportuna y eficiente. Mostrando responsabilidad con nuestro trabajo y el desempeño del mismo, con el uso adecuado de los elementos de la Entidad y los bienes del cliente interno y externo. Cumplimos integralmente y con excelencia nuestras competencias y deberes como servidores públicos.
* Transparencia: Actuamos con justicia, probidad, rectitud, imparcialidad y honradez, sin temor a que nuestros actos sean revisados en cualquier momento, comunicando oportuna y suficientemente la información de interés de nuestros públicos.

# MARCO LEGAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# CONTEXTO

A continuación se presenta un diagnóstico con información de contexto sobre resultados denuncias, información de auditorías internas y externas, así como los logros y dificultades del PAAC vigencia 2017, los cuales se pueden consultar con mayor detalle en el documento anexo denominado “Cumplimiento de acciones del PAAC 2017 Tercer Monitoreo”. Con base en esta información se definen las acciones propuestas para cada uno de los componentes del PAAC para la vigencia 2018, las cuales se pueden consultar en el documento anexo denominado “Acciones del PAAC Minvivienda\_ 2018” .

## Análisis de denuncias

De acuerdo a la información reportada por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo, en la vigencia 2016 la Entidad recibió 147 denuncias que serán la base de análisis de este capítulo, sin embargo, esta información será actualizada con corte a 31 de diciembre de 2017 en la versión definitiva que se publicará el 31 de enero de 2018.

Como se ilustra en el siguiente cuadro, el canal de denuncias tiene un uso inadecuado por parte de los ciudadanos, pues aproximadamente el 80% de las denuncias no corresponden a posibles hechos de corrupción sino a solicitudes individuales relacionadas con la gestión del Subsidio Familiar de Vivienda o peticiones de información:

El canal de denuncias es mayoritariamente utilizado para realizar peticiones o consultas relacionadas con temas misionales, con una participación aproximada del 61.2%, en especial con el programa de viviendas gratuitas. Es decir, que este porcentaje corresponde a consultas y no propiamente a denuncias.



Se observa que ocasionalmente se han presentado denuncias relacionadas con entidades del sector como el FNA, que si bien forma parte del sector, no son consideradas para efectos del presente plan por tener un carácter institucional.

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

El 20% de las quejas está relacionada con posibles hechos de corrupción, los cuales se tuvieron en cuenta para la definición del mapa de riesgos de corrupción.

Las temáticas más relevantes son:

• Viviendas entregadas en mal estado

• Titulación de Predios

• Ambiental

• Exclusión de proyecto de residuos sólidos

• Manejo ilícito de contratos

• Fraude

• Suplantación

• Estafa/soborno

• Buen nombre

## Diagnóstico Contraloría General de la República- auditoría regular MVTC- FONVIVIENDA (vigencia 2016):

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

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

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **GESTION Y RESULTADOS** | **VIGENCIA 2013 Fenece la Cuenta** | **VIGENCIA 2014 Fenece la Cuenta** | **VIGENCIA 2015 No Fenece la Cuenta** | **VIGENCIA 2016**  **No Fenece la Cuenta** |
| Calificación Final | **80,52** | **84,24** | **63,02** | **72,068** |
| Concepto de la Auditoria | Rango Favorable | Rango Favorable | Desfavorable | Desfavorable |
| Opinión a los Estados Financieros | Sin salvedades | Con Salvedades | Con Salvedades | Con Salvedades |
| Sistema de Control Interno Contable | Con deficiencias Calificación: 1,538 | Concepto Eficiente Calificación: 1,262 | Concepto Con Deficiencias 1,952 | Concepto con Deficiencias 1,522 |
| Número total de Hallazgos | 81 | 56 | 73 | 43 |
| Con Incidencia Disciplinaria | 32 | 19 | 39 | 22 |
| Con Incidencia Fiscal | 2 | 2 | 5 | 7 |
| Con incidencia Penal | 1 | 1 | 4 | 0 |
| Calificación del Sistema de Control Interno | Eficiente  81,21% | Eficiente  90,15 | Ineficiente 48,7 | 66,10 |

Fuente: Oficina de Control Interno

## Auditoria regular Fondo Nacional de Vivienda gestión año 2016

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

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

Fuente: Oficina de Control Interno

## Planes de mejoramiento Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio

El Plan de Mejoramiento que actualmente se tiene suscrito por Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio con la Contraloría General de la República, cuyo seguimiento se realiza en forma semestral y se reporta a través de la plataforma SIRECI, cuenta con 354 HALLAZGOS, el cual involucra la vigencias 2013, 2014, 2015 y 2016, para lo cual se han establecido 390 acciones de mejoramiento, de las cuales se han cumplido 252 con un porcentaje de cumplimiento del 100% a la fecha de corte, y se encuentran en ejecución 138, para un avance físico del 74,09%.

A continuación, se muestra el reporte de la Oficina de Control Interno en la cual se detallan las dependencias, el número de hallazgos de su responsabilidad y porcentaje de ejecución de las acciones de mejora:





Fuente: Oficina de Control Interno

## Plan de mejoramiento FONVIVIENDA

El Plan de Mejoramiento que actualmente tiene suscrito el Fondo Nacional de Vivienda – FONVIVIENDA, con la Contraloría General de la República, cuyo seguimiento se realiza en forma semestral y se reporta a través de la plataforma SIRECI, cuenta con 162 HALLAZGOS, el cual involucra las vigencias 2013, 2014, 2015 y 2016, en este se han establecido 167 acciones de mejoramiento, de las cuales se han cumplido al 100% 68 y se encuentran en ejecución 99 para un avance general de 50,44%.



Fuente: Oficina de Control Interno

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

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

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

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

## Auditoría al sistema de gestión de calidad

En julio de este año se llevó a cabo la auditoría de mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad evaluando 11 procesos del Sistema Integrado de Gestión, el resultado arrojado por parte del Auditor del ente certificador SGS en términos generales resalta la articulación de la planeación estratégica en el Sistema de Gestión, sin generarse no conformidades y para la próxima vigencia está planeada la auditoría de recertificación del Sistema de Gestión de Calidad con base en las Normas Técnicas NTCISO9001:2015.

# GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Para la vigencia 2017 se logró cumplir con el 100% de las acciones programadas en este componente al corte del 31 de diciembre, quedando pendientes dos acciones que se realizan en el mes de enero de 2018 en cumplimiento de lo definido en la política de administración del riesgo del Ministerio:

## Política de Administración de Riesgos de Corrupción

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

<http://portal.minvivienda.local/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistemas-de-gestion/mapa-de-procesos/administracion-del-sistema-integrado-de-gestion>

## Metodología Integrada de Administración del Riesgo

La mencionada metodología fue formulada en el primer trimestre de 2017 con los 21 procesos de la entidad con el objeto de establecer las orientaciones para la adecuada implementación de la administración del riesgo, incluyendo tanto los de gestión como de corrupción. De esta manera se da cumplimiento a la Política de Administración del Riesgo adoptada por la Entidad.

Para la vigencia 2017 se implementó la Metodología Integrada de Administración del Riesgo, que consta de las siguientes etapas:

## Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

En enero se hizo la construcción de los mapas de riesgos de corrupción asociados a cada proceso, fue desarrollada con los facilitadores y líderes de los procesos, logrando cumplir con lo establecido en la Metodología.

## Consulta y divulgación

Se realizó la identificación en el Formato SG-F-11( Identificación de Riesgos) Y SG-F-12 ( Mapa de Riesgos) el proceso de identificación, análisis, y evaluación de los riesgos de corrupción, se hizo la publicación del mapa de riesgos consolidado por el Ministerio para consulta a la ciudadanía de manera previa a la publicación definitiva sin que se presentara ninguna observación por parte de los ciudadanos y en consecuencia el 31 de enero se hizo la publicación del mapa de riesgos definitivo.

## Monitoreo y revisión

El monitoreo fue realizado por los responsables de las dependencias mensualmente y por la Oficina Asesora de Planeación trimestralmente como lo establece la Política de Administración del Riesgo. Dicho monitoreo consistió en la revisión de las acciones adelantadas por las dependencias en cuanto a la aplicación de los controles y la verificación de su eficacia, encontrando que para la vigencia 2017 no se materializó ningún riesgo de corrupción. Teniendo en cuenta que los monitoreos son trimestrales, se ha logrado un avance del 75% correspondiente a los 3 monitoreos de los riesgos de corrupción, cumpliendo con lo establecido en la política de administración del riesgo, sin evidencias de que se haya materializado ningún riesgo. El último monitoreo se hace en el mes de enero de 2018.

## Seguimiento

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento, desde su rol auditor, cada cuatro meses, según las condiciones establecidas en la Política de Administración de Riesgos. Se tiene un avance del 66%, teniendo en cuanta que el tercer seguimiento a los riesgos de corrupción identificados se realizará en el mes de enero de 2018 con corte al 31 de diciembre de 2017.

El primer seguimiento a los riesgos de corrupción identificados, fue realizado con corte al 30 de abril de 2017. <http://portal.minvivienda.local/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistema-de-control-interno/seguimiento-al-plan-anticorrupción-y-de-atención-al-ciudadano>

El segundo seguimiento a los riesgos de corrupción identificados, fue realizado con corte al 30 de septiembre de 2017. Este informe comprende el segundo y tercer trimestre del año. <http://portal.minvivienda.local/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistema-de-control-interno/auditorías-internas-independientes>.

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

Para la validación de los riesgos para la vigencia de 2018 se envió Circular el 26 de octubre de 2017 con IE0011374 por medio masivo a toda la entidad, y el 31 de octubre desde el correo electrónico la Jefe de Planeación envió a todos los líderes de proceso y facilitadores para que antes del 10 de noviembre de 2017 manifestaran si siguen con los riesgos de corrupción identificados durante la vigencia 2017, arrojando el resultado de recepción de los correos electrónicos por parte de los líderes de los procesos manifestando continuar con los riesgos para la vigencia 2018.

# ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Se cuenta con un avance del 100%.

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

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.

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.

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

En el año 2017 se logró la Automatización del Servicio de Movilizaciones, el cual consiste en poner a disposición de todos los colombianos el primer servicio en línea sobre movilización de recursos en cuentas de ahorro programado cuando los ciudadanos han renunciado a la postulación de Subsidio o no hayan sido beneficiados con una asignación.

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 acceder a la página web del Ministerio, en el siguiente enlace:

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

Dicho enlace ha sido promocionado constantemente, como se puede ver en el Banner del sitio web del Ministerio.



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

En consecuencia, se puede acceder desde cualquier parte del País, donde el ciudadano podrá descargar la certificación necesaria para retirar los recursos de su cuenta de ahorro programado, con corte 20 de Noviembre se han generado en total 304 Movilizaciones por medio del aplicativo.

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

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

De acuerdo a los datos reportados en el informe de gestión para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada el pasado 11 de diciembre, en la vigencia 2017 el programa logró un avance de 55.107 hogares habilitados superando la meta establecida de 25.000 hogares habilitados. Para el cuatrienio la meta está fijada en 88.000 hogares habilitados, la cual ya se ha cumplido; sobrepasándola en 13.616 hogares habilitados.

Al cierre de la vigencia se espera un total de 62.000 hogares habilitados, lo cual representa un incremento del 85% frente a lo alcanzado en el 2016. Los Logros destacables de la gestión

* 21.728 Hogares habilitados para recibir el subsidio.
* En el Programa de Mi Casa Ya – Cuota Inicial, se ha asignado un total de 10.657 subsidios familiares de vivienda por valor de $162.690 millones.
* Se adecuó la plataforma en la que opera el programa Mi Casa Ya, con las modificaciones incorporadas a través del Decreto 0729 de 2017, brindando capacitación a nivel regional a constructores y hogares interesados en adquirir vivienda de interés social.
* Se han realizado 7.527 pagos de subsidios familiares de vivienda asignados a través del Programa Mi Casa Ya – Cuota Inicial, por valor de $98.231.

Como se mencionó, las diferentes acciones de trámite del programa cuentan con una plataforma tecnológica que permite realizar todas las a transacciones en línea y cuenta con las siguientes características:

* Cuenta con formularios de inscripción en línea y módulos de consulta para beneficiarios, constructores y para Bancos.
* Permite hacer transacciones en línea durante todas las etapas de postulación y asignación del subsidio entre los diferentes actores que intervienen, llegando hasta el pago del subsidio.

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

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

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

Teniendo en cuenta estas dificultades, en el 2018 se implementará un módulo para que los constructores puedan interactuar desde el momento en que el ciudadano llegue a buscar alternativas de vivienda para aplicar un subsidio, lo cual permitirá:

* Evitar reprocesos para las constructoras y garantizar mayor seguridad para iniciar un negocio con los beneficiarios del subsidio de vivienda
* Mejorar la calidad de información para el Ministerio para tomar decisiones oportunas en la asignación de recursos
* Permitir a los ciudadanos identificar dificultades con la información registrada en las diferentes bases de datos lo que le permitirá reaccionar oportunamente para corregir anomalías en su información.

# ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

En la vigencia 2017 se cumplió con el 100% de las acciones programadas inicialmente, las cuales se resumen a continuación. Para mayor detalle del cumplimiento de cada una de las acciones de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana de la vigencia 2017 se puede consultar el informe de resultados publicado en el siguiente enlace: <http://www.minvivienda.gov.co/Paginas/Sobre_Ministerio/Planeacion-Gestion-Control/Rendicion%20cuentas/Rendicion-de-cuentas-historial.aspx>

## Objetivos de la estrategia

**Objetivo General:** Definir y socializar las acciones y espacios físicos y virtuales de rendición de cuentas y participación ciudadana que permitan involucrar a los ciudadanos usuarios y grupos de interés del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en el ciclo de vida de la gestión de sus políticas, planes, programas y proyectos con el ánimo de propiciar la participación concertada en la toma de decisiones, orientada a la generación de valor público, la transparencia en la Gestión Pública y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

**Objetivos Específicos:**

1. Definir y socializar los espacios físicos y virtuales de rendición de cuentas y participación ciudadana para brindar apertura y transparencia en la gestión del Ministerio.
2. Difundir y socializar información pertinente, comprensible, oportuna, disponible y completa para los procesos de rendición de cuentas y participación ciudadana que lleve a cabo el Ministerio.
3. Implementar espacios del diálogo con la población objetivo del Ministerio para retroalimentar su gestión y canalizar sus aportes, percepciones, opiniones y expectativas en la toma de decisiones institucionales.
4. Incentivar la cultura de rendición de cuentas y participación ciudadana como una actitud permanente en el servidor público, los usuarios, ciudadanos y grupos de interés del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

## Enfoque territorial y basado en Derechos Humanos.

Atendiendo los lineamientos definidos para la elaboración del plan anual de participación ciudadana[[1]](#footnote-1), el Ministerio tiene como marco de referencia de la gestión y de los procesos de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana un enfoque territorial basado en derechos humanos.

Con base en lo anterior, la gestión del MVCT está centrada en los grupos de población y territorios que son objeto de marginación, exclusión y discriminación. Este enfoque contempla un análisis de las diferentes formas de discriminación y de los desequilibrios de poder a fin de garantizar que las intervenciones lleguen a los grupos más marginados de la población, procurando reducir las desigualdades y mejorar la calidad de vida de la población beneficiaria de los distintos programas de la entidad, dentro de las cuales se resaltan las siguientes:

* **Programa de Vivienda Gratuita.** Mediante el cual se han construido y asignado soluciones de vivienda que son entregadas a título de subsidio familiar de vivienda 100% en especie a la población víctima del desplazamiento forzado, la vinculada a programas de superación de la pobreza extrema, a los hogares afectados por desastres naturales, calamidades públicas o emergencias y/o que habitan en zonas de alto riesgo no mitigable, en el cual se tiene en cuenta criterios de priorización para personas discapacitadas.
* **Programa de Vivienda de Interés Prioritario para Ahorradores – VIPA.** Mediante el cual se ha beneficiado población con enfoque diferencial o caracterizado con alguna condición especial. Dentro de las condiciones especiales se encuentran hogares con Madres Jefes de Hogar - MJH, Madre Comunitaria - MC, Indígenas, población afrocolombiana, discapacitados, adulto mayor de 65 años –M65 y Hombre Jefe de Hogar - HJH.
* **Programa de conexiones intradomiciliarias**. Se busca superar la falta de acceso a los servicios de acueducto y alcantarillado por parte de la población más pobre del país, mediante la construcción de las redes internas y de los accesorios y los aparatos hidrosanitarios como lavaplatos, duchas, inodoros, lavamanos y lavaderos.
* **Política rural y programa de abastecimiento de agua y manejo de aguas residuales para zonas rurales.** Se busca reducir los rezagos en materia de cobertura y calidad de los servicios de abastecimiento de agua y manejo de aguas residuales de las zonas rurales.
* Se está tramitando la elaboración del Proyecto de Decreto relativo a la garantía del derecho a la vivienda para la población víctima de desplazamiento forzado y los hogares afectados por la crisis fronteriza.
* Adecuaciones institucionales de accesibilidad para población en condiciones de discapacidad como la implementación del Centro de Relevo, el cual permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes en línea.

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

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

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

## Diagnóstico por subcomponente:

#### Condiciones Institucionales para la Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana

Mediante este componente se busca fortalecer las condiciones institucionales que permitan mejorar los procesos de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana que se desarrollarán en la vigencia 2018.

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

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

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

*Resultados del Plan de Mejoramiento implementado para el ITN y FURAG de las vigencias 2015 y 2016:* Frente a las debilidades identificadas en estas dos evaluaciones, el Ministerio definió e implementó un plan de mejoramiento para los procesos de rendición de cuentas y participación ciudadana de las vigencias 2016 y 2017, con los siguientes resultados:

* Informe de Gestión para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada el 5 de diciembre de 2016 que incluyó los temas de interés para el ciudadano como Fortalecimiento institucional, Talento Humano, contratación pública y lucha contra la corrupción.
* Divulgación del Informe de Gestión 2015 por página web, redes sociales y correo electrónico
* Habilitación de mensajes de texto y blog para ejercicios de rendición de cuentas.
* Estrategia de rendición de cuentas de la vigencia 2016 y 2017 con diagnóstico y caracterización de necesidades de información.
* Diversidad de actores y sectores convocados a los espacios de rendición de cuentas y la inclusión del tema de ejecución presupuestal en el desarrollo del evento.
* Ampliación de espacios de Rendición de Cuentas a la ciudadanía por medio de una rendición de cuentas sectorial en el municipio de Santander de Quilichao y un foro virtual sectorial
* Inclusión del tema de ejecución presupuestal en los espacios de rendición de cuentas, consultas previas a la ciudadanía, seguimiento y evaluación de los mismos.
* Las conclusiones de las acciones de diálogo se construyen incluyendo los aportes los participantes, resumen los contenidos y el desarrollo de las acciones de diálogo.
* Para los temas que tienen acciones de mejoramiento, se logró un avance en el desarrollo de incentivos para la participación ciudadana en los espacios de rendición de cuentas; temas abiertos a discusión con la ciudadanía como la formulación y ajuste de los planes, políticas y proyectos; ejecución de los planes, políticas y proyectos; y elaboración de normatividad o regulaciones internas. No obstante, aún está pendiente identificar e implementar acciones que permitan tratar nuevos de importancia para la ciudadanía, como:
  + Espacio de discusión del presupuesto de la Entidad
  + Formulación de proyectos de inversión
  + Ejecución de proyectos de inversión
  + Espacios de promoción del control social

Posteriormente, teniendo en cuenta lo dispuesto en la Ley 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, especialmente en sus artículos 48, 50, 51 y 52, referentes a rendición de cuentas, el Ministerio expidió la Resolución 490 del 27 de julio de 2017, mediante la cual se establecieron las directrices para la elaboración implementación y desarrollo de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana.

Finalmente, con base en cumplimiento de estos lineamientos y con base en el documento “ABC de la ley 1757 de 2015” publicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP en agosto de 2017, en el mes de septiembre el Ministerio formuló la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana, identificando espacios de participación ciudadana en todo el ciclo de gestión de las políticas públicas y definiendo las siguientes acciones relacionadas con este componente:

* Elaborar o actualizar las bases de datos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés potencialmente interesados procesos de participación ciudadana.
* Elaborar un diagnóstico sobre posibles temas y espacios de innovación abierta a implementar en el 2018.

Estas acciones fueron definidas bajo la responsabilidad de todas las dependencias del Ministerio, no obstante, teniendo en cuenta que la Estrategia fue actualizada a finales de septiembre, las dependencias no tuvieron tiempo suficiente para cumplirlas a cabalidad y su avance aún es precario, por lo cual es necesario retomar estas acciones en 2018.

#### Información de calidad y en lenguaje comprensible: se cumplió el 100% de las siguientes acciones:

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

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

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

1. *Actualizar la caracterización de usuarios y grupos de interés del Ministerio y sus necesidades de información:* el Grupo de Atención al Usuario y Archivo actualizó la Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés con base en los usuarios atendidos en lo corrido de la vigencia 2017. Se puede consultar en el siguiente enlace:

<http://portal.minvivienda.local/Documents/Participaci%C3%B3n%20Ciudadana/Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Usuarios%202017.pdf>

1. *Divulgar temas, aspectos y contenidos relevantes del Ministerio, a través de medios audiovisuales*: Esta actividad es de carácter permanente, en cabeza del Grupo de Comunicaciones Estratégicas del Ministerio y se logró 323 ruedas de prensa, 8 Programas de TV y 191 audios.
2. *Divulgar temas, aspectos y contenidos relevantes del Ministerio a través de medios escritos:* Esta actividad es de carácter permanente, en cabeza del Grupo de Comunicaciones Estratégicas del Ministerio y se publicó 83 boletines de prensa con información que muestra la gestión permanentemente realizada por la entidad, así como también 12 ediciones de periódico electrónico. Se pueden consultar en el siguiente enlace:

* [http://nuestranet.minvivienda.local/Minvivienda/Boletines%20Internos/Paginas/Boletin---Escala.aspx?&&p\_SortBehavior=0&p\_Fecha\_x0020\_de\_x0020\_Publicaci\_x00f3\_n=20170315%2005%3a00%3a00&&PageFirstRow=1&&View={1FC12F0E-D5DF-42B4-AF3A-1572B3A08131}](http://nuestranet.minvivienda.local/Minvivienda/Boletines%20Internos/Paginas/Boletin---Escala.aspx?&&p_SortBehavior=0&p_Fecha_x0020_de_x0020_Publicaci_x00f3_n=20170315%2005%3a00%3a00&&PageFirstRow=1&&View=%7b1FC12F0E-D5DF-42B4-AF3A-1572B3A08131%7d)

1. *Divulgar temas, aspectos y contenidos relevantes del Ministerio a través del sitio web y del blog de rendición de cuentas:* La página estuvo actualizada en los diferentes micrositios que son administrados por las dependencias del Ministerio quienes son los responsables de mantener actualizada la información de su gestión. Con respecto al espacio de rendición de cuentas, en el Sitio Web de la Entidad se publicó información de Rendición de Cuentas relacionada con el Foro Virtual Sectorial, Rendición de Cuentas Sectorial de Sogamoso y Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Ministerio. La información se puede consultar en los siguientes enlaces:

* Espacio de rendición de cuentas en el Sitio Web de la Entidad: <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/rendicion-de-cuentas>
* Informe de Rendición de Cuentas: <http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Rendicion-cuentas/Informe%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%202017.pdf>
* Reglamento de rendición de cuentas: <http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Rendicion-cuentas/Reglamento%20Audiencia%20P%C3%BAblica%202017.pdf>
* Enlace de transmisión: https://www.youtube.com/watch?v=jEKorHExzKE
* Video de la transmisión en línea: https://www.youtube.com/watch?v=yNnLVwV\_TFs

El Blog se actualizó con la información de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana de la Vigencia 2017 y con información de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se puede consultar en el siguiente enlace:

* <https://minvivienda2017.blogspot.com.co/>

1. *Divulgar temas, aspectos y contenidos relevantes del Ministerio en formato de Datos Abiertos:* El ejercicio de identificación de información susceptible de publicar en datos abiertos se realizó con el apoyo de la Universidad Nacional el cual fue entregado en el primer trimestre. En Junio de 2017 se publicó la Guía de Datos Abiertos para el Ministerio. La información se puede consultar en el siguiente enlace:

* [*http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/rendicion-de-cuentas/datos-abiertos*](http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/rendicion-de-cuentas/datos-abiertos)

1. *Promocionar el uso de Datos Abiertos del Ministerio:* La información anteriormente mencionada está para consulta permanente de la ciudadanía en la sección de datos abiertos del sitio web de la entidad y fue divulgada en la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana así como en el informe de gestión que se utilizó para la Audiencia Pública de rendición de Cuentas de la vigencia 2017 realizada el 11 de diciembre. La información se puede consultar en la sección de rendición de cuentas, en el siguiente enlace:

* [*http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/rendicion-de-cuentas*](http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/rendicion-de-cuentas)

1. *Publicar Agenda social del Ministro:* Esta actividad se cumplió permanentemente, para cada uno de los eventos en los que participó la Ministra o el Ministro, se puede consultar en el siguiente enlace:

* <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/calendario-de-actividades>

1. *Divulgar los programas del Ministerio en avisos informativos:* Para esta actividad, el Grupo de Atención al Usuario y Archivo – GAUA y el Grupo de Comunicaciones Estratégicas entregó folletos a los usuarios que visitan el punto de atención personalizado del MCVT, así como también en las ferias del servicio al ciudadano y los espacios de rendición de cuentas realizados en la vigencia. De esta actividad se cuenta con reporte mensual del Grupo de Comunicaciones Estratégicas sobre la divulgación de programas del Ministerio en donde se cuenta con la cantidad de noticias, audios, imágenes, galería de fotos, y periódico electrónico, y la interacción de usuarios por redes sociales de acuerdo las publicaciones. Igualmente se cuenta con reportes de la gestión realizada por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo.





1. *Convocar a la ciudadanía y grupos de interés a la Audiencia Pública y demás espacios de Rendición de Cuentas por los diferentes canales de comunicación del Ministerio:* Los canales usados para convocar a la ciudadanía fueron los siguientes (Para algunos se usa un ejemplo, con el enlace de algún espacio de rendición de cuentas):

* Invitaciones físicas: Para los espacios de rendición de cuentas se enviaron invitaciones en papel a representantes de los diferentes grupos de interés del Ministerio, firmadas por el Ministro.
* Correo masivo hacia público externo: Para los espacios de rendición de cuentas se enviaron invitaciones a representantes de los diferentes grupos de interés del Ministerio.
* Correo masivo hacia público interno: Para los espacios de rendición de cuentas, se enviaron correos electrónicos a los servidores públicos del Ministerio para que pudieran asistir de manera presencial o virtual.
* Fondo de Pantalla en los computadores de los servidores públicos del Ministerio. El Grupo de Soporte Técnico y el Grupo de Comunicaciones Estratégicas del Ministerio dispusieron de piezas publicitarias en los computadores de los servidores públicos del ministerio para convocar y promocionar los espacios de rendición de cuentas.
* Convocatoria por medio de mensajes de texto. Con el apoyo de urna de cristal, se convocó a más 500.000 personas por medio de mensajes de texto.
* Página web del ministerio: <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/rendicion-de-cuentas>
* Blog de Rendición de cuentas: <https://minvivienda2017.blogspot.com.co/>
* Instagram: <https://www.instagram.com/p/BclBKfSD_HQ/?taken-by=minvivienda>
* Twitter: <https://twitter.com/Minvivienda/status/940349721788534789>
* Facebook: <https://www.facebook.com/MinVivienda/videos/1759481494075911/?__xt__=33.%7B%22logging_data%22%3A%7B%22page_id%22%3A276886169002125%2C%22event_type%22%3A%22clicked_all_page_posts%22%2C%22impression_info%22%3A%22eyJmIjp7InBhZ2VfaWQiOiIyNzY4ODYxNjkwMDIxMjUiLCJpdGVtX2NvdW50IjoiMCJ9fQ%22%2C%22surface%22%3A%22www_pages_home%22%2C%22interacted_story_type%22%3A%22565413710334575%22%2C%22session_id%22%3A%22ffa399fda75eb9ad9030c326c25b6129%22%7D%7D>
* Entrega de folletos y volantes: el Grupo de Atención al Usuario entregó folletos para convocar y divulgar espacios de rendición de cuentas.
* Afiches: En las diferentes sedes del Ministerio y entidades del sector se publicaron afiches para convocar y divulgar los espacios de rendición de cuentas, estos afiches se publicaron en carteleras y otros espacios de las entidades.
* Otros medios: De manera particular para la rendición de Cuentas Sectorial Regional realizada en Sogamoso, los asistentes reportaron haberse enterado en:
  + Instalaciones de la alcaldía municipal de Sogamoso y Sativasur
  + Página web de la alcaldía de Sogamoso
  + Carteleras y afiches
  + Perifoneo en Sogamoso
  + Reunión en la alcaldía
  + Emisora Radio Uno y una Emisora Comunitaria.
  + Referenciado por amigos
  + Información comunicada en el colegio
  + Feria de servicio al ciudadano
  + Universidad. Para el caso de 24 estudiantes de la Universidad del Rosario de Bogotá

1. *Divulgar informe de gestión previo a los espacios de Rendición de acuerdo a plan de mejoramiento de FURAG e ITN:* Teniendo en cuenta los planes de mejoramiento definidos frente a los resultados del Índice de Transparencia Nacional - ITN de las vigencias 2015-2016 y el Formulario Único de Registro de Avances de Gestión – FURAG de la vigencia 2016, el Ministerio preparó y divulgó, por los canales anteriormente mencionados, un informe de gestión para la Rendición de Cuentas Sectorial realizada en el municipio de Sogamoso y otro informe para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Institucional realizada el 11 de diciembre.

#### Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

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

1. *Realizar acciones de participación ciudadana para la formulación de proyectos normativos del Ministerio:* Es importante señalar que el Ministerio no ejecuta directamente las inversiones, hace un apoyo financiero para que entidades territoriales, previa aprobación de los proyectos, ejecuten las inversiones contempladas en los mismos. De acuerdo con lo anterior, la participación ciudadana se ve restringida a iniciativas relacionadas con la implementación de proyectos de formulación de políticas e instrumentación normativa.

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



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

* Proyecto de Decreto modificatorio del Programa Mi Casa Ya, reglamentario del Art. 3 de la Ley 1001 de 2005. Este proyecto es relativo a la garantía del derecho a la vivienda para la población víctima de desplazamiento forzado y los hogares afectados por la crisis fronteriza, entre otros. En su gestión se sostuvieron reuniones con Camacol, Bancos, Asobancaria, Banco de la república, FNA, MinHacienda, entre otros.

En la elaboración del proyecto de decreto relativo a la garantía del derecho a la vivienda para la población víctima de desplazamiento forzado y los hogares afectados por la crisis fronteriza, se sostuvieron reuniones con DPS, Unidad para las Víctimas y la Mesa Nacional pasa las Víctimas Departamentos y Municipios y reuniones internas.

* Proyecto de decreto “Por el cual se modifica parcialmente el Reglamento Colombiano de Construcciones Sismo Resistentes NSR-10”, publicado del 10 al 28 de febrero de 2017.

Adicionalmente, la Dirección de Desarrollo Sectorial del Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico - VASB, acompañó al DNP en la estructuración de la Política Rural, la cual se concretó en el CONPES 3810/2014. Para la implementación de la política, el VASB expidió el Decreto 1898/16 el cual fue sometido a participación ciudadana que se puede validar en la página web del Ministerio.

Así mismo, se realizaron diferentes talleres de retroalimentación de la propuesta de política rural, con actores institucionales y comunitarios, con el fin de permitir un espacio de encuentro participativo de diálogo abierto, interdisciplinario y proactivo, enmarcado en el respeto por las diferencias de opinión y criterio. La metodología se utilizó para socializar y retroalimentar el ejercicio de diagnóstico de la situación de agua y saneamiento y discusión de los lineamientos de política pública para este sector, en las zonas rurales de Colombia.

En lo que respecta al tema Normativo, el Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico - VASB ha expedido en la vigencia 2017 los siguientes instrumentos normativos, los cuales cuentan con el proceso de participación ciudadana, así mismo en la medida que se ha requerido acorde a los comentarios recibidos han sido ajustados antes de su versión final. Se pueden consultar en el siguiente enlace: http://portal.minvivienda.local/atencion-al-ciudadano/participacion-ciudadana/consultas-publicas

* Decreto 631 del 17 de abril de 2017 "Por el cual se adiciona un parágrafo al artículo 2.3.4.3.1 del capítulo 3, del título 4, de la parte 3 del Decreto 1077 de 2015”.
* Decreto 0614 - 2017 de abril de 2017 “Por el cual se modifica el artículo 2.3.2.5.5.5 transitorio, del Capítulo 5, del Título 2, de la Parte 3, del Libro 2, del Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, Decreto 1077 del 26 de mayo de 2015 en lo relativo al periodo que tienen los municipios y distritos para ajustar los esquemas operativos de la actividad de aprovechamiento existentes al momento de entrada en vigencia del Decreto 596 de 2016”.
* Resolución 0330 de 08 de junio de 2017 "Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS y se derogan las resoluciones 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005 y 2320 de 2009.
* Resolución 0222 de Abril 26 2017 “Por la cual se determina el plazo para el cumplimiento de los requisitos del proceso de certificación, para la vigencia 2016, de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 2.3.5.1.2.1.9 del capítulo 1, del título 5, de la parte 3, del libro 2, del Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, Decreto 1077 del 26 de mayo de 2015”.
* Resolución 0549 de Marzo 01 de 2017 “Por la cual se adopta la guía que incorpora los criterios y actividades mínimas de los estudios de riesgo, programas de reducción de riesgo y planes de contingencia de los sistemas de suministro de agua para consumo humano y se dictan otras disposiciones”.

1. *Desarrollar un proceso participativo en el ajuste del Plan Estratégico Institucional vigencia 2018:* El Ministerio determina los objetivos y medios de su gestión a través del Plan Estratégico Sectorial y el Plan Estratégico Institucional, instrumentos de planeación de largo plazo que tienen como base el contenido y las metas cuatrienales definidas en el Plan Nacional de Desarrollo – PND. Con este marco de referencia, el Ministerio definió un Plan Estratégico Institucional para el periodo 2015 a 2018, el cual fue ajustado entre septiembre y diciembre de 2016.

Para su ajuste, se utilizaron una serie de herramientas de análisis, que permitieron identificar las principales fuerzas impulsoras, o variables estratégicas del Sector, permitiendo una amplia participación de los grupos de valor del Ministerio.

Inicialmente se realizó una revisión del direccionamiento estratégico presente y a continuación se hizo un Análisis del Entorno, identificando los principales aspectos que pudieran afectar al Sector en el presente y en el futuro. Las dimensiones analizadas fueron el entorno legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social, económico, en niveles local, regional, nacional e internacional, hasta donde la información disponible lo permitió. Con base en esta información se hizo un Análisis DOFA.

El proceso incluyó entrevistas a principales actores del Sector como son: Congresistas, Alcaldías y Secretarías de Planeación, Ciudadanos, Curadurías Urbanas, Asobancaria, Medios de Comunicación, Fedemunicipios y Funcionarios del Ministerio.

Igualmente, se realizaron talleres para identificar los elementos más importantes de la institución con la Ministra, Viceministros, Directivos y Funcionarios de los Viceministerios de Agua y Vivienda. Para este proceso también se aplicó una encuesta de manera electrónica a 266 funcionarios de las distintas Entidades del Sector Vivienda.

En la vigencia 2017 se está en proceso la actualización de la matriz DOFA, insumo para la planeación institucional de la vigencia 2018, para lo cual se tiene previsto un proceso participativo.

1. *Participar en las ferias de atención al ciudadano, de manera presencial en los territorios del país:* El Ministerio participó en la estrategia: “Feria Nacional de Servicio al Ciudadano” liderada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC del DNP, estrategia que provee de escenarios donde gran parte de las entidades del orden nacional, departamental y municipal se reúnen en algunos municipios y ciudades del país que se encuentran alejados de la administración central, para resolver trámites, servicios e inquietudes de los ciudadanos. En este espacio se tiene un dialogo directo con comunidades de diferentes partes del país, las cuales en la mayoría de los casos se les dificulta tener información de primera mano sobre los programas que lidera el Gobierno Nacional en materia de vivienda, agua y saneamiento básico. Los municipios visitados durante el presente año y la cantidad de usuarios atendidos se presentan a continuación:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ferias de Servicio al Ciudadano DNP -2017 | | |
| Lugar | **Fecha** | **Cantidad de Usuarios Atendidos** |
| El Carmen de Bolívar - Bolívar | 25 de marzo | 900 |
| Ipiales - Nariño | 22 de abril | 422 |
| La Dorada - Caldas | 13 de mayo | 295 |
| Santa Rosa de Cabal - Risaralda | 29 de julio | 271 |
| Guapi - Cauca | 26 de agosto | 255 |
| Tibú - Norte de Santander | 21 de septiembre | 106 |
| Sogamoso - Boyacá | 4 de noviembre | 150 |
| Total | | **2.399** |

1. *Atender las solicitudes del ciudadano por los diferentes canales de comunicación habilitados por el Ministerio:* en la vigencia 2017, mediante la Resolución 046 del 19 de enero de 2017 se actualizó la normativa interna establecida para atender peticiones, quejas y reclamos de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1069 de 2015 en lo referente a la presentación, tratamiento y radicación de peticiones verbales. Teniendo en cuenta esta normativa, en lo corrido de enero a octubre del 2017 se atendieron 180.817 solicitudes y las cuales ingresaron así:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| GESTIÓN CANALES DE ATENCIÓN - 2017 | | | |
| ITEM | **CANALES DE ATENCION** | **TOTAL** | **Porcentaje de Participación (%)** |
| 1 | CANAL TELEFONICO | 103 | 0,06% |
| 2 | CENTRO DE CONTACTO | 46.982 | 25,98% |
| 3 | CANAL CORREO POSTAL | 54.404 | 30,09% |
| 4 | ATENCION PERSONALIZADA | 26.696 | 14,76% |
| 5 | FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO | 2.249 | 1,24% |
| 6 | CANAL DE CORREO ELECTRONICOS | 24.761 | 13,69% |
| 7 | FAX | 0 | 0,00% |
| 8 | CHAT INSTITUCIONAL | 17.719 | 9,80% |
| 9 | URNA DE CRISTAL | 189 | 0,10% |
| 10 | FORMULARIO VIRTUAL PQRSD | 7.714 | 4,27% |
| TOTAL | | **180.817** |  |

1. *Interacción con el ciudadano por redes sociales, radio y TV:* Se realizaron 8 actividades en las cuales se rindió cuentas a la ciudadanía y se abrió espacios de participación ciudadana usando redes sociales, medios electrónicos y radio así:

* Urna de cristal: se realizó un Foro Virtual Sectorial que se puede consultar en el siguiente enlace:
  + <http://www.urnadecristal.gov.co/ejercicio-participacion-foro-vivienda-2017>
* Elsa responde que se puede consultar en los siguientes enlaces:
  + <https://www.facebook.com/ElsaNoguera/photos/a.154386141294312.37366.152939514772308/1376302195769361/?type=3&theater>
  + <https://www.facebook.com/ElsaNoguera/photos/a.154386141294312.37366.152939514772308/1376302195769361/?type=3&theater>
  + <https://www.facebook.com/ElsaNoguera/videos/vb.152939514772308/1379611355438445/?type=2&theater>
* Rendición de cuentas Sectorial en Sogamoso: se puede consultar en el siguiente enlace:
  + <https://www.facebook.com/MinVivienda/videos/1718481024842625/>
* Transmisión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2017, se puede consultar en el siguiente enlace:
  + 12https://www.facebook.com/MinVivienda/videos/1759481494075911/?\_\_xt\_\_=33.%7B%22logging\_data%22%3A%7B%22page\_id%22%3A276886169002125%2C%22event\_type%22%3A%22clicked\_all\_page\_posts%22%2C%22impression\_info%22%3A%22eyJmIjp7InBhZ2VfaWQiOiIyNzY4ODYxNjkwMDIxMjUiLCJpdGVtX2NvdW50IjoiMCJ9fQ%22%2C%22surface%22%3A%22www\_pages\_home%22%2C%22interacted\_story\_type%22%3A%22565413710334575%22%2C%22session\_id%22%3A%22fd3ac691374a260e7bfbd77ce2015421%22%7D%7D
* Presentación en el programa de TV Pregunta Yamit: se puede consultar en los siguientes enlaces:
  + <https://www.youtube.com/watch?v=HNxDSK0DBIU>
  + https://www.youtube.com/watch?v=nC0-Cg7rFzw

1. *Habilitar medios electrónicos y telefonía para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.* Para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se habilitó 2 líneas telefónicas y el acceso a la transmisión vía Streaming y rede sociales.

**

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

Adicionalmente, teniendo en cuenta que el espacio de rendición de cuentas se realizó en el esquema de Urna de Cristal, a continuación se presentan los resultados reportados por este medio que comprenden un total de 5 cuentas de Twitter y páginas de Facebook oficiales hicieron publicaciones con el hashtag #CambiamosVidas. Las cuentas difundieron un total de 67 mensajes, logrando un alcance de 1.286.656 visitas potenciales, así.



Fuente: Urna de Cristal, Informe de Campaña

Para ampliar la información se puede acceder a las memorias del foro se puede consultar en los siguientes enlaces:

* <http://www.urnadecristal.gov.co/tematica-foro-vivienda-2017>
* http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/rendicion-de-cuentas





1. *Realizar evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía:* Esta actividad corresponde a la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Institucional el día 11 de diciembre de 2017 en las instalaciones de RTVC, Av. El Dorado, Cra. 45 # 26 - 33 Bogotá D.C. a partir de las 4:00 de la tarde. En las secciones 3 y 4 se detallan los resultados.
2. *Realizar un Espacio Regional de Rendición de Cuentas a la ciudadanía en el marco de las ferias de servicio al Ciudadano.* Este espacio de Rendición de Cuentas se realizó en el marco de las Ferias de Servicio al Ciudadano que realiza el Departamento Nacional de Planeación, el cual dispone de toda la logística necesaria para la participación de las entidades en dicha feria.

Este espacio se realizó con el ánimo de ampliar los escenarios de rendición de cuentas, las entidades que conforman el sector Vivienda, Ciudad y Territorio, desarrollaron un evento de rendición de cuentas en el marco de las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano – FNSC, específicamente en la que se desarrolló el día 4 de Noviembre del presente año en el municipio de Sogamoso, departamento de Boyacá.



Para conocer todos los aspectos de realización del evento se puede consultar las memorias que se encuentran publicadas en el siguiente enlace: <http://www.minvivienda.gov.co/Paginas/Sobre_Ministerio/Planeacion-Gestion-Control/Rendicion%20cuentas/Rendicion-de-cuentas-historial.aspx>

Para efectos de la planeación y desarrollo del evento de rendición de cuentas, el equipo de trabajo sectorial diseñó una encuesta dirigida a la ciudadanía en general para realizar una consulta previa sobre los temas a tratar en ese espacio, la cual fue publicada el 30 de octubre de 2017. Los resultados de este ejercicio fueron muy precarios pues solo participaron 5 ciudadanos, uno de ellos representante de las Víctimas del Conflicto Armando, 3 del departamento de Boyacá y 2 del departamento del Valle del Cauca. Con lo anterior, el ejercicio de consulta previa no ofrece suficientes datos para hacer una caracterización de usuarios de este espacio de Rendición de Cuentas.

El día de la rendición se monitoreó la participación de ciudadanos en redes sociales. Se utilizaron las cuentas de Facebook y Twitter del Ministerio de Vivienda para compartir los contenidos que invitaban a los seguidores a enviar sus preguntas o simplemente para que se conocieran del evento. Se publicaron un total de 35 productos, tanto en Twitter como en Facebook, antes y después del evento. Estas publicaciones se hicieron con el hashtag #CambiamosVidasEnBoyacá y lograron un alcance de 14.037 personas en Facebook y 82.507 en Twitter.

En lo que corresponde a los ciudadanos que participaron el día de 4 de noviembre, las entidades que conforman el sector distribuyeron una encuesta de percepción para evaluar el evento que fue respondida por 184 personas, en la mayoría ciudadanos que participaron en nombre propio y los siguientes que representaron alguna organización:

* 5 empleados públicos de la alcaldía de Sogamoso
* 2 voluntarios de obra civil de Sogamoso
* 2 estudiantes y 2 docentes de Sogamoso
* 5 empleados públicos de la Gobernación de Boyacá
* 2 empleados públicos del Instituto Nacional de Salud
* 1 empleado público del Ministerio de Transporte
* 2 empleados públicos de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
* 24 estudiantes de la Universidad del Rosario de Bogotá
* 2 ciudadanos de la ciudad de Tunja y 2 de Bogotá
* 4 alcaldes municipales de: El Espino, Boavita, Tutuzá y Sativazur
* 1 Personero Municipal de Pesca
* 2 representantes de fundaciones. Fundación Holsim, Fundación Pact World Org.
* 5 representantes de la Asociación de vivienda Unidos de Corazón
* 1 representante de Junta de Acción Comunal
* 2 beneficiarios de vivienda.

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

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

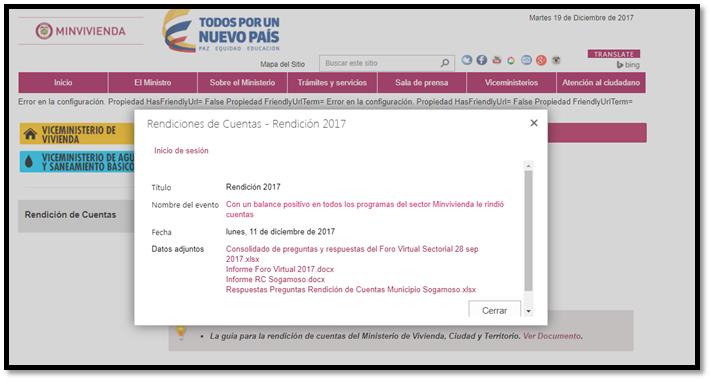
1. *Capacitación a Servidores públicos rendición de cuentas y/o participación ciudadana.* El Grupo de Talento Humano realizó 3 capacitaciones relacionadas cultura de la legalidad y la integridad, rendición de Cuentas y Participación Ciudadana el 16 de mayo, el 25 de mayo y el 29 de agosto de 2017.
2.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

* 35 Constructores
* 10 Sector Financiero
* 7 Universidades
* 6 Asociaciones de Vivienda
* 36 Cajas de Compensación
* 5 Entes de Control
* 2 Veedurías
* 43 Entidades
* 10 Representantes a la Cámara
* 10 Senadores

1. *Publicar notas audiovisuales en las cuales participan los ciudadanos contando su historia sobre el beneficio recibido y cómo su calidad de vida ha mejorado.* En la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se publicaron las siguientes notas Audiovisuales, que se encuentran en el siguiente enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=jEKorHExzKE>

* Nota 1 vivienda general
* Reel imágenes de apoyo entregas de vivienda gratis
* Nota segunda ola de viviendas gratis
* Nota ministro mostrando la casa
* Nota mi casa ya
* Nota equipamientos
* Reel imágenes de apoyo acompañamiento social
* Nota acompañamiento social
* Nota revolución del agua
* Reel imágenes de apoyo recicladores y rellenos
* Nota recicladores

1. *Publicar reporte de participación ciudadana en los eventos de rendición de cuentas.*  Se publicó las memorias del Foro Virtual Sectorial y de la Rendición de Cuentas Sectorial Regional realizada en Sogamoso, las cuales se pueden consultar en el siguiente enlace: <http://www.minvivienda.gov.co/Paginas/Sobre_Ministerio/Planeacion-Gestion-Control/Rendicion%20cuentas/Rendicion-de-cuentas-historial.aspx>

**

1. *Publicar la matriz de consolidación de comentarios a los proyectos normativos:* Esta Actividad no se cumplió para la vigencia 2017, porque los proyectos normativos se gestionaron con anterioridad a la actualización de la Estrategia de Rendición de Cuentas y no era oportuno hacer la publicación de la matriz, por lo cual esta acción se replanteará para la vigencia 2018.
2. *Realizar un concurso de conocimiento sobre temas misionales de la entidad.* Se realizó un concurso de conocimiento en el marco de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, de este concurso cuatro asistentes a la rendición fueron los ganadores de una tarjeta de Regalo por valor de $50.000, las p*reguntas del concurso fueron:*

* ¿Cuál es el nombre completo del Ministerio?
* Menciones una de las entidades adscritas al Ministerio de Vivienda
* Mencione una de las políticas del Ministerio
* ¿Cuáles son los viceministerios que conforman el Ministerio de Vivienda?

1. *Promoción del control social en las convocatorias nuevas de vivienda gratuita:* En el marco de las Audiencias públicas de proyectos de vivienda, se convoca a los ciudadanos involucrados en proyectos de vivienda para escuchar y resolver sus inquietudes o solicitudes, con base en las cuales se pueden tomar decisiones respecto al ajuste de los proyectos.
2. *Promocionar la conformación de veedurías para los Planes Departamentales de Agua: S*e hizo promoción del control social invitando a personeros o veedores a las asistencias técnicas realizadas por el VASB.

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

* En el proceso de titulación y saneamiento predial, para el caso de los extintos ICT-INURBE, el Ministerio adelantan publicaciones sobre los bienes a transferir, en dos espacios: en un diario de amplia circulación y en las instalaciones del Ministerio para que los ciudadanos se manifiesten si hay alguna irregularidad sobre los posibles beneficiarios.
* Para los proyectos de vivienda, en la sección de servicios en línea del sitio web del Ministerio, se creó un espacio para que la comunidad pueda consultar el estado actual de todos proyectos y programas de vivienda, este espacio se creó desde marzo de 2017 y se viene actualizando constantemente.
* En los programas de Vivienda Gratuita el Ministerio ha realizado acompañamiento social con la comunidad para capacitarlos en los temas de propiedad horizontal y la convivencia en comunidad.
* En el marco de las Audiencias Públicas de proyectos de vivienda, se convoca a los ciudadanos involucrados en proyectos de vivienda para escuchar y resolver sus inquietudes o solicitudes, con base en las cuales se puede tomar decisiones respecto al ajuste de los proyectos.

En el marco de los Planes Departamentales de Agua –PDA, apoyados financieramente por el Ministerio, se acompañan los procesos de veeduría para los proyectos del sector. Ejemplo de ello es la socialización y conformación de la veeduría para el proyecto denominado “Reconstrucción-reposición tramo de alcantarillado del municipio de Morelia (Caquetá)”

#### Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

1. *Realizar mesas de trabajo para la formulación e implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas:* El Equipo de rendición de cuentas del Ministerio se reunión en varias oportunidades para la preparación y ejecución de los espacios de rendición de cuentas correspondientes al Foro Virtual, Rendición de cuentas sectorial en Sogamoso y Audiencia Pública de rendición de cuentas. De estas reuniones se cuenta con evidencia de correos electrónicos, listas de asistencia y 5 actas de reunión.
2. *Realizar encuestas para consultar sobre temas de interés a tratar en las audiencias de rendición de cuentas y para medir la satisfacción de los ciudadanos.:* Esas encuestas fueron mencionadas anteriormente como una acción de diálogo que a su vez fueron incentivos que efectivamente permitieron motivar la participación ciudadana. Las encuestas realizadas fueron:
   1. Encuestas para consulta previa a la ciudadanía en las rendiciones de cuentas de Sogamoso y la Audiencia Pública de rendición de Cuentas realizada en Bogotá. En estas encuestas se consultó a la ciudadanía respecto a temas misionales y temas administrativos
   2. 2 encuestas de evaluación posteriores a la realización de dichos eventos.
3. *Formular y ejecutar un plan de mejoramiento del proceso de Rendición de Cuentas.* El ministerio identificó, formuló e implementó acciones de mejoramiento frente a los resultados del FURAG e ITN de la siguiente manera:

* *Debilidades identificadas frente a los resultados del Índice de Transparencia Nacional:* Los resultados de la evaluación realizada por la corporación Transparencia por Colombia para las vigencias 2015 – 2016 demostraron que se encuentra con debilidades en los procesos de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana, así:

En rendición de cuentas se logró una calificación de 59.8 puntos sobre 100, demostrando las mayores debilidades en:

* + Contenido del Informe de Gestión 2015: En el informe de Gestión elaborado para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada en la vigencia 2015, no se incluyeron temas de interés para el ciudadano como Fortalecimiento institucional, Talento Humano, Contratación pública y Lucha contra la corrupción.
  + Medios de divulgación del Informe de Gestión 2015: Se identificó que el informe de gestión solo uso el sitio web de la entidad para su difusión, pudiendo utilizar medios masivos (Radio, televisión, prensa); redes sociales y correo electrónico, y Boletines impresos y/o publicación
  + Condiciones institucionales para la Rendición de Cuentas: se identificó una fortaleza en la formulación de la estrategia de rendición de cuentas, sus mecanismos de seguimiento y evaluación con un cumplimiento del 95,8%, sin embargo el diagnóstico y caracterización de necesidades de información no cumplieron con lo requerido.
  + Principal espacio de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía 2015: también tuvo una buena calificación respecto a los actores y sectores convocados, los temas tratados durante el espacio las acciones de diálogo implementadas y la evaluación del espacio. Las debilidades identificadas están en la diversidad de actores consultados previamente y la inclusión del tema de ejecución presupuestal en el desarrollo del evento.
  + Multiplicidad de espacios de Rendición de Cuentas a la ciudadanía: este aspecto presentó una baja calificación (50%) debido a que solo se tuvo en cuenta la realización de un espacio de rendición de cuentas adicional a la Audiencia Anual, quedando pendiente desarrollar espacios de rendición de cuentas como foros ciudadanos participativos por proyectos, temas o servicios; Ferias de la gestión con pabellones temáticos; Observatorios ciudadanos; Tiendas temáticas o sectoriales; Mesas de diálogo regionales/sectorial o temáticas; Reuniones zonales, y Asambleas comunitarias
  + Finalmente, frente a la evaluación del otro espacio de Rendición de Cuentas a la ciudadanía 2015 se identificó un bajo desempeño (30%), básicamente por no incluir el tema de ejecución presupuestal, no haber consultado previamente a la ciudadanía, no haber hecho seguimiento y evaluación del espacio.

En cuanto a Participación ciudadana, identificado en ITN como Control Social, también se tuvo un bajo desempeño logrando una calificación de 52.8 puntos sobre 100, demostrando las mayores debilidades en:

* + En las condiciones institucionales para la participación ciudadana relacionadas con la implementación de incentivos y la promoción de instancias de participación ciudadana para tratar temas de transparencia y anticorrupción.
  + En los espacios de interacción con la ciudadanía para la formulación y/o ajuste de procesos/proyectos en cuanto a:
    - Espacio de discusión del presupuesto de la Entidad
    - Formulación de proyectos de inversión
    - Ejecución de proyectos de inversión
    - Espacios de promoción del control social
* *Debilidades identificadas frente a los resultados del Formulario Único de Registro de Avances de Gestión – FURAG, vigencias 2015 y 2016:* Los resultados de la evaluación realizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP para las vigencias 2015 y 2016 permitieron identificar las siguientes debilidades en los procesos de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana:
  + Las bases de datos de la entidad no cuentan con información de Organización social / Instancia de participación ciudadana (veedurías, asociaciones, juntas de acción comunal, etc), y Organizaciones no gubernamentales
  + No se usan bases de datos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés para: ejercicios de colaboración e innovación abierta; Actividades de Rendición de Cuentas, y Actividades de Participación Ciudadana
  + La estrategia de Participación Ciudadana no contempla acciones para:
    - Formulación de la planeación
    - Ejecución de programas, proyectos y servicios
    - Solución de problemas institucionales mediante ejercicios de innovación abierta
    - Implementación de enfoque basado en los derechos humanos
  + Las siguientes actividades de participación ciudadana no se desarrollaron por medios electrónicos: Formulación de la planeación; Formulación de políticas, programas y proyectos; Ejecución de programas, proyectos y servicios; Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones.
  + No se publicaron las observaciones recibidas por canales electrónicos en las siguientes actividades de participación: Formulación de la planeación; Formulación de políticas, programas y proyectos; Ejercicios de innovación abierta; Promoción del control social.
  + No se utilizaron los siguientes canales para convocar o consultar durante el procesos de planeación, elaboración de normatividad y formulación de políticas, planes o programas: Reuniones colectivas; Consulta individual; Encuesta a organizaciones sociales; Llamadas telefónicas (Fijo y móvil)
  + No se realizaron ejercicios de innovación abierta y en consecuencia tampoco actividades para promover la participación ciudadana o el uso de algún canal de comunicación.
  + La entidad no cuenta con información para niños, niñas y adolescentes
  + No se utiliza los siguientes medios para divulgar la información en el proceso de rendición de cuentas: Mensajes de texto, Aplicación móvil, Carteleras, Centros de documentación
  + La Entidad no convocó a participar a los diferentes grupos de interés para la Formulación de la planeación y el uso de conjunto de datos abiertos publicados.
  + La estrategia de rendición de cuentas no contempló la entrega de información en datos abiertos.
  + El Ministerio no promovió la Participación Ciudadana y adicionalmente no utilizó para definir los temas y contenidos de la Rendición de Cuentas por los siguientes canales: Blog, Teleconferencias interactivas, Foros Virtuales, Mensajes de texto, Consulta directa a organizaciones sociales.
  + No se tuvo en cuenta las siguientes acciones de diálogo para la Rendición de Cuentas: Foros ciudadanos participativos por proyectos, temas o servicios; Foros Virtuales; Observatorios ciudadanos; Tiendas temáticas o sectoriales; Reuniones zonales; Asambleas comunitarias; Blog; Teleconferencias interactivas.
  + Los siguientes canales no se utilizaron para realizar las convocatorias: Radio, Telefonía móvil; Telefonía fija; Televisión y Perifoneo
  + No se habilitó los siguientes medios electrónicos para las acciones de diálogo: mensajes de texto, línea telefónica y blogs
  + Las conclusiones de las acciones de diálogo no se construyeron incluyendo los aportes de todos los participantes, resumen los contenidos y el desarrollo de las acciones de diálogo realizadas y Fueron distribuidas a los participantes
  + La evaluación de las acciones de diálogo no se divulgó por medio de correo electrónico, comunicado escrito o reunión presencial.
* *Resultados del Plan de Mejoramiento implementado para el ITN y FURAG de las vigencias 2015 y 2016:* Frente a las debilidades identificadas en estas dos evaluaciones, el Ministerio definió e implementó un plan de mejoramiento para los procesos de rendición de cuentas y participación ciudadana de las vigencias 2016 y 2017, muchas de ellas incluidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2016, con los siguientes resultados:
  + Informe de Gestión para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada el 5 de diciembre de 2016 que incluyó los temas de interés para el ciudadano como Fortalecimiento institucional, Talento Humano, contratación pública y lucha contra la corrupción.
  + Divulgación del Informe de Gestión 2015 por página web, redes sociales y correo electrónico
  + Habilitación de mensajes de texto y blog para ejercicios de rendición de cuentas.
  + Estrategia de rendición de cuentas de la vigencia 2016 y 2017 con diagnóstico y caracterización de necesidades de información.
  + Diversidad de actores y sectores convocados a los espacios de rendición de cuentas y la inclusión del tema de ejecución presupuestal en el desarrollo del evento.
  + Ampliación de espacios de Rendición de Cuentas a la ciudadanía por medio de una rendición de cuentas sectorial en el municipio de Santander de Quilichao y un foro virtual sectorial
  + Inclusión del tema de ejecución presupuestal en los espacios de rendición de cuentas, consultas previas a la ciudadanía, seguimiento y evaluación de los mismos.
  + Las conclusiones de las acciones de diálogo se construyen incluyendo los aportes los participantes, resumen los contenidos y el desarrollo de las acciones de diálogo.
  + Para los temas que tienen acciones de mejoramiento, se logró un avance en el desarrollo de incentivos para la participación ciudadana en los espacios de rendición de cuentas; temas abiertos a discusión con la ciudadanía como la formulación y ajuste de los planes, políticas y proyectos; ejecución de los planes, políticas y proyectos; y elaboración de normatividad o regulaciones internas. No obstante, aún está pendiente identificar e implementar acciones que permitan tratar nuevos de importancia para la ciudadanía, como:
    - Espacio de discusión del presupuesto de la Entidad
    - Formulación de proyectos de inversión
    - Ejecución de proyectos de inversión
    - Espacios de promoción del control social

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

## Caracterización general de los Ciudadanos y Grupos de Interés

La caracterización de usuarios del MVCT se encuentra ampliamente desarrollada en el documento de Caracterización de usuarios publicado en la página del MVCT en el siguiente enlace: http://portal.minvivienda.local/atencion-al-ciudadano/caracterizacion-de-usuarios

No obstante, se considera importante resaltar los siguientes aspectos: El documento de caracterización de usuarios del Ministerio identificó la siguiente clasificación de usuarios, que es consistente con las políticas que ejecuta el ministerio, inicialmente dirigidas con mayor énfasis a población vulnerable, especialmente desplazados y ahora dirigidas a la ciudadanía en general con programas como Frech o Mi Casa Ya:

La ocupación del público objetivo del Ministerio se disputa entre empleado y desempleado, no obstante, el 38% corresponde a población que por diferentes motivos no pudieron ser identificados ya que la mayoría pertenece a la población desplazada o en condición de vulnerabilidad, como se muestra en la siguiente imagen:

En cuanto a la profesión, la mayoría son administradores, ingenieros o abogados.

Desde el punto de vista regional, los usuarios de la Entidad están distribuidos principalmente en las ciudades capitales como Bogotá, Antioquia y Valle, como se muestra en la siguiente imagen:

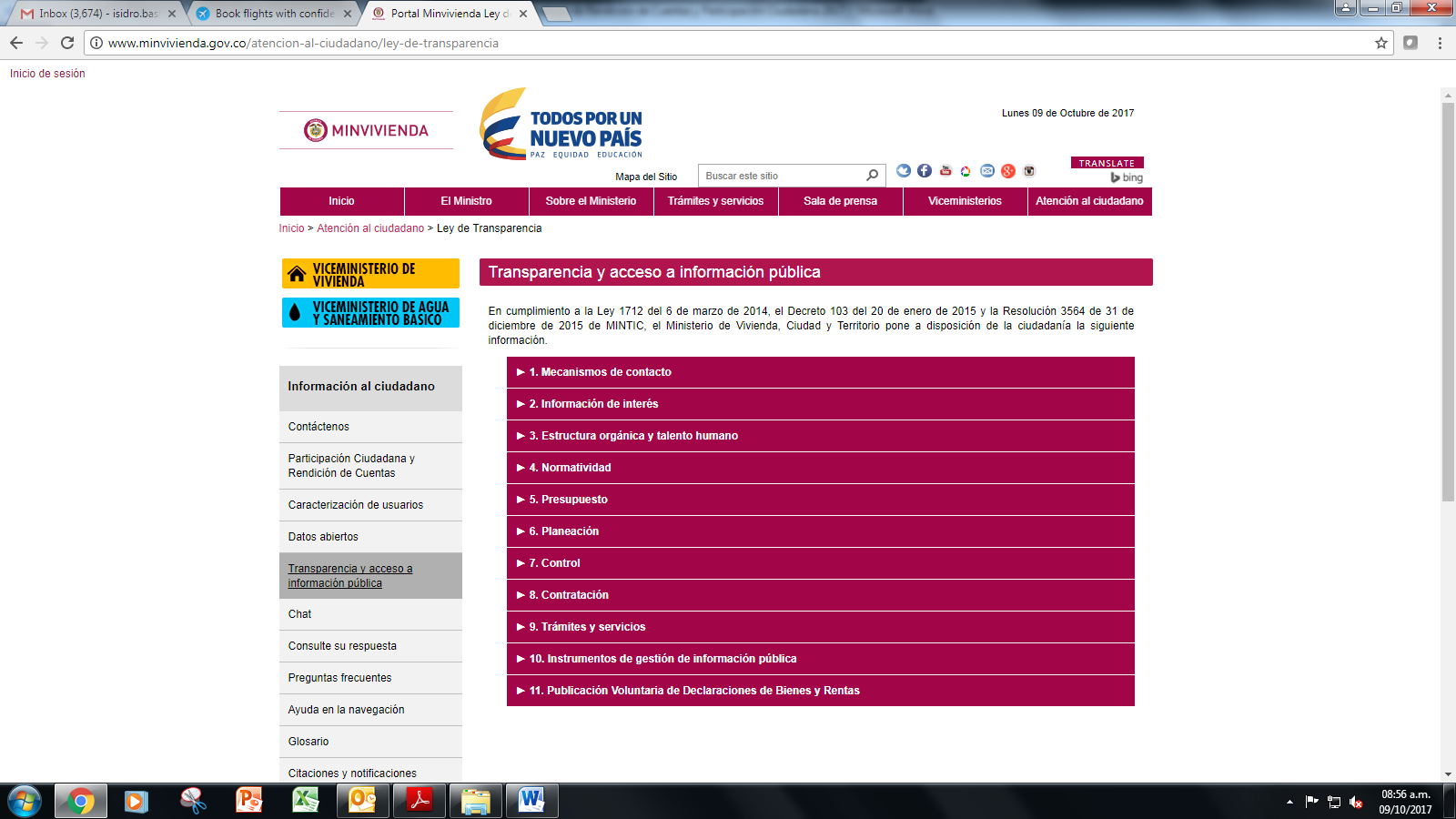
## Identificación de necesidades de información y espacios de participación ciudadana.

Con base en la caracterización, el Ministerio promueve de manera permanente espacios donde los ciudadanos sean informados de la gestión realizada y a su vez puedan evaluar y realzar sus propuestas. En consecuencia, teniendo en cuenta los lineamientos dados por Gobierno en Línea (hoy Gobierno Digital) en materia de Gobierno Abierto, se busca poner a disposición de los usuarios toda la información de carácter público, a través de diversos canales electrónicos.

El principal canal que dispone el Ministerio es su sitio web oficial, en el cual se cuenta con la sección de Transparencia y Acceso a la información Pública. Este sitio se hace bajo los criterios y lineamientos definidos en la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, el Decreto 103 del 20 de enero de 2015 y la Resolución 3564 de 31 de diciembre de 2015 de MINTIC.

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información, que se puede consultar en el siguiente enlace:

<http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/ley-de-transparencia>.



En cuanto a los espacios de rendición de cuentas, el Ministerio realiza la publicación de un informe con los principales contenidos de su gestión respecto al cumplimiento de metas e indicadores, ejecución presupuestal y estado de proyectos en curso o situación de proyectos próximos a ejecutarse, adicionalmente, para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas que se realiza anualmente se incluyen temas como contratación, talento humano, fortalecimiento institucional y lucha contra la corrupción.

Con base en esta información, el Ministerio hace una consulta previa a los ciudadanos y grupos de interés sobre los temas contenidos en el informe y otros que considera importantes incluir en los espacios de rendición de cuentas. El resultado de esta consulta se consolida en un reporte de participación ciudadana que se usa para definir los temas que finalmente se desarrollarán en el evento de rendición de cuentas.

De manera complementaria, a continuación se resalta la información que el Ministerio considera de mayor interés para sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés:

## Derechos y deberes de los ciudadanos

En concordancia con la caracterización previamente expuesta, el Ministerio contempla los siguientes derechos y deberes de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés:

* Presentar peticiones verbales, escritas o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado. Quejas o reclamos a través cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en el Ministerio.
* Obtener información y orientación acerca de los requisitos vigentes en relación a los temas de competencia de la Entidad.
* Acceder de manera gratuita y en condiciones de igualdad a toda la información, trámites y servicios que dispone el Ministerio en materia de vivienda, agua potable, saneamiento básico y desarrollo urbano.
* Privacidad e inviolabilidad de los datos e información personal, salvo en los casos autorizados por la Constitución o que por su naturaleza tengan carácter público.
* Conocer salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias de los respectivos documentos.
* Ser tratado con respeto, consideración y dignidad, y recibir atención especial y preferente si se trata de una persona en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.

Adicionalmente, los ciudadanos en el desarrollo de las instancias de participación ciudadana tienen el derecho fundamental de participar en todas las fases de la gestión pública[[2]](#footnote-2), así:

**Derechos:**

* Participar en las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública y control político. En este sentido, participar no necesariamente significa decidir, significa hacer parte de la toma de decisiones y ejecución de las mismas a través de escenarios de discusión y la construcción de acuerdos.
* Ser informado oportunamente y con claridad sobre el derecho a la participación ciudadana, sus contenidos, las formas y procedimientos para su ejercicio y las entidades de las administraciones públicas con las cuales debe relacionarse de acuerdo con los temas que son de su interés incentivar.
* En el caso de las organizaciones asociativas formales e informales, ser sujeto por parte de las administraciones públicas de acciones enfocadas a su fortalecimiento organizativo para participar de manera más cualificada en las distintas instancias de participación ciudadana, respetando en todo caso su autonomía.
* Recibir información oportuna y veraz para poder ejercer las acciones de participación.
* Recibir capacitación para una mayor comprensión de la gestión pública y las políticas públicas.

**Deberes:**

* Acatar la Constitución y las leyes y ejercer con responsabilidad sus derechos.
* Obrar conforme al principio de buena fe, sin emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar declaraciones o documentos falsos, o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
* Abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
* Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

## Canales de información y participación ciudadana

En concordancia con la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés y con el ánimo de abrir espacios de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana mediante acciones de información, diálogo e incentivos, el Ministerio ha puesto a disposición los siguientes medios y canales:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MEDIOS VIRTUALES** | | | | | | | | |
| **Canal** | **Tema** | | | **Información** | | **Participación** | | **Dirección / Nombre / Usuario** |
| Sitio web de la entidad | Información General Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio | | | **x** | |  | | www.minvivienda.gov.co |
| Sección Transparencia y Acceso a la Información Pública | | | **x** | |  | | http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/ley-de-transparencia |
| Información Viceministerio de Vivienda | | | **x** | |  | | http://www.minvivienda.gov.co/viceministerios/viceministerio-de-vivienda/funciones |
| Programa de las 100 mil Viviendas Gratis | | | **x** | |  | | [www.100milviviendasgratis.gov.co](http://www.100milviviendasgratis.gov.co) |
| Programa Mi Casa Ya | | | **x** | |  | | www.micasaya.gov.co |
| Información Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico | | | **x** | |  | | http://portal.minvivienda.local/viceministerios/viceministerio-de-agua/hoja-de-vida-de-la-viceministra-de-agua |
| PSQR - Plataforma online | | |  | | **x** | | http://www.minvivienda.gov.co/trámites-y-servicios/peticiones-y-sugerencias-(psqr) |
| Oficina Virtual de Atención al Ciudadano | | |  | | **x** | | <http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano> |
| Denuncias - Plataforma online | | | **x** | | **x** | | www.minvivienda.gov.co/trámites-y-servicios/formulario-de-denuncias |
| Información Pública - Plataforma online | | | **x** | |  | | www.minvivienda.gov.co/trámites-y-servicios/formulario-para-solicitud-de-informacion-publica |
| Trámites y Servicios | | | **x** | |  | | http://portal.minvivienda.local/trámites-y-servicios |
| Servicios en Línea | | | **x** | | **x** | | http://portal.minvivienda.local/trámites-y-servicios/servicios-en-línea |
| Urna de Cristal | | | **x** | | **x** | | http://urnadecristal.gov.co/ |
| Chat Institucional | | | **x** | | **x** | | <http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/chat> |
| Sistema de Sindicación Realmente Simple - RSS | | | **x** | |  | | <http://www.minvivienda.gov.co/_layouts/15/listfeed.aspx?List=%7BE5AE7FF4-051E-4CCC-9C6A-CFA676A2C078%7D&Source=http%3A%2F%2Fdomuswebportal%2FLists%2FvinculosNoticias%2FAllItems%2Easpx> |
| Citaciones y Notificaciones | | | **x** | |  | | <http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/citaciones-y-notificaciones> |
| Ayuda en la navegación | | | **x** | |  | | <http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/ayuda-en-la-navegacion> |
| Consulte su respuesta | | | **x** | |  | | http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/consulte-su-respuesta |
| Consultas públicas / Opine Proyectos Normativos | | | **x** | | **x** | | <http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/participacion-ciudadana/consultas-publicas> |
| Redes Sociales | Twitter | | | **x** | | **x** | | <https://twitter.com/minvivienda> |
| Facebook | | | **x** | | **x** | | <http://www.facebook.com/MinVivienda> |
| YouTube | | | **x** | | **x** | | <https://www.youtube.com/user/minvivienda> |
| Instagram | | | **x** | | **x** | | <https://www.instagram.com/JaimePumarejoHeins/> |
| Google Plus | | | **x** | | **x** | | <https://plus.google.com/+minvivienda> |
| Externa | Correo Electrónico | | |  | | **x** | | correspondencia@minvivienda.gov.co |
| Solicitudes | | |  | | **x** | | http://www.minvivienda.gov.co/tr%C3%A1mites-y-servicios/peticiones-y-sugerencias-(psqr) |
| Herramienta de Gestión Documental (GESDOC - BIZAGI) | | |  | | **x** | | Sistema Oficial de Gestión Documental del MVCT |
| Foros Virtuales | | | **x** | | **x** | | <https://www.facebook.com/urnadecristal/> |
| Noticias | | | **x** | |  | | <http://www.minvivienda.gov.co/sala-de-prensa/noticias/2017/octubre> |
| Noticias por departamento | | | **x** | |  | | <http://www.minvivienda.gov.co/sala-de-prensa/noticias/amazonas> |
| Periódico electrónico | | | **x** | |  | | <http://www.minvivienda.gov.co/sala-de-prensa/periodico-electronico> |
| Interna | Difusión interna | | | **x** | |  | | Boletín interno – y diseños promocionales para difusión de la audiencia pública de rendición de cuentas a nivel interno. |
| **MEDIOS PRESENCIALES E IMPRESOS** | | | | | | | | |
| **Canal** | **Tema** | | **Información** | | **Participación** | | **Dirección / Nombre / Usuario** | |
| Espacios Físicos | Punto de Atención – Ventanilla Única de Correspondencia | | **x** | | **x** | | Punto de Atención Personalizada Calle 18 N° 7-49 Bogotá D.C. | |
| Ferias de Servicio al Ciudadano -Equipos de servicio itinerantes | | **x** | | **x** | | Acorde a la programación del Departamento Nacional de Planeación – DNP y a la programación interna de ferias institucionales | |
| PQRS | | **x** | | **x** | | Ventanilla Única de Correspondencia Calle 18 N° 7-49 Bogotá D.C. | |
| Audiencias de Rendición de Cuentas | | **x** | | **x** | | el lugar se define anualmente en la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana . | |
| Correo Postal | |  | | **x** | | Por demanda | |
| Volantes, afiches y/o Folletos | | **x** | |  | | En el Punto de Atención y Ferias de Servicio al Ciudadano, en las sedes del Ministerio | |
| Carteleras | | **x** | |  | | En las instalaciones del Ministerio | |
| **MEDIOS MASIVOS** | | | | | | | | |
| **Canal** | | **Tema** | **Información** | | **Participación** | | **Dirección / Nombre / Usuario** | |
| Transmisión vía Streaming | | Galería de Audio | **x** | |  | | <http://www.minvivienda.gov.co/Paginas/PageNotFoundError.aspx?requestUrl=http://www.minvivienda.gov.co/sala-de-prensa/galeria-de-audio/2017/agosto> | |
| Televisión | | Videoclips | **x** | |  | | http://www.minvivienda.gov.co/Sala-de-prensa intranet http://nuestranet.minvivienda.local/SitePages/Intranet-Minvivienda.aspx o youtube | |
| Transmisión vía Streaming | | Notas del programa institucional, crónicas de vivienda y agua | **x** | | **x** | | <http://www.minvivienda.gov.co/sala-de-prensa/programas-de-tv> | |
| **TELEFONÍA** | | | | | | | | |
| **Canal** | **Tema** | | **Información** | | **Participación** | | **Dirección / Nombre / Usuario** | |
| Telefonía fija | Centro de Contacto al Ciudadano (FONVIVIENDA) | | **x** | | **x** | | 57(1)7458021 | |
| Línea Gratuita (FONVIVIENDA) | | **x** | | **x** | | 01 8000 112 435 | |
| Conmutador Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio | | **x** | | **x** | | 57(1)3323434 | |
| Fax | |  | | **x** | | 57(1)2817327 | |
| Telefonía celular | Línea Celular (FONVIVIENDA) | | **x** | | **x** | | 312 315 1805 | |

## Instrumentos de Gestión de Información Pública

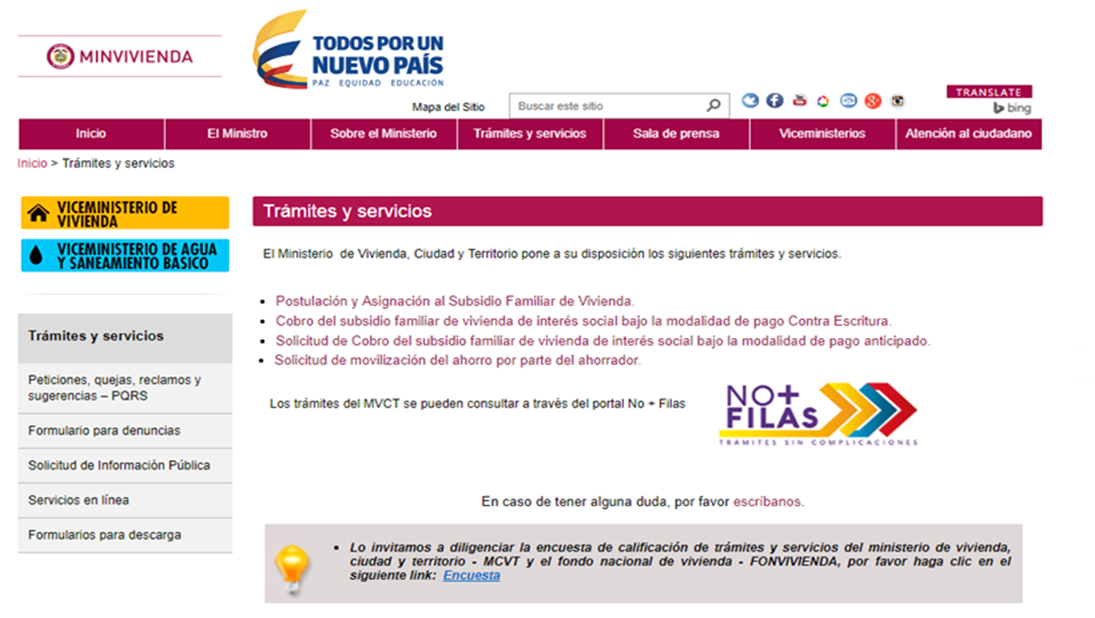
El Ministerio cuenta con un inventario de información acorde con las necesidades y expectativas de los usuarios, publicado en link de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en el cual se puede encontrar:

* Registro de activos de información
* Esquema de publicación
* Índice de información clasificada y reservada
* Programa de gestión documental
* Tablas de retención documental
* Cuadros de Clasificación Documental – CCD MVCT y FONVIVIENDA
* Registro de publicaciones
* Costos de reproducción
* Mecanismos para presentar quejas y reclamos
* Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes

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

## Trámites y Servicios

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



**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.

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

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

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

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

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

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

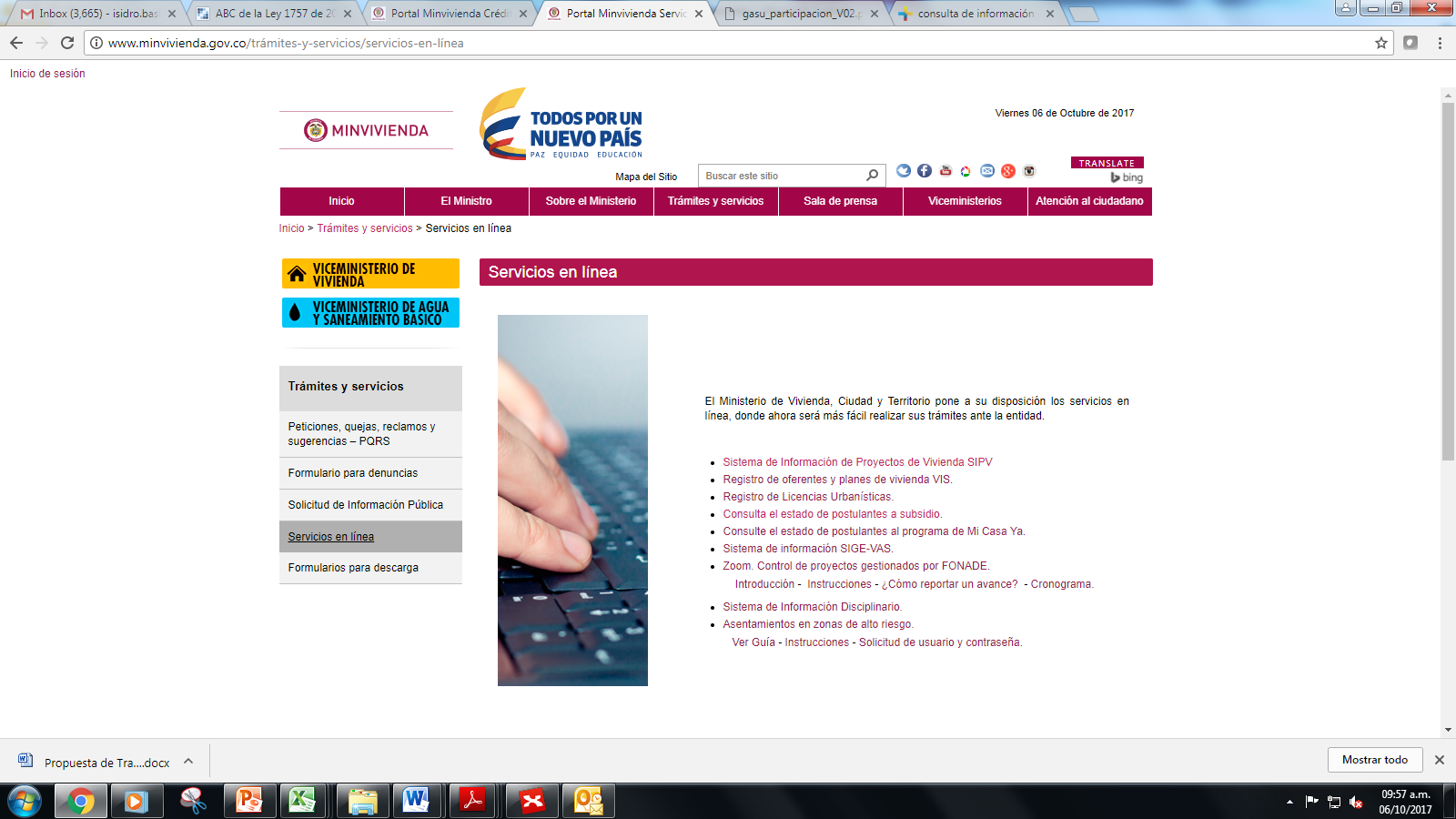
**Certificado para el retiro de los recursos depositados en la cuenta de ahorro programado para VIS:** Si usted es una persona natural, ahorrador y requiere disponer directamente de los recursos que se encuentran inmovilizados en una cuenta de ahorro programado, en los casos en que renuncie a su postulación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

Resultado del trámite: Certificación en la cual se informa el estado del titular de la cuenta, con el fin de llevarla a la entidad financiera donde posee la cuenta de ahorro programado para su respectivo trámite. Este trámite actualmente lo puede realizar completamente en línea en el siguiente enlace: http://www.minvivienda.gov.co/tr%C3%A1mites-y-servicios/movilizaciones



Adicionalmente cuanta con los siguientes servicios en línea:

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



## Disposición de información en Datos Abiertos

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

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

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

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

* Ejecución Presupuestal de Fonvivienda
* Ejecución Presupuestal de Minvivienda
* Matriz Instrumentos de gestión de información Publicada
* Plan de acción institucional 2017 MVCT
* Plan estratégico integrado de planeación y gestión institucional 2016 y 2017.
* Plan estratégico integrado de planeación y gestión sectorial 2016 y 2017.
* Plan\_Anual\_Adquisiciones\_PAA\_SECOP\_II\_Fonvivienda\_2017
* Plan\_Anual\_Adquisiciones\_PAA\_SECOP\_II\_MVCT\_2017
* Proyectos priorizados y viabilizados de Agua
* Resultados plan de acción institucional 2016 MVCT
* Subsidios de Vivienda Asignados

## Caracterización de usuarios y necesidades de información para Rendición de Cuentas

A continuación se presenta la caracterización de las personas que asistieron a los siguientes espacios de rendición de cuentas de la vigencia 2017.

***Foro Virtual Sectorial:*** Para la definición de los contenidos y la estrategia de comunicación, cada entidad delegó en las Oficinas de Planeación y Comunicaciones la conformación de equipos de trabajo con el fin de diseñar un plan para la implementación del Foro Virtual. Para ello, a partir del 24 de agosto se realizaron varias reuniones interinstitucionales al interior del sector y con el Ministerio de las TIC – Urna de Cristal.

En consecuencia con el formato del Foro Virtual, las entidades que conforman el sector publicaron un espacio para participación ciudadana, con suficiente anticipación, que consistió de una encuesta de consulta previa sobre los temas de preferencia de los ciudadanos para ser tratados durante el espacio. La convocatoria y la encuesta estuvieron disponibles en los sitios web de las entidades desde el 20 de septiembre de 2017.





Los resultados de la encuesta fueron los siguientes:

Se recibieron 125 consultas, 120 hechas por personas naturales y 5 por personas que representan a las siguientes organizaciones:

* Asociación Usuarios Acueducto Multiveredal Bolívar Arriba
* Precisión Constructores SAS
* Corporación Cívica Juventudes de Antioquia
* Colviseg
* Alcaldía Municipal De Mosquera

El total de participación está distribuida a nivel nacional de la siguiente manera:

|  |  |
| --- | --- |
| DEPARTAMENTO | Total |
| AMAZONAS | 2 |
| ANTIOQUIA | 18 |
| ARAUCA | 1 |
| ATLÁNTICO | 5 |
| BOGOTÁ, D.C. | 28 |
| BOLÍVAR | 3 |
| BOYACÁ | 3 |
| CALDAS | 2 |
| CÓRDOBA | 1 |
| CUNDINAMARCA | 15 |
| HUILA | 4 |
| LA GUAJIRA | 3 |
| MAGDALENA | 4 |
| NARIÑO | 4 |
| NORTE DE SANTANDER | 1 |
| QUINDIO | 4 |
| RISARALDA | 2 |
| SANTANDER | 11 |
| SUCRE | 1 |
| TOLIMA | 3 |
| VALLE DEL CAUCA | 10 |
| Total general | **125** |

Por otra parte, la entidad que tuvo más consultas fue el FNA, con el 74% de participación, seguida por el Ministerio con el 24% y la CRA con el 1%.

En cuanto a las temáticas solicitadas por parte de la ciudadanía el comportamiento fue similar y las temáticas más demandadas estuvieron relacionadas con el FNA, con el siguiente comportamiento:

* Crédito FNA (39%): Solicitud de información relacionada con las condiciones y requisitos para acceder a crédito de vivienda.
* Ahorra tu Arriendo (22%): Solicitud de información relacionada con las condiciones y requisitos del programa “Ahorra tu arriendo”
* Subsidios de vivienda (14%): Solicitud de información relacionada con las condiciones y requisitos de los diferentes subsidios de vivienda a Cargo del Ministerio.
* Vivienda Gratuita (4%): Solicitud de información relacionada con las condiciones y requisitos del programa de vivienda gratuita.

El resto de temáticas consultadas se puede identificar en la siguiente tabla:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| TEMÁTICA | ENTIDAD | | | | TOTAL |
| **CRA** | **FNA** | **MVCT** | **N.A.** |
| Crédito FNA |  | 49 |  |  | 49 |
| Ahorra tu Arriendo |  | 28 |  |  | 28 |
| Subsidios de vivienda |  | 6 | 11 |  | 17 |
| Vivienda Gratuita |  |  | 5 |  | 5 |
| Mi Casa Ya |  |  | 3 |  | 3 |
| Compra de Cartera FNA |  | 2 |  |  | 2 |
| Opinión General |  |  | 2 |  | 2 |
| Vivienda para víctimas del Conflicto Armado |  |  | 2 |  | 2 |
| Recursos FNA |  | 2 |  |  | 2 |
| Requisitos para construir vivienda |  | 2 |  |  | 2 |
| Acueductos veredales |  |  | 2 |  | 2 |
| Financiación de proyectos de agua |  |  | 1 |  | 1 |
| No se entiende |  |  |  | 1 | 1 |
| Vivienda Rural |  |  | 1 |  | 1 |
| Proyectos de vivienda |  | 1 |  |  | 1 |
| VIPA |  |  | 1 |  | 1 |
| Recicladores | 1 |  |  |  | 1 |
| Asentamientos subnormales |  |  | 1 |  | 1 |
| Información sobre proyectos de vivienda |  | 1 |  |  | 1 |
| Presupuesta FNA |  | 1 |  |  | 1 |
| Cesantías FNA |  | 1 |  |  | 1 |
| Plan de Manejo Ambiental de Acuíferos |  |  | 1 |  | 1 |
| Total general | **1** | **93** | **30** | **1** | **125** |

Teniendo en cuenta que el espacio fue realizado en la plataforma de Facebook no fue posible hacer una caracterización de los ciudadanos que participaron el día del Foro, debido a que la información de su perfil es confidencial para la mayoría de los usuarios y no se dispone de una herramienta tecnológica que permita identificar las características de los usuarios que tienen un perfil público. No obstante, se recibieron 176 comentarios de la ciudadanía, que fueron respondidos por las entidades según su competencia.

**Rendición de Cuentas Regional Sectorial en la ciudad de Sogamoso:** Este espacio de Rendición de Cuentas se realizó en el marco de las Ferias de Servicio al Ciudadano que realiza el Departamento Nacional de Planeación, el cual dispone de toda la logística necesaria para la participación de las entidades en dicha feria.

Este espacio se realizó con el ánimo de ampliar los escenarios de rendición de cuentas, las entidades que conforman el sector Vivienda, Ciudad y Territorio, desarrollaron un evento de rendición de cuentas en el marco de las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano – FNSC, específicamente en la que se desarrolló el día 4 de Noviembre del presente año en el municipio de Sogamoso, departamento de Boyacá.

Es importante anotar que las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano son un espacio que permite a las Entidades Públicas del Orden Nacional vinculadas al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano y a las entidades del orden municipal, realizar un acercamiento a la comunidad con el fin de informar sobre sus servicios, trámites, programas y campañas; logrando así abrir un espacio de participación e integración ciudadana y generando una imagen más favorable de la Administración Pública, a través de la realización de trámites y la prestación de servicios en un solo espacio.

Para efectos de la planeación y desarrollo del evento de rendición de cuentas, el equipo de trabajo sectorial diseñó una encuesta dirigida a la ciudadanía en general para realizar una consulta previa sobre los temas a tratar en ese espacio, la cual fue publicada el 30 de octubre de 2017. Los resultados de este ejercicio fueron muy precarios pues solo participaron 5 ciudadanos, uno de ellos representante de las Víctimas del Conflicto Armando, 3 del departamento de Boyacá y 2 del departamento del Valle del Cauca. Con lo anterior, el ejercicio de consulta previa no ofrece suficientes datos para hacer una caracterización de usuarios de este espacio de Rendición de Cuentas.

El día de la rendición se monitoreó la participación de ciudadanos en redes sociales, y aunque se tiene dificultad en su caracterización, se logró obtener los siguientes resultados:

* Se utilizaron las cuentas de Facebook y Twitter del Ministerio de Vivienda para compartir los contenidos que invitaban a los seguidores a enviar sus preguntas o simplemente para que se conocieran del evento. Se publicaron un total de 35 productos, tanto en Twitter como en Facebook, antes y después del evento. Estas publicaciones se hicieron con el hashtag #CambiamosVidasEnBoyacá y lograron un alcance de 14.037 personas en Facebook y 82.507 en Twitter. Los resultados discriminados se presentan a continuación:



En lo que corresponde a los ciudadanos que participaron el día de 4 de noviembre, las entidades que conforman el sector distribuyeron una encuesta de percepción para evaluar el evento que fue respondida por 184 personas, en la mayoría ciudadanos que participaron en nombre propio y los siguientes que representaron alguna organización:

* 5 empleados públicos de la alcaldía de Sogamoso
* 2 voluntarios de obra civil de Sogamoso
* 2 estudiantes y 2 docentes de Sogamoso
* 5 empleados públicos de la Gobernación de Boyacá
* 2 empleados públicos del Instituto Nacional de Salud
* 1 empleado público del Ministerio de Transporte
* 2 empleados públicos de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
* 24 estudiantes de la Universidad del Rosario de Bogotá
* 2 ciudadanos de la ciudad de Tunja y 2 de Bogotá
* 4 alcaldes municipales de: El Espino, Boavita, Tutuzá y Sativazur
* 1 Personero Municipal de Pesca
* 2 representantes de fundaciones. Fundación Holsim, Fundación Pact World Org.
* 5 representantes de la Asociación de vivienda Unidos de Corazón
* 1 representante de Junta de Acción Comunal
* 2 beneficiarios de vivienda.

**La Audiencia Pública de Rendición de** **Cuentas** que se llevó a cabo el día 11 de diciembre de 2017 con el ánimo de conocer características de los usuarios interesados en participar en este tipo de escenarios de participación ciudadana. Para efectos de la planeación y desarrollo del evento de rendición de cuentas, el equipo de trabajo sectorial diseñó una encuesta dirigida a la ciudadanía en general para realizar una consulta previa sobre los temas a tratar en ese espacio.

La encuesta tuvo 80 participantes cuya caracterización y resultados de la encuesta se relacionan en el Anexo 1, sin embargo, los resultados más importantes son:

* La mayoría de participantes fueron empleados públicos (21%), abogados (15%), contratistas (15%), ingenieros (11%), economistas (6%), docente (5%). También se cintó con la participación de profesiones como Contador, Administrador, Arquitecto, Control Interno Disciplinario, Independiente, Ama de casa, Auditor, Auxiliar Administrativo, Comerciante, Periodista, Consultor, Moto taxista, Oficios varios, Pensionada, Politólogo, Secretaria, Arquitecto, Control Interno de Gestión, Gerente de Vivienda
* La mayoría de participantes residen en Bogotá (84%), pero también se presentó participación de ciudades como Cartagena (3%), Maicao (3%), Manizales (3%), Boavita (1%), Bojaca (1%), Cali (1%), Facatativa (1%), Medellin (1%) y Pasto (1%).
* Se contó con alta participación de servidores públicos del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (46%), seguido por Empleados de otra Entidad Pública (38%), Ciudadanía (8%), Gremio (3%), Asojuntas Facatativa (1%), Consejo de Construcción Sostenible (1%), Findeter (1%), Academia, (1%) y Presidente de Junta de Acción Comunal (1%).
* Los temas de mayor interés en las temáticas de Vivienda fueron:

|  |  |
| --- | --- |
| TEMÁTICA | PARTICIPACIÓN |
| Subsidios | 14% |
| Programa de Vivienda Gratis | 10% |
| Programa de Vivienda para Ahorradores – VIPA | 10% |
| Materia Normativa | 9% |
| Acompañamiento Social al Programa de Vivienda Gratuita | 8% |
| Política de Desarrollo Urbano y Territorial | 8% |
| Materia Económica | 6% |
| Proyectos en Incumplimiento | 6% |
| Programa de Vivienda Proyectos Anteriores | 4% |
| Proyectos del Sector de Vivienda Urbana en el Marco del Sistema General de Regalías - SGR | 4% |
| Programa Nacional de Titulación – PNT | 3% |
| Equipamientos | 3% |
| Apoyo Técnico a Entidades Territoriales | 3% |
| Proyecto Saneamiento de Bienes Inmuebles del ICT-INURBE | 3% |
| Macroproyectos de Interés Social Nacional – MISN | 3% |
| Proyectos del Sistema General de Regalías – SGR | 3% |
| Programa de Mejoramiento Integral de Barrios – PMIB | 3% |

* Los temas de mayor interés en las temáticas de Agua Potable y Saneamiento Básico fueron:

|  |  |
| --- | --- |
| TEMÁTICA | PARTICIPACIÓN |
| Avances PND 2014-2018 | 9% |
| Planes, Programas y Proyectos del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico | **9%** |
| Política Rural | 8% |
| Formulación y Adopción de Políticas de Agua Potable y Saneamiento Básico | **8%** |
| Calidad del Agua en el Sector | 7% |
| Componente Ambiental en los Planes Departamentales PDA | **4%** |
| Programa de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (SAVER) | 4% |
| Gestión del Riesgo en el Sector de Agua y Saneamiento | **4%** |
| Instrumentos Normativos del Sector Expedidos en la vigencia 2017 | 4% |
| Reglamentación Técnica del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS | **4%** |
| Política y Programa en la Gestión Integral de Residuos Solidos | 4% |
| Asunción Temporal de Competencias para el Departamento de la Guajira | **4%** |
| Mecanismo de Viabilización de Proyectos del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. | 3% |
| Gestión de Información Sectorial | **3%** |
| Monitoreo a los Recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico (SGP-APSB) | 3% |
| Programa agua para la Prosperidad - Planes Departamentales de Agua (PAP – PDA) | **3%** |
| Programa de Agua y Saneamiento en Casa - Conexiones Intradomiciliarias de Acueducto y Alcantarillado | 3% |
| Fortalecimiento Institucional para Empresas de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado | **3%** |
| Proyectos Emblemáticos - Programa Agua para la Prosperidad (FINDETER) | 3% |
| Plan de Inversiones Todos por el Pacífico | **3%** |
| Seguimiento Programa de Abastecimiento de Agua y Manejo de Aguas Residuales para Zonas Rurales Financiado con Presupuesto General de la Nación. | 2% |
| Sistema de Acueducto y Alcantarillado – Municipio de Mocoa Departamento del Putumayo | **2%** |
| Estructuración de la APP para los Sistemas de Acueducto y Alcantarillado de Santa Marta | 2% |
| Cooperación Internacional | **2%** |
| Informe Obras Plan de Choque - Distrito de Buenaventura | 1% |

* Los temas de mayor interés en las temáticas de Secretaría general fueron:

|  |  |
| --- | --- |
| TEMÁTICA | PARTICIPACIÓN |
| Monitoreo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC | 9% |
| Gestión de la Contratación | **9%** |
| Gestion del Talento Humano | 9% |
| Diagnóstico Contraloría General de la República- Auditoría Regular MVTC- FONVIVIENDA (Vigencia 2016) | **9%** |
| Estrategias de Atención al Ciudadano | 9% |
| Avances Ambientales | **8%** |
| Proyecto Renovación Tecnológica para el Ministerio | 7% |
| Proy. Adecuación de Sede Ministerio | **7%** |
| Índice de Transparencia por Colombia - Resultados año 2016 | 7% |
| Enfoque Territorial y Basado en Derechos Humanos | **6%** |
| Gestión Financiera y Ejecución Presupuestal | 6% |
| Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana | **4%** |
| Auditoria Regular Fondo Nacional de Vivienda Gestión año 2016 | 3% |
| Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad | **3%** |
| Gestiones Proceso de Saneamiento Predial | 3% |
| Disposición de Información en Datos Abiertos | **1%** |

## Descripción crítica cualitativa y cuantitativa de los mecanismos usados.

Con base en la experiencia de la vigencia 2017, encontramos los siguientes aspectos a resaltar:

El uso de las redes sociales como herramienta de información han sido de gran impacto en la divulgación. Sin embargo, estas herramientas deberán ser apropiadas y utilizadas por todas las dependencias de la Entidad, con el fin de lograr una mayor divulgación de las actividades que éstas realizan.

Las ferias de servicio al ciudadano a pesar de estar concebidas como espacios para brindar información, pueden ser aprovechadas como mecanismos de diálogo e interacción con la ciudadanía. En la vigencia 2016, la Entidad aprovechó la feria realizada en el Municipio de Sogamoso para realizar el evento de “Rendición de Cuentas Sectorial regional de Sogamoso”, utilizando incentivos que permitieron mayor acercamiento de los ciudadanos a la gestión del Ministerio.

También es importante destacar el apoyo recibido por Urna de Cristal en la implementación del Foro Virtual Sectorial y en la promoción de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Teniendo en cuenta lo anterior, para la vigencia 2018 se continuará con el planteamiento definido en 2017, desarrollando las mismas acciones.

### Capacidad Operativa y la disponibilidad de recursos

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

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

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

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

Este comité se reunió formalmente 5 veces en el año para planear y ejecutar la estrategia de rendición de cuentas, previendo la organización temática y logística de los tres momentos, preparando la audiencia y sus respectivas evidencias.

Igualmente, el comité definió la información a ser presentada referente a los avances de la gestión, el logro de metas y servicios; cómo y a través de qué medios de difusión masiva se publicitaran para conocimiento de la ciudadanía; el lugar, fecha y hora para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas; los espacios de diálogo con la comunidad previos al evento de rendición de cuentas.

Para el desarrollo de la estrategia se contó con recursos humanos, físicos y financieros así: Funcionarios de planta y contratistas que conforman el comité interdisciplinario, las diferentes salas de reunión de las instalaciones del Ministerio y entidades del Sector y el contrato interadministrativo No 452 de 2017, por un valor de $ 44.422670 de pesos, entre el Ministerio y RTVC se llevó a cabo la preproducción, producción y post producción de la Rendición de Cuentas del Ministerio.

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

Desde el punto de vista de las condiciones institucionales, las acciones de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana se encuentran incluidas en el Plan Estratégico Sectorial, el Plan Estratégico institucional y el Plan de Acción Institucional, dichas acciones se detallan en el componente de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. El seguimiento a estos instrumentos de Planeación lo hace el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.

Por otra parte, para los ejercicios de rendición de cuentas y participación ciudadana (incluidos los ejercicios de colaboración) se cuenta con una caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés realizada por el Grupo de Atención al Usuario – GAUA. Igualmente se tienen bases de datos de ciudadanos y grupos de valor (ONG, Organizaciones Sociales, Gremios, Academia, Entes de Control y Entidades Públicas y Sector Político) interesados en participar. Estas bases de datos se manejan por las diferentes dependencias, así:

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

Para la vigencia 2017 se tiene previsto mejorar la calidad de información de esas bases de datos y actualizar la caracterización de usuarios. Con esta información se fortalecerá los procesos de planeación de la vigencia 2018 y los procesos de rendición de cuentas que se realizan en el segundo semestre de 2017. Desde el punto de vista logístico y operativo, en la sección “Equipo responsable, recursos e infraestructura” se detallarán los medios de que dispone el Ministerio para llevar a cabo esta estrategia.

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

**Acciones participativas en la planeación:** El Ministerio determina los objetivos y medios de su gestión a través del Plan Estratégico Sectorial y el Plan Estratégico Institucional, instrumentos de planeación de largo plazo que tienen como base el contenido y las metas cuatrienales definidas en el Plan Nacional de Desarrollo – PND. Con este marco de referencia, el Ministerio definió un Plan Estratégico Institucional para el periodo 2015 a 2018, el cual fue ajustado entre septiembre y diciembre de 2016.

Para su ajuste, se utilizaron una serie de herramientas de análisis, que permitieron identificar las principales fuerzas impulsoras, o variables estratégicas del Sector, permitiendo una amplia participación de los grupos de valor del Ministerio.

Inicialmente se realizó una revisión del direccionamiento estratégico presente y a continuación se hizo un Análisis del Entorno, identificando los principales aspectos que pudieran afectar al Sector en el presente y en el futuro. Las dimensiones analizadas fueron el entorno legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social, económico, en niveles local, regional, nacional e internacional, hasta donde la información disponible lo permitió. Con base en esta información se hizo un Análisis DOFA.

El proceso incluyó entrevistas a principales actores del Sector como son: Congresistas, Alcaldías y Secretarías de Planeación, Ciudadanos, Curadurías Urbanas, Asobancaria, Medios de Comunicación, Fedemunicipios y Funcionarios del Ministerio.

Igualmente, se realizaron talleres para identificar los elementos más importantes de la institución con la Ministra, Viceministros, Directivos y Funcionarios de los Viceministerios de Agua y Vivienda. Para este proceso también se aplicó una encuesta de manera electrónica a 266 funcionarios de las distintas Entidades del Sector Vivienda.

Para el 2017 se tiene previsto un proceso participativo para ajustar la planeación institucional de la vigencia 2018, el cual se realizará en los meses de noviembre y diciembre de 2017 por medio de encuestas, mesas de trabajo y grupos focales.

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

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

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

En cuanto al **presupuesto**, el Ministerio por ser una entidad Nacional no cuenta con recursos de libre destinación que puedan ser sometidos a discusión con la ciudadanía. Las políticas, instrumentos normativos, los programas y proyectos implementados en su mayoría son de aplicación nacional y dependen de los recursos presupuestales asignados a los proyectos de inversión, los cuales son sometidos a discusión del Congreso de la República, instancia que representa la participación ciudadana de manera indirecta.

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

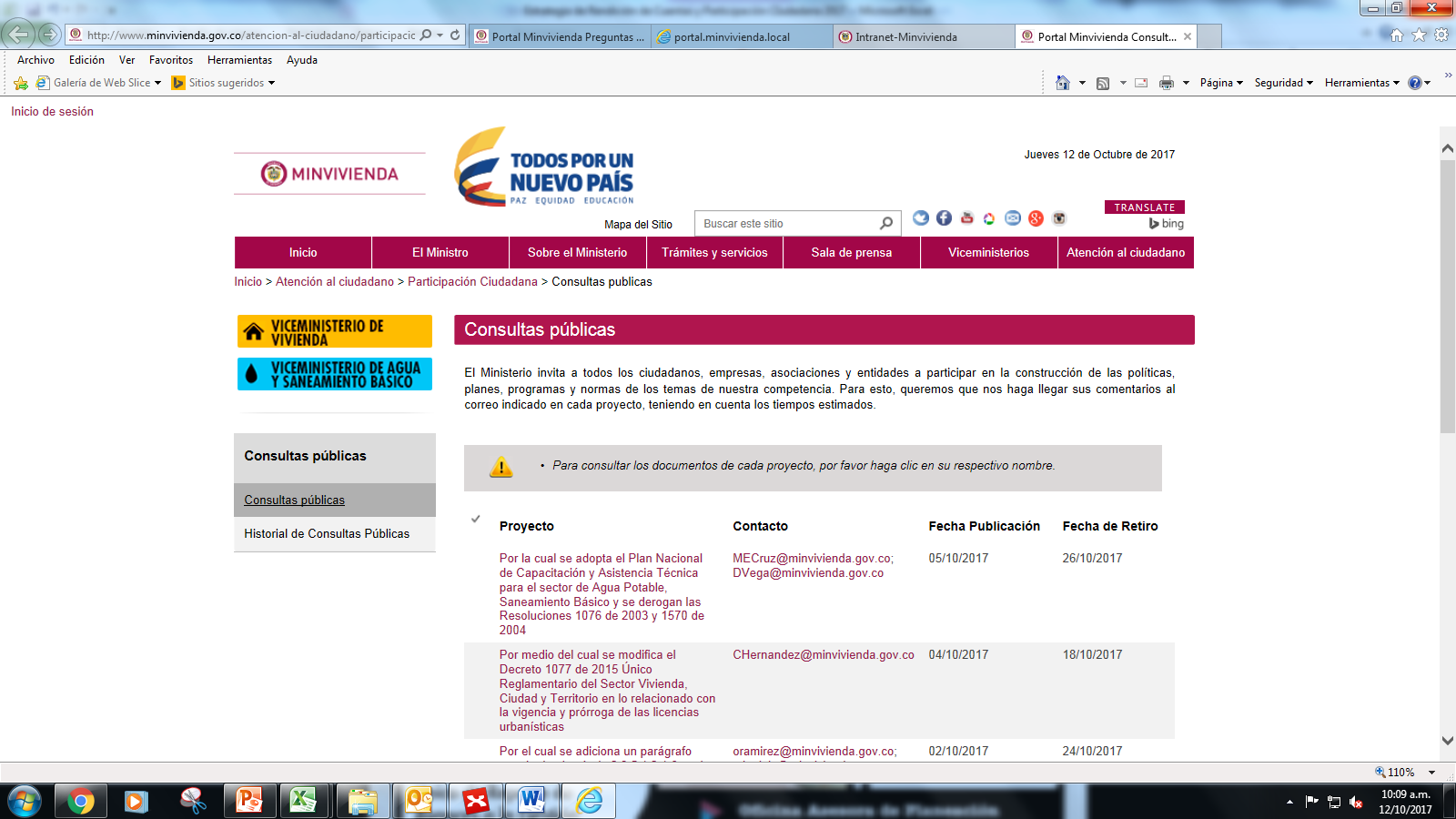
**Participación ciudadana en la solución de problemas**: Se cuenta con algunos ejercicios que buscan la colaboración de ciudadanos y grupos de valor de la entidad en la solución de problemas, buscando aportes de quienes tienen mayor conocimiento de los mismos, generando espacios para aportar ideas y colaborar con la solución. A continuación se muestran algunos ejercicios:

* El Observatorio Nacional de Reciclaje Inclusivo - ONRI, proyecto que nació hace tres años por iniciativa de la Alianza Nacional del Reciclaje Inclusivo, cuyo fin es recopilar información de la cadena de reciclaje. En la fase de implementación se extendió la invitación a las organizaciones de recicladores de oficio, que se encuentran registradas como prestadoras de la actividad de aprovechamiento ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD, para hacer uso gratuito de la herramienta ONRI, la cual facilita el manejo de la información, toda vez que utiliza formatos parecidos a los que usualmente emplean los recicladores cotidianamente, para el registro de toneladas efectivamente aprovechadas.
* Para la implementación del Decreto 596 de 2016, relativo con el esquema de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo y el régimen transitorio para la formalización de los recicladores de oficio, se realizaron 24 capacitaciones con 126 asistentes y 4 talleres regionales en las ciudades de Barranquilla, Pereira, Medellín y Bucaramanga con sus respectivas áreas metropolitanas. Estos talleres contaron con la participación de los actores involucrados en la implementación del Decreto como la CRA, SSPD, DIAN, MVCT y que estuvieron dirigidos a organizaciones de recicladores de oficio, entidades territoriales y empresas de servicio público de aseo para brindar asistencia técnica a la puesta en marcha de este nuevo marco normativo. Algunos indicadores de participación son:
  + En total se contó con la asistencia de 340 personas
  + Se dio 50 respuestas a solicitudes de inscripción a ONRI, mediante el correo electrónico soporteonri@minvivienda.gov.co.
  + Se atendieron 60 solicitudes de creación de usuario y contraseña para el acceso a la plataforma ONRI
  + En el correo electrónico decreto596@minvivienda.gov.co se dio trámite a 25 solicitudes de información relacionados con la aplicación del Decreto.
* Para la asistencia técnica a entidades territoriales sobre reporte de información en el Formato de Estratificación y Coberturas al Sistema Único de Información, se realizaron 8 eventos de capacitación virtual mediante la plataforma satelital y servicio de streaming de la ESAP, en conjunto con la dirección general territorial de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios.
* En la formulación de la política pública de arrendamiento, la Dirección del Sistema Habitacional organizó el "Foro de arrendamiento 2016" de expositores Internacionales (Mexico, Uruguay, BID) y Nacionales (Camacol, Fedesarrollo, Asobancaria, Fedelonjas), donde se analizaron alternativas para la formulación de una política pública de vivienda en alquiler. Para el segundo semestre de 2017 se efectuaran encuestas y/o consultas a diferentes partes interesadas sobre aspectos inherentes a las condiciones que deben ostentar las partes que intervengan para la ejecución de dicha política. Para el efecto se consultará a agremiaciones como Fedelonjas y Asofiduciarias, entre otras.
* En la elaboración del proyecto de decreto relativo a la garantía del derecho a la vivienda para la población víctima de desplazamiento forzado y los hogares afectados por la crisis fronteriza, se sostuvieron reuniones con DPS, Unidad para las Víctimas y la Mesa Nacional para las Víctimas Departamentos y Municipios y reuniones internas.
* En la elaboración del proyecto de decreto modificatorio del Programa Mi Casa Ya, durante el mes de febrero, marzo y abril se efectuaron consultas individuales a Camacol, Asobancaria, Banco de la República, FNA, MinHacienda, entre otros.

Por otra parte, buscando el mejoramiento continuo en desarrollo de este tipo de acciones, la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana contempla la acción de elaborar un diagnóstico que permita identificar posibles espacios de innovación que se puedan implementar en la vigencia 2018, por parte las dependencias misionales del Ministerio.

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

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



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

* Proyecto de Decreto modificatorio del Programa Mi Casa Ya, reglamentario del Art. 3 de la Ley 1001 de 2005. Este proyecto es relativo a la garantía del derecho a la vivienda para la población víctima de desplazamiento forzado y los hogares afectados por la crisis fronteriza, entre otros.
* Proyecto de decreto “Por el cual se modifica parcialmente el Reglamento Colombiano de Construcciones Sismo Resistentes NSR-10”, publicado del 10 al 28 de febrero de 2017.

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

Adicionalmente, la Dirección de Desarrollo Sectorial del Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico - VASB, acompañó al DNP en la estructuración de la Política Rural, la cual se concretó en el CONPES 3810/2014. Para la implementación de la política, el VASB expidió el Decreto 1898/16 el cual fue sometido a participación ciudadana que se puede validar en la página web del Ministerio.

Así mismo, se realizaron diferentes talleres de retroalimentación de la propuesta de política rural, con actores institucionales y comunitarios, con el fin de permitir un espacio de encuentro participativo de diálogo abierto, interdisciplinario y proactivo, enmarcado en el respeto por las diferencias de opinión y criterio. La metodología se utilizó para socializar y retroalimentar el ejercicio de diagnóstico de la situación de agua y saneamiento y discusión de los lineamientos de política pública para este sector, en las zonas rurales de Colombia.

Se continúa en la elaboración de otros instrumentos que permitirán la implementación de esta política, que de igual manera surtirán en su momento los procesos de publicación para participación ciudadana.

En lo que respecta al tema Normativo, el VASB ha expedido en la vigencia 2017 los siguientes instrumentos normativos, los cuales cuentan con el proceso de participación ciudadana, así mismo en la medida que se ha requerido acorde a los comentarios recibidos han sido ajustados antes de su versión final.

* Decreto 631 del 17 de abril de 2017 "Por el cual se adiciona un parágrafo al artículo 2.3.4.3.1 del capítulo 3, del título 4, de la parte 3 del Decreto 1077 de 2015”.
* Decreto 0614 - 2017 de abril de 2017 “Por el cual se modifica el artículo 2.3.2.5.5.5 transitorio, del Capítulo 5, del Título 2, de la Parte 3, del Libro 2, del Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, Decreto 1077 del 26 de mayo de 2015 en lo relativo al periodo que tienen los municipios y distritos para ajustar los esquemas operativos de la actividad de aprovechamiento existentes al momento de entrada en vigencia del Decreto 596 de 2016”.
* Resolución 0330 de 08 de junio de 2017 "Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS y se derogan las resoluciones 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005 y 2320 de 2009.
* Resolución 0222 de Abril 26 2017 “Por la cual se determina el plazo para el cumplimiento de los requisitos del proceso de certificación, para la vigencia 2016, de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 2.3.5.1.2.1.9 del capítulo 1, del título 5, de la parte 3, del libro 2, del Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, Decreto 1077 del 26 de mayo de 2015”.
* Resolución 0549 de Marzo 01 de 2017 “Por la cual se adopta la guía que incorpora los criterios y actividades mínimas de los estudios de riesgo, programas de reducción de riesgo y planes de contingencia de los sistemas de suministro de agua para consumo humano y se dictan otras disposiciones”.

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

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

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

Como se ha visto en el diagnóstico, se ha desarrollado un proceso de mejoramiento continuo en cuanto a las condiciones institucionales para la rendición de cuentas, la ampliación de los espacios de rendición cuentas, así como los contenidos y el desarrollo de los mismos.

Al respecto se debe resaltar que los ejercicios de rendición de cuentas que parten de la identificación, percepción, aportes y expectativas de los usuarios como insumo para dar a conocer los resultados de la gestión institucional. Las acciones de Rendición de Cuentas se clasifican en:

* *Acciones de información: c*orresponde a la producción y divulgación de información que se desarrolla ampliamente en la sección de Estrategia de Comunicación del presente documento
* *Acciones de diálogo:* en este aspecto se cuenta con acciones permanentes como la atención de solicitudes del ciudadano por los diferentes canales de comunicación habilitados y la participación del Ministerio en las ferias de atención al ciudadano así como la creación de espacios específicos como un foro virtual, una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y una Audiencia Regional de Rendición de Cuentas
* *Mecanismos utilizados para establecer acciones de diálogo, evaluación y seguimiento de los eventos:* para los espacios de rendición de cuentas se contempla la interacción con el ciudadano por el sitio web de la entidad a través de encuestas, correo institucional, chat institucional, conmutador, línea de teléfono celular, mensajes de texto, redes sociales, blog y TV.
* *Incentivos a la participación ciudadana:* la estrategia contempla la capacitación a servidores públicos o ciudadanos en temas misionales, de rendición de cuentas y/o participación ciudadana; la invitación personalizada a organizaciones y grupos de interés; publicar notas audiovisuales en las cuales participan los ciudadanos contando su historia sobre el beneficio recibido y cómo su calidad de vida ha mejorado; publicar reporte de participación ciudadana en los eventos de rendición de cuentas; publicar la matriz de consolidación de comentarios a los proyectos normativos; y realizar un concurso de conocimientos sobre temas misionales de la entidad.

# SERVICIO AL CIUDADANO

Se cuenta con un avance del 82%. Los avances más relevantes se asocian a procesos de sensibilización y cultura del servicio al ciudadano. Las siguientes acciones aún se encuentran pendientes de cumplimiento porque se culminan el 31 de diciembre y el seguimiento se hizo con corte al mes de noviembre.

## Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico

* En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se deben tener en cuenta los temas relacionados con el servicio al ciudadano. (FURAG). Cumplida al 100%
* Aumentar el apoyo desde el nivel directivo frente a las iniciativas planteadas desde los responsables de servicio al ciudadano. (EPS). Cumplida al 100%

## Fortalecimiento de los canales de atención

* Ajustar espacios físicos conforme a los parámetros legales que brinden y faciliten accesibilidad en los baños, rutas de acceso (rampas, escaleras, ascensor) para personas con discapacidad; así como opciones para que las personas con visibilidad reducida y dificultad auditiva puedan desarrollar su gestión de forma autónoma. (CIP): "Esta meta tuvo avances con la asignación presupuestal dada para la vigencia 2017. Evidencia de esto se puede apreciar en las adecuaciones locativas realizadas durante la vigencia en la nueva sede (baños para personal con movilidad reducida, columnas, pisos, escaleras, entre otros), aspecto que ha contribuido en el desarrollo de los ajustes físicos propuestos para la nueva sede del Ministerio. Esta meta continuará su desarrollo en el año 2018 momento en que se espera avanzar de acuerdo con los recursos que se asignen."
* Asignar presupuesto dirigido a la mejora de la prestación del servicio.(FLI). Cumplida al 100%
* Mejorar el servicio prestado a través del canal telefónico. (CIT). Cumplida Parcialmente: Avance del 90%. En lo corrido del año se ha revisado el reporte de satisfacción del usuario de los últimos 9 meses con un 95,54 de Satisfacción. Se han revisado 9 informes de 10, por lo que se tiene un avance del 90% sin que se haya presentado oportunidades de mejora. el último informe se revisará en enero de 2018.
* Actualizar a niveles AA de accesibilidad en los desarrollos del sitio Web del Ministerio: A la fecha no se ha recibido en producción los ajustes de la página web por parte del proveedor contratado.
* Mejorar la accesibilidad y prestación del servicio para personas con discapacidad visual, cognitiva, mental, sordoceguera y múltiple. (FURAG): Para el año 2017 esta actividad se logra con la implementación del centro de relevo, el cual está en su etapa final de implementación quedando pendiente de una diadema para su correcto funcionamiento. Se tiene un avance del 95%.
* Implementar convenios con el Centro de Relevo y cualificar a los servidores en su uso. Cumplida al 100%.
* Definir lineamientos y/o directrices internas de protección al denunciante. Aún no hay lineamientos.
* Definir lineamientos y/o directrices internas de custodia de los datos de los reportantes. Parcialmente cumplida: se incluyó en el Manual de políticas y procedimientos de protección de datos personales del MVCT los responsables de la custodia de los datos de los re portantes. Adicionalmente el grupo de GSTAI cuenta con el procedimiento GT-M-01 Política de copia de seguridad del MVCT 4.0, en el 2018 se definirán.
* Definir e implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención. Parcialmente Cumplida: 75% de avance: Se cuenta con el cronograma, del cual se han realizado 5 capacitaciones y está pendiente la capacitación de la Dirección de Espacio Urbano y Territorial y la Dirección de Desarrollo Sectorial.
* Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos. Cumplida al 100%.
* Verificar la implementación del protocolo de servicio al ciudadano en todos los canales: Se está estructurando el informe de verificación del protocolo de servicio al ciudadano del MVCT. Este informe quedará publicado en el mes de diciembre de 2017.

## Talento Humano

* Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos. Cumplida al 100%
* Consultar necesidades de capacitación de los servidores públicos. (EPS). Cumplida al 100%
* Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del Ministerio. Cumplida al 100%
* Incentivar a los servidores públicos a presentar proyectos concretos para la mejora del servicio al ciudadano. (FLI) Cumplida al 100%
* Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos. Cumplida al 100%
* Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano. Cumplida al 100%
* Establecer un sistema de incentivos para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano. Esta actividad se desarrollará en el 2018, una vez aprobado la propuesto por parte de la SSA.

## Normativo y procedimental

* Actualizar el protocolo para la atención del ciudadano y los procedimientos del SGC relacionados. Cumplida al 100%
* Mejorar directrices de usabilidad en materia de impacto (FURAG). Esta guía depende de la propuesta de mejora del sitio web de la entidad contratada por la oficina TIC quienes manifiestan que a la fecha no se ha recibido en producción los ajustes de la página web por parte del proveedor contratado. Esta actividad se realizará en el 2018.
* Dar a conocer a los ciudadanos la política de tratamiento de datos personales en lenguaje claro. (FURAG) Cumplida al 100%
* Incluir en el análisis del informe de quejas y reclamos las recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública y a racionalizar el empleo de los recursos disponibles. (FURAG) Cumplida al 100%
* Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. Cumplida al 100%
* Vigilar que la atención a peticiones recibidas por el Ministerio se preste de acuerdo con las normas y parámetros establecidos. Cumplida al 100%
* Adelantar los procesos disciplinarios en contra de los servidores públicos por incumplimiento a la respuesta de PQRS o quejas presentadas en su contra. Cumplida parcialmente: avance del 92% porque falta la el informe del mes de diciembre. Con corte al 30 de noviembre de 2017, se han radicado ante el GCID 178 informes en los cuales se detallan posibles incidencias disciplinarias.
* Llevar un registro de las observaciones presentadas por veedurías ciudadanas, evaluar correctivos que surjan de dichas observaciones y facilitarles el acceso a la información. Cumplida al 100%
* Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos. Cumplida al 100%
* Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos. Cumplida al 100%
* Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones en mecanismos de actualización normativa. Cumplida al 100%
* Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área. Parcialmente cumplida. Avance del 66%. Se realizaron 2 capacitaciones por parte de los Grupos de Control Interno y Control Interno Disciplinario en normativa. Está pendiente una capacitación por parte de la Oficina Asesora Jurídica.

## Relacionamiento con el ciudadano

* Formular, aplicar y evaluar la Encuesta de Evaluación del Servicio. Parcialmente Cumplida. avance del 66%. Se encuentra incluido en el Segundo informe de Resultado Consolidado de Encuestas Virtuales de Percepción del Ciudadano, está pendiente de publicación en la página Web. El tercer se realizará en el mes de febrero de 2018, con corte al 31 de diciembre de 2017.
* Se solicita ajustar la meta a dos informe, teniendo en cuenta que el tercer informe se elabora en el primer Bimestre del 2018." Cumplida al 100%
* Actualizar el documento de caracterización de usuarios y grupos de interés para la vigencia 2017. Cumplida al 100%
* Se deben implementar acciones para mejorar la claridad de las comunicaciones dirigidas a los ciudadanos. (FLI) Cumplida al 100%
* Mejorar los sistemas de información necesarios para brindar un buen servicio al ciudadano. (EPS) Cumplida al 100%
* Actualización de la Oferta institucional del Ministerio en los diferentes canales de atención Cumplida al 100%
* Formular e implementar la Estrategia de Participación Ciudadana para la vigencia 2017 Cumplida al 100%

# TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Se cuenta con un avance del 91%. Las siguientes acciones aún se encuentran pendientes de cumplimiento porque se culminan el 31 de diciembre y el seguimiento se hizo con corte al mes de noviembre.

## Lineamientos de transparencia Activa

* Mantener actualizada la publicación de la información mínima obligatoria sobre la estructura orgánica del MVCT, especialmente en lo relacionado con las hojas de vida de los servidores públicos del Ministerio. La actividad culmina el 31 de diciembre y se reporta en enero de 2018.
* Mantener actualizada la publicación de Información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento, especialmente la actualización de los trámites y servicios del Ministerio. La actividad culmina el 31 de diciembre y se reporta en enero de 2018.
* Mantener actualizada la publicación de Datos Abiertos. Cumplida al 100%
* Divulgación de Información sobre Contratación Pública. Cumplida al 100%
* Publicación y divulgación de la información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea. Cumplida al 100%
* Mantener actualizada las publicaciones establecidas en la Estrategia de Gobierno en Línea. Cumplida al 100%

## Lineamientos de Transparencia Pasiva

Revisar la aplicación del principio de gratuidad de no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información en lo relacionado con el trámite a PQRS. Cumplida al 100%

* Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública. La actividad culmina el 31 de diciembre y se reporta en enero de 2018.
* Generar reportes para PQRSD y solicitudes de información pública. Cumplida al 100%

## Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información

* Actualizar el Inventario de Activos de Información, el Esquema de Publicación de Información y el Índice de Información Clasificada y Reservada. Cumplida al 100%
* Articular los Instrumentos de Gestión de Información con los Lineamientos del Programa de Gestión Documental. Cumplida al 100%

## Criterio diferencial de accesibilidad

* Definir lineamientos para dar respuesta a solicitudes de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país. Cumplida al 100%

## Monitoreo del Acceso a la Información Pública

* Elaborar y publicar el informe de solicitudes de acceso a información que contenga: El número de solicitudes recibidas, trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta y a las que se negó el acceso a la información. Cumplida al 100%

Articular los Instrumentos de Gestión de Información con los Lineamientos del Programa de Gestión Documental.

# INICIATIVAS ADICIONALES

Presenta un avance del 73%. Este avance está relacionado con actividades de capacitación y sensibilización de lineamientos éticos, deberes y responsabilidades de los servidores públicos en el marco del Derecho Disciplinario, así como la publicación de lineamientos internos para la apertura de datos. Las siguiente accione aún se encuentra pendiente de cumplimiento porque se culmina el 31 de diciembre y el seguimiento se hizo con corte al mes de noviembre.

* Capacitación a Supervisores de Contratos

No obstante, hay acciones que no se pudieron cumplir en la vigencia y es necesario continuar en el 2018.

* Definir y publicar una política de lucha contra la corrupción
* Hacer seguimiento al ejercicio de lineamientos éticos

Es importante mencionar que a pesar de que todas las dependencias participaron activamente en la construcción de la política de lucha contra la corrupción, se entregaron los insumos necesarios y se hicieron las recomendaciones correspondientes, y que la Oficina Asesora de planeación construyó documentos normativos y técnicos borrador de la Política Anticorrupción del MVCT que se encuentran pendientes de aprobación, no fue posible expedirlos por las nuevas circunstancias institucionales que se mencionan a continuación:

* Con la expedición del Decreto 1499 de 2017 y el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión expedido en el mes de noviembre, se hace necesario actualizar y ajustar al interior de la Entidad la articulación entre el nuevo Sistema de Gestión creado por esta normatividad, Sistema de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el Sistema de Control Interno.
* El objetivo principal de esta actualización es consolidar, en un solo lugar, todos los elementos que se requieren para que una organización pública funcione de manera eficiente y transparente, y que esto se refleje en la gestión del día a día que debe atender a las 16 Políticas de Gestión y Desempeño.

Por lo anterior, el documento borrador de Política Anticorrupción del MVCT debe ser revisado nuevamente a la luz de estos nuevos lineamientos con las líneas de acción y actividades definidas deben ser reorientadas en un ejercicio participativo al interior del Ministerio.

Adicionalmente, de acuerdo con el Artículo 2.2.22.3.8 del Decreto 1499 del 2017, se está analizando el rol del Comité de Ética existente frente al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para definir si las funciones atribuidas hoy al Comité de Ética pueden ser asumidas por el nuevo Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Entidad y así mismo definir las líneas de acción de los próximos años.

# CONSOLIDACIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estuvo a cargo de la Oficina Asesora de Planeación del Ministerio.

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

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

# CRONOGRAMA

El cronograma que contiene las diferentes acciones, metas, responsables, tiempos y recursos para la ejecución de las actividades que se encuentran en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC para cada uno de sus componentes:

## Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Componente : Gestión del Riesgo de Corrupción** | | | | | |
| **Subcomponente** | **Actividades** | **Meta o producto** | **Dependencia Responsable** | **Recursos** | **Fecha programada** |
| Política de Administración de Riesgos de Corrupción | Socialización de la Política de Administración del Riesgo | Socializar la política de Administración del riesgo al 100% de los procesos del SIG | OAP | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/01/2018 |
| Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | Socialización de la metodología integrada de gestión del riesgo. | Socializar la política de Administración del riesgo al 100% de los procesos del SIG | OAP | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/01/2018 |
| identificación y ajuste de riesgos de corrupción acorde a la metodología integrada del Riesgo | Borrador de mapa de riesgos consolidado y ajustado a la nueva metodología. | OAP - Líderes de los procesos | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/01/2018 |
| Consulta y divulgación | Publicación del borrador de mapa de riesgos a la ciudadanía. | Borrador de mapa de riesgos publicado en la página web del Ministerio. | OAP | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 23/01/2018 |
| Revisión y ajuste de mapa de riesgos acorde a sugerencias de la ciudadanía. | Mapa de riesgos consolidado y ajustado con observaciones de ciudadanos. | OAP - Líderes de los procesos | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/01/2018 |
| Publicación del mapa de riesgos definitivo en página web y medios escritos. | Mapa de riesgos definitivo socializado a funcionarios, ciudadanía, órganos de control y grupos de interés. | OAP | Recursos Tecnológicos | 31/01/2018 |
| Monitoreo y revisión | Monitoreo de las acciones adelantadas para la gestión del riesgo. | Realizar 100% de acciones de monitoreo programadas acorde a la política de riesgos. | OAP - Líderes de los procesos | Recursos Humanos disponibles del MVCT | Según política de administración del riesgo. |
| Seguimiento | Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción identificados | 3 informes de seguimiento publicados. | OCI | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 22 de mayo, 21 de septiembre de 2018 y 23 de enero de 2019. |

## Mapa de riesgos de corrupción

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Identificación del Riesgo** | | | | **Valoración del Riesgo de Corrupción** | **Monitoreo y Revisión** | | |
| **Proceso** | **Objetivo del Proceso** | **Riesgo** | | **Evaluación del Riesgo** | **Periodicidad** | **Acciones de Monitoreo** | **Responsable** |
| **Acciones de Control** |
| **No.** | **Descripción** |
| Planeación Estratégica y Gestión de Recursos Financieros | Realizar la planeación, seguimiento y evaluación estratégica y financiera del Sector y del Ministerio, en el corto, mediano y largo plazo para dar cumplimiento al Plan Nacional de Desarrollo y la misión institucional. | 1 | Asignar recursos a través del sistema SUIFP sin el cumplimiento de los requisitos técnicos para beneficiar a un tercero. | 1. Verificar la calidad de la información por medio de los formatos de programación presupuestal que hacen parte del SIG. Verificar la información requerida por el SUIFP para los roles de: a. Formulador b. Control de formulación c. Rol PPTO d. Rol Jefe de Planeación e. Control de viabilidad y cabeza de sector 2. Verificar la información requerida por el SUIFP para los roles de: a. Control Posterior de Viabilidad | Monitoreo permanente y se deja registro mensual | Seguimiento a la operación y efectividad de los controles | Jefe Oficina Asesora de Planeación. |
| Gestión de Proyectos de Tecnologías de la Información | Formular e implementar el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, mediante proyectos de tecnología de información que faciliten a los usuarios sistemas de información adecuados para contribuir al cumplimiento de los objetivos de la Entidad. | 2 | Direccionar indebidamente la contratación de los proyectos del PETIC para favorecer intereses particulares. | 1. Actualizar PETIC. 2. Presentar PETIC en Comité Institucional. | Monitoreo permanente y se deja registro mensual | Seguimiento a la operación del control. | Jefe de la Oficina TIC |
| Gestión de Comunicaciones Internas y Externas | Dar a conocer a la ciudadanía, a las partes interesadas y a los servidores públicos, mediante canales y procedimientos efectivos, las políticas, programas, planes y actuaciones del Ministerio para contribuir a la construcción de una imagen institucional favorable en la opinión pública , a través de la divulgación de información veraz, suficiente y oportuna sobre la gestión institucional. | 3 | Manipular la información incumpliendo los procedimientos del MVCT para favorecer un tercero. | 1. Información a publicar aprobada previamente por el directivo responsable de emitirla.  2. Revisión posterior de la información publicada por el Grupo de Comunicaciones Estratégicas. | Monitoreo permanente y se deja registro mensual | Seguimiento a la operación del control. | Coordinadora de Grupo de Comunicaciones Estratégicas |
| Formulación de Políticas e Instrumentación Normativa | Formular la política pública de vivienda, agua potable, saneamiento básico y desarrollo urbano y territorial, así como elaborar los instrumentos normativos que la desarrollen, de acuerdo con las necesidades del país contempladas en el Plan Nacional de Desarrollo, los compromisos internacionales suscritos y la normatividad vigente, con el propósito de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población Colombiana. | 4 | Formulación de políticas o elaboración instrumentos normativos que beneficie a intereses de particulares | 1. El profesional designado revisa que estén diligenciados los formatos, garantizando que se cuente con la información necesaria para continuar con el proceso.  2. a. Se envía memorando solicitando concepto a la OAJ por parte de la dependencia responsable del proceso. b. La OAJ emite concepto. | Monitoreo permanente y se deja registro mensual | Revisar la aplicación y efectividad de los controles. | Dirección del Sistema Habitacional -DSH, Dirección de Espacio Urbano y Territorial - DEUT, Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social - DIVIS, Dirección de Desarrollo Sectorial - DDS y Fonvivienda |
| Gestión del Subsidio | Administrar, asignar, distribuir y desembolsar los recursos destinados para Subsidios familiares de vivienda (SFV) en cumplimiento a la política de vivienda de interés social urbana. | 5 | Asignar Subsidios mediante la expedición de una resolución, sin el cumplimiento de los requisitos, de acuerdo con la normativa vigente, para favorecer a un tercero. | 1. Solicitar a las entidades externas que no cumplan con lo estipulado en la normativa vigente, que remitan la información correspondiente  2. El responsable de cada uno de los programas del SFV verifica que los cuadros de validaciones se encuentren actualizados con la normativa vigente respectiva. 3. Frente a los casos identificados, el Subdirector del SFV solicita iniciar el trámite correspondiente. | Monitoreo permanente y se deja registro mensual | Revisar la ejecución y efectividad de los controles y acciones complementarias. | Subdirector del Subsidio Familiar de Vivienda |
| Administrar, asignar, distribuir y desembolsar los recursos destinados para Subsidios familiares de vivienda (SFV) en cumplimiento a la política de vivienda de interés social urbana. | 6 | Tramitar el desembolso del SFV mediante la autorización del pago, sin el cumplimiento de requisitos vigentes, para favorecer a un tercero | 1. Verificar que los documentos requeridos para la solicitud de desembolso corresponden a la lista de chequeo correspondiente. 2. Se hace dos recisiónes por dos profesionales. 3. El operador externo verifica la documentación enviada y reporta solicitudes erróneas. El profesional designado de la SSFV inicia los procedimientos correctivos pertinentes. | Monitoreo permanente y se deja registro mensual | Revisar la ejecución y efectividad de los controles y acciones complementarias. | Subdirector del Subsidio Familiar de Vivienda |
| Gestión de Proyectos | Apoyar a las entidades territoriales y promotores en la gestión de proyectos de desarrollo urbano y territorial, agua potable y saneamiento básico y vivienda, para contribuir al desarrollo de ciudades compactas y ambientalmente sostenibles. | 7 | Realizar seguimiento inadecuado o insuficiente a proyectos y/o a las obligaciones de los convenios o contratos, ejerciendo funciones de supervisión, para beneficiar a particulares. | 1. El profesional designado se desplaza al lugar de ejecución o solicita información o revisa la información que remite el supervisor o interventor.  2. Revisar solicitudes que llegan al comité y dar instrucciones sobre los proyectos de vivienda | Monitoreo permanente y se deja registro mensual | Revisar la ejecución y efectividad de los controles y acciones complementarias. | Director de Programas, Subdirector de promoción y Apoyo Técnico |
| Apoyar a las entidades territoriales y promotores en la gestión de proyectos de desarrollo urbano y territorial, agua potable y saneamiento básico y vivienda, para contribuir al desarrollo de ciudades compactas y ambientalmente sostenibles. | 8 | Viabilizar proyectos mediante emisión de concepto o acto administrativo, sin el cumplimiento de los requisitos legales, para favorecer a un tercero. | 1. Revisar los documentos que soportan la solicitud de acuerdo a los requisitos definidos en la documentación del proceso 2. Los diferentes miembros del comité (expertos técnicos) revisan aleatoriamente el cumplimiento de algunos requisitos. | Monitoreo permanente y se deja registro mensual | Monitorear la aplicación y efectividad de los controles. | Director de Programas. |
| Titulación y Saneamiento Predial | Brindar asistencia técnica y jurídica a las entidades territoriales en titulación masiva de predios fiscales urbanos y ejecutar las actividades de saneamiento de predios de los extintos Instituto de Crédito Territorial - ICT e Instituto Nacional de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana - INURBE, con el fin de dar cumplimiento al Programa Nacional de Titulación -PNT- y a las obligaciones del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio -MVCT, en virtud de lo dispuesto en la normatividad vigente. | 9 | Transferir un inmueble de los extintos ICT-INURBE mediante la expedición de un acto administrativo, sin el cumplimiento de todos los requisitos legales, para favorecer a un tercero | 1. El profesional técnico o jurídico revisa el cumplimiento de requisitos para la transferencia según lo establecido en la documentación del proceso. 2. a) Publicar la resolución de emplazamiento o comunicación b) Revisar las solicitudes o intervenciones de terceros y proceder según corresponda. | Monitoreo permanente y se deja registro mensual | Verificar la aplicación y efectividad de los controles | Coordinador Grupo de Titulación y Saneamiento Predial |
| Conceptos Jurídicos | Emitir conceptos jurídicos de forma oportuna y pertinente, apoyados en criterios legales vigentes en materia de vivienda, agua, saneamiento básico y desarrollo urbano para atender los requerimientos de los interesados, así como las reclamaciones presentadas. | 10 | Emitir conceptos jurídicos omitiendo el procedimiento para su emisión para favorecer a terceros. | 1. Proyección de respuesta a la solicitud.  2. Revisión del concepto emitido. | Monitoreo mensual y se deja registro trimestral | Seguimiento a la operación del control. | Jefe Oficina Asesora Jurídica - Coordinador Grupo de Conceptos Jurídicos |
| Procesos Judiciales y Acciones Constitucionales | Asesorar y representar en los asuntos relacionados con procesos judiciales, extrajudiciales y administrativos, y adelantar el cobro oportuno por jurisdicción coactiva de las acreencias a favor del Ministerio y de FONVIVIENDA. | 11 | Ejercer la defensa técnica judicial de manera inadecuada con el fin de favorecer a un tercero | 1. Revisión de procesos a nivel nacional   2. Revisión a las comisiones y verificación en el EKOGUI | Monitoreo permanente y se deja registro mensual | Seguimiento a la operación del control. | Jefe Oficina Asesora Jurídica -  Coordinador Grupo de Procesos Judiciales  y de Acciones Constitucionales. |
| Gestión del Talento Humano | Administrar el talento humano mediante estrategias administrativas y operativas de selección, vinculación, capacitación, seguridad y salud en el trabajo para garantizar la competencia y el bienestar de los servidores públicos del Ministerio. | 12 | Nombrar el personal del MVCT sin el cumplimiento de los requisitos exigidos para el cargo para favorecer a un tercero | Comparar los soportes de la hoja de vida del aspirante contra los requisitos exigidos por el cargo. | Monitoreo permanente y se deja registro mensual | Seguimiento a la operación del control. | Coordinadora Grupo de Talento Humano |
| Procesos Disciplinarios | Dar trámite oportuno a la acción disciplinaria en cumplimiento de la normatividad aplicable; investigando y adoptando las decisiones de sustanciación e interlocutorias en primera instancia, con ocasión del conocimiento de comportamientos constitutivos de faltas disciplinarias, realizados por servidores y ex servidores públicos del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda. Así mismo, realizar actividades de sensibilización, orientadas a garantizar el buen funcionamiento de la gestión pública y la prevención en la incursión de faltas disciplinarias. | 13 | Realizar u omitir actuaciones de carácter disciplinario que favorecen intereses ajenos a los principios que rigen la función administrativa. | 1.Verificar que la actuación disciplinaria cumpla con los requisitos legales.   2. Verificar que la actuación disciplinaria cumpla con los principios de la función administrativa.  3. Socialización de decisiones judiciales y administrativas sancionatorias con el fin de prevenir actos de corrupción. | Monitoreo permanente y se deja registro mensual | Seguimiento a la operación del control. | Asesor Coordinador Grupo de Control Interno Disciplinario |
| 14 | Retardar intencionalmente el ejercicio de las actuaciones procesales permitiendo la ocurrencia de la prescripción o de la caducidad de la acción disciplinaria para favorecer intereses particulares. | 1. Revisar el informe de actualización de actuaciones disciplinarias.  2. Verificar la fecha de los hechos al momento de realizar el reparto de cada proceso disciplinario. | Monitoreo mensual y se deja registro trimestral | Seguimiento a la operación del control. | Asesor Coordinador Grupo de Control Interno Disciplinario |
| Gestión de Contratación | Contratar los bienes o servicios requeridos de acuerdo con la normatividad vigente aplicable, mediante contratación directa y procesos contractuales transparentes y ágiles, para el cumplimiento de los objetivos institucionales. | 15 | Celebrar contratos en ejercicio de las facultades legales, sin el cumplimiento de requisitos legales, para favorecer a un tercero. | 1. El profesional designado verifica el cumplimiento de los requisitos contractuales con base en la lista de chequeo, revisa la calidad de la información y documentación aportada para la elaboración del contrato. 2. Se revisa la calidad de la información y documentación aportada para la elaboración del contrato. 3. El profesional designado elaborar el acto administrativo de terminación unilateral del contrato. El ordenador del gasto lo suscribe, se notifica al implicado y posteriormente se da traslado ala Oficina Asesora Jurídica para lo competente | Monitoreo permanente y se deja registro mensual | Revisar la ejecución y efectividad de los controles | Coordinador del Grupo de Contratos |
| Gestión, Soporte y Apoyo Informático | Brindar servicios tecnológicos y de comunicaciones mediante la implementación, mantenimiento y puesta en marcha de sistemas tecnológicos que aseguren la disponibilidad y accesibilidad de servicios que permitan interacción y la comunicación entre los ciudadanos y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. | 16 | Diseñar y desarrollar software inhouse sin el cumplimiento de requisitos técnicos y de seguridad que favorezca a terceros. | Verificar la aplicación de los controles establecidos en el procedimiento. | Monitoreo permanente y se deja registro mensual. | Seguimiento a la operación del control. | Coordinador del Grupo de Soporte Técnico y Apoyo Informático |
| Gestión de Recursos Físicos | Administrar y mantener de manera oportuna y adecuada los recursos físicos del Ministerio necesarios, para el cumplimiento de la misión institucional. | 17 | Recibir bienes y/o servicios mediante la aprobación de los documentos de entrega física, sin el cumplimiento de las especificaciones técnicas solicitadas para satisfacer las necesidades, para beneficiar a un tercero. | 1. El servidor público autorizado constata que las especificaciones técnicas de los bienes o servicios a recibir concuerden con las especificaciones definidas en los documentos de entrega y en la solicitud de adquisición.  2. El servidor público autorizado constata que las especificaciones técnicas de los bienes o servicios a incluir en el inventario concuerden con las especificaciones definidas en los documentos de entrega. | Monitoreo permanente y se deja registro mensual | Revisar la aplicación y efectividad de los controles | Coordinador del Grupo Recursos Físicos |
| Administrar y mantener de manera oportuna y adecuada los recursos físicos del Ministerio necesarios, para el cumplimiento de la misión institucional. | 18 | Permitir el hurto o robo de los bienes que son de propiedad del MVCT o por los cuales debe responder, facilitando el acceso no autorizado sobre los bienes para beneficiar a un particular. | 1. El servidor público autorizado pasa revista constantemente por las sedes con el fin de verificar el correcto funcionamiento de los sistemas de vigilancia. 2. El servidor público designado por el Coordinador del Grupo de Recursos físicos actualiza el inventario anualmente corroborando la existencia física de lo que aparece en el sistema. 3. El Coordinador del Grupo de Recursos físicos hace una solicitud formal a la aseguradora para aplicar la correspondiente póliza de amparo. | Monitoreo permanente y se deja registro mensual | Revisar la aplicación y efectividad de los controles | Coordinador del Grupo Recursos Físicos |
| Gestión Documental | Establecer los mecanismos necesarios para el trámite oportuno y la organización adecuada de la documentación recibida y producida en el Ministerio, con el propósito de garantizar su conservación, acceso y disposición final, de acuerdo a las tablas de retención documental. | 19 | Alterar los expedientes durante su ciclo de vida (En trámite, Archivo de gestión y/o inactivo) haciendo uso de sus facultades incumpliendo la normatividad vigente para favorecer a un tercero. | 1. En cuanto llega el expediente al archivo de gestión, el servidor público designado corrobora que la hoja de control de los expedientes corresponda con los folios físicos que contiene. 2. Periódicamente, cada dependencia debe actualizar los inventarios documentales y remitirlos a la Subdirección de Servicios Administrativos  3. Informar al usuario afectado en caso materialización del riesgo sobre la situación detectada, para la reconstrucción del expediente teniendo en cuenta el acuerdo 007 de 2014 - AGN | Monitoreo permanente y se deja registro mensual | Monitoreo a la efectividad de los controles identificados | Coordinador Grupo de Atención al Usuario y Archivo |
| Seguimiento y Control a la Ejecución del Recurso Financiero | Controlar y hacer seguimiento a los recursos financieros del Ministerio y FONVIVIENDA, que permita conocer en forma oportuna y veraz el nivel de ejecución presupuestal. | 20 | Desviar los recursos financieros para otro propósito distinto al que fueron programados y beneficiar a un tercero | 1. Verificar la completitud del formato.  2. Verificar que cuenta con las firmas de solicitud del trámite presupuestal y de revisión previa y de aprobación.  3. Corroborar la coherencia del Rubro presupuestal frente al objeto contractual. | Monitoreo permanente y se deja registro mensual | Seguimiento a la operación del control. | Subdirector de Finanzas y Presupuesto |
| Saneamiento de activos de los extintos ICT INURBE | Liquidación y del PAR INURBE en Liquidación, a través de la Subdirección de Servicios Administrativos del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, según la normatividad vigente; así como de los bienes derivados del proceso de titulación y saneamiento predial, la resciliación de bienes sometidos a registro, venta y/o transferencia de los mismos para lograr su depuración. | 21 | Omitir la actuación judicial necesaria y oportuna, en ejercicio del poder de representación judicial, por parte de la Oficina Asesora Jurídica, que conlleve a la pérdida de los predios en favorecimiento de terceros. | 1. Oficiar mediante Memorando a la Oficina Asesora Jurídica para establecer el estado actual del proceso judicial. Adelantar mesas de trabajo con los funcionarios de la Oficina Asesora Jurídica. 2. a) Se estudia el folio de matrícula identificando que la titularidad del predio se encuentre en cabeza de alguna de las entidades extintas teniendo en cuenta los actos registrados en el mismo. b) Se identifica el predio afectado con la demanda a partir de la comunicación o notificación del ente judicial. c) Se estudia la comunicación o el aviso dado por un tercero (peticionario). | Monitoreo permanente y se deja registro mensual | Verificar la aplicación y efectividad de los controles | Subdirector de Servicios Administrativos |
| Atención al Usuario y Atención Legislativa | Atender de manera oportuna y pertinente las necesidades de información presentadas por los usuarios y partes interesadas en trámites y temas legislativos competencia del Ministerio. | 22 | Agilizar servicios o emitir respuesta a solicitudes de ciudadanos, mediante el uso de las facultades los servidores públicos del MVCT, solicitando o recibiendo dádivas. | 1. Los Servidores Públicos designados para la atención denuncias del GAUA, analizan el contenido de las mismas y en caso de presentarse una relacionada con el riesgo, se reporta al Coordinador del GAUA. 2. El Coordinador del GAUA comunica oficialmente la situación al Coordinador del GCID | Monitoreo permanente y se deja registro mensual | Monitoreo a la efectividad de los controles identificados | Coordinador Grupo de Atención al Usuario y Archivo |
| Evaluación, Acompañamiento y Asesoría del Sistema de Control Interno | Asesorar, acompañar y evaluar de manera independiente la oportunidad, eficiencia y transparencia de los procesos y procedimientos del Ministerio, fomentando la cultura de autocontrol y agregando valor a las operaciones de la entidad en el cumplimiento de los planes, programas, proyectos y objetivos institucionales. | 23 | Pérdida de la Independencia de la Oficina de Control Interno por presiones o influencias para beneficios particulares. | 1. Planear, Formular y presentar para aprobación el Programa Anual de Auditoria al Comité de Coordinación de Control Interno.  2. Realizar seguimiento a la ejecución del Programa Anual de Auditoría aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno. | Monitoreo permanente y se deja registro mensual | Seguimiento a la operación del control. | Jefe de la Oficina de Control Interno |

## Componente Racionalización de Trámites

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

## Componente Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Componente : Rendición de cuentas** | | | | | |  |
| **Subcomponente** | **Actividades** | | **Meta o producto** | **Responsable** | **Recursos** | **Fecha Programada** |
| **Condiciones Institucionales para la Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana** |  | Elaborar o actualizar las bases de datos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés potencialmente interesados procesos de participación ciudadana. | Una base de datos actualizada por dependencia | DSH / DEUT / SPDUT / SATOUI DIVIS / SPAT / SSF / DDS / DP | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 30/04/18 |
|  | Elaborar un diagnóstico sobre posibles temas y espacios de innovación abierta a implementar en el 2018. | Un diagnóstico por dependencia | DSH / DEUT / SPDUT / SATOUI DIVIS / SPAT / SSF / DDS / DP | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 30/04/18 |
| **I**nformación de calidad y en lenguaje comprensible |  | Actualizar la caracterización de usuarios y grupos de interés del Ministerio y sus necesidades de información. | Un documento de caracterización de usuarios y grupos de interés del Ministerio | GAUA | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/18 |
|  | Divulgar temas, aspectos y contenidos relevantes del Ministerio, a través de medios audiovisuales. | Productos audiovisuales. 80 ruedas de prensa, 8 programas de TV y 8 programas de radio. | GCE | Recursos disponibles del MVCT | 31/12/18 |
|  | Divulgar temas, aspectos y contenidos relevantes del Ministerio a través de medios escritos. | Publicación de boletines de prensa y 1 edición del periódico electrónico cada mes. | GCE | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/18 |
|  | Divulgar temas, aspectos y contenidos relevantes del Ministerio a través del sitio web y del blog de rendición de cuentas. | 100% de Información de Rendición de cuentas publicada en la web y en el blog. | TIC - GCE | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/18 |
|  | Divulgar temas, aspectos y contenidos relevantes del Ministerio en formato de Datos Abiertos | Identificación e inventario de información para ser publicada en el sitio de datos abiertos en la página Web del Ministerio | TIC | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/18 |
|  | Divulgación de los programas del Ministerio en carteleras, avisos informativos. | Reporte trimestrales de información socializada por estos medios. | GAUA - GCE | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/18 |
|  | Convocar a la ciudadanía y grupos de interés a la Audiencia Pública de rendición de Cuentas por los diferentes canales de comunicación del Ministerio | Difundir la convocatoria en los medios de comunicación de tipo interno y externo. | OAP -Comité interdisciplinario de rendición de cuentas | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/18 |
|  | Divulgar información de rendición de cuentas según contenidos del FURAG e ITN en diferentes medios | Difundir la convocatoria en los medios de comunicación de tipo interno y externo. | OAP -Comité interdisciplinario de rendición de cuentas | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/18 |
|  | Divulgación de información previa a las Audiencias de Rendición de cuentas según contenidos del FURAG e ITN | Informe de gestión para la rendición de cuentas publicado 15 días antes del evento. | OAP | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/18 |
| Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones |  | Participar en las ferias de atención al ciudadano, de manera presencial en los territorios del país. | Participar en 3 Ferias. | GAUA | Recurso humano disponible del MVCT y comisiones | 31/12/18 |
|  | Atender las solicitudes del ciudadano por los diferentes canales de comunicación habilitados por el Ministerio. | 3 informes de atención a solicitudes del ciudadano. | GAUA | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/18 |
|  | Realizar foros virtuales de participación ciudadana en temas institucionales. | Un foro virtual mediante Urna de Cristal a través de Facebook Live. | TIC | Recursos Humanos disponibles del MVCT y MinTIC | 31/12/18 |
|  | Interacción con el ciudadano por redes sociales, radio y TV. | 5 eventos de diálogo realizados. | GCE. | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/18 |
|  | Realizar mesas de trabajo para la formulación de proyectos normativos del Ministerio | 2 proyectos normativos formulados a partir de mesas de trabajo. | DSH - DDS | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/18 |
|  | Realizar acciones de diálogo para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a través de medios electrónicos. | Habilitar medios electrónicos destinados a la audiencia y que permita la comunicación de doble vía. | GAUA - GCE | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/18 |
|  | Realizar una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la gestión anual del Ministerio. | Realizar una Audiencia Pública de rendición de Cuentas. | OAP -Comité interdisciplinario de rendición de cuentas | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/18 |
|  | Realizar una Audiencia Regional de Rendición de Cuentas a la ciudadanía en el marco de las ferias de servicio al Ciudadano. | Realizar una Audiencia Regional de Rendición de Cuentas. | OAP -Comité interdisciplinario de rendición de cuentas | Comisiones por un monto de $45.000.000 | 31/12/18 |
| **I**ncentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas |  | Capacitación a Servidores públicos o ciudadanos en temas misionales, de rendición de cuentas y/o participación ciudadana. | Realizar un (1) evento de capacitación a servidores públicos. | GTH | Se gestionará con la red institucional a cero costo | 31/12/18 |
|  | Invitación personalizada a organizaciones y grupos de interés al Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía | Al menos 80 Organizaciones y/o grupos de interés invitados de manera personalizada. | Despacho del Ministro. | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/18 |
|  | Publicar notas audiovisuales en las cuales participan los ciudadanos contando su historia sobre el beneficio recibido y cómo su calidad de vida ha mejorado. | Notas audiovisuales publicadas en medios propios. | GCE | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/18 |
|  | Realizar un concurso de conocimiento sobre temas misionales de la entidad. | Un concurso de conocimiento realizado. | OAP -Comité interdisciplinario de rendición de cuentas | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/18 |
| Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional |  | Realizar mesas de trabajo para la formulación e implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas | Realizar 5 mesas de trabajo | OAP -Comité interdisciplinario de rendición de cuentas | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/18 |
|  | Realizar encuestas para consultar sobre temas de interés a tratar en las audiencias de rendición de cuentas y para medir la satisfacción de los ciudadanos. | Realizar 4 encuestas | OAP | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/18 |
|  | Formular y ejecutar un plan de mejoramiento del proceso de Rendición de Cuentas. | Un Plan de Mejoramiento formulado e Implementado | OAP | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/18 |
|  | Elaborar informe final de rendición de cuentas que incluya seguimiento a compromisos pactados. | Un informe publicado | OAP | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/18 |

## Componente Servicio al Ciudadano.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Componente : Servicio al Ciudadano** | | | | | |
| **Subcomponente** | **Actividades** | **Meta o producto** | **Responsable** | **Recursos** | **Fecha programada** |
| Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | *En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se deben tener en cuenta los temas relacionados con el servicio al ciudadano. (FURAG)* | La Coordinadora de Atención al Usuario presentará dos veces en el año ante el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo los temas relacionados con la atención del ciudadano en el Ministerio. (FURAG) | GAUA | Recursos Humanos disponibles del MVCT | Cuando se programe el Comité |
| *Aumentar el apoyo desde el nivel directivo frente a las iniciativas planteadas desde los responsables de servicio al ciudadano. (EPS)* | Realizar 2 reuniones en el año donde se analicen las posibles oportunidades de mejora que brinden los colaboradores responsables de la atención al usuario y conjuntamente se formulen proyectos continuos para la mejora continua | Secretaría General - SSA - GAUA | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |
| Fortalecimiento de los canales de atención | *Ajustar espacios físicos conforme a los parámetros legales que brinden y faciliten accesibilidad en los baños, rutas de acceso (rampas, escaleras, ascensor) para personas con discapacidad; así como opciones para que las personas con visibilidad reducida y dificultad auditiva puedan desarrollar su gestión de forma autónoma. (CIP)* | La nueva sede cumplirá con todos los requerimientos. Para las sedes Botica y casa Imprenta se requiere la elaboración del proyecto encaminado a efectuar reparaciones locativas indicadas en el estudio técnico de barreras arquitectónicas que debe contar con la aprobación del Instituto Distrital de Patrimonio. | SSA | Contrato por un monto de 60.500.000 | 31/12/2018 |
| *Asignar presupuesto dirigido a la mejora de la prestación del servicio.(FLI)* | Para la vigencia 2017 se solicitara la apropiación del presupuesto necesario para la operación efectiva del GAUA en relación a la atención de los usuarios a través de cada uno de los canales dispuestos. | SSA | Asignación al GAUA por un monto de 214.000.000 | 31/12/2018 |
| Mejorar el servicio prestado a través del canal telefónico. (CIT) | Revisar el reporte de satisfacción del Usuario del Centro de Contacto e implementar las mejoras en la atención que se requieran | GAUA | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |
| *Actualizar a niveles AA de accesibilidad en los desarrollos del sitio Web del Ministerio* | Actualizar la página Web de la entidad | TIC | Recursos Humanos | 31/12/2018 |
| *Mejorar la accesibilidad y prestación del servicio para personas con discapacidad visual, cognitiva, mental, sordoceguera y múltiple. (FURAG)* | Implementar el 100% de las actividades propuestas para la vigencia de la "Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente" del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP en conjunto con el DAFP | GAUA | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |
| *Definir lineamientos y/o directrices internas de protección al denunciante.* | Documento de lineamientos aprobado | GAUA | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |
| *Definir lineamientos y/o directrices internas de custodia de los datos de los reportantes.* | Documento de lineamientos aprobado | GAUA | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |
| *Definir e implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.* | Capacitación al GAUA por cada área misional en los temas de su competencia. | GAUA/TODAS DEPENDENCIAS | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |
| *Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.* | 3 informes en el año con estadísticas de atención al ciudadano. | GAUA | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |
| *Verificar la implementación del protocolo de servicio al ciudadano en todos los canales.* | Un informe de los protocolos verificados. | OCI | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |
| Talento humano | *Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.* | capacitación a servidores públicos para atención al ciudadano | GAUA | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |
| *Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del Ministerio.* | 1 jornadas y/o campaña de sensibilización | GAUA | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |
| *Incentivar a los servidores públicos a presentar proyectos concretos para la mejora del servicio al ciudadano. (FLI)* | Realizar reuniones semestrales donde se analicen las posibles oportunidades de mejora que brinden los colaboradores responsables de la atención al usuario y conjuntamente se formulen proyectos continuos para la mejora continua | GAUA | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |
| *Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.* | Se planteará un plan de evaluación periódica del desempeño en torno al servicio al ciudadano, el cual será presentado a la Alta Dirección. | GAUA | Recursos físicos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |
| *Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.* | Una (1) temática de mejoramiento del servicio al ciudadano incluida en el PIC y ejecutada en 2 jornadas | GTH | Se realizará con la red institucional a cero costo | 31/12/2018 |
| *Establecer un sistema de incentivos para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano* | Implementar estrategias de parte de la Coordinación del Grupo de Atención al Usuario y Archivo relacionadas con Incentivos no monetarios para los servidores públicos que tienen asignadas responsabilidades en el área de servicio al ciudadano. | GAUA | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |
| Normativo y procedimental | *Actualizar el protocolo para la atención del ciudadano y los procedimientos del SGC relacionados.* | Protocolo para la atención del ciudadano y los procedimientos del SGC relacionados actualizados | GAUA | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |
| *Mejorar directrices de usabilidad en materia de impacto (FURAG)* | Implementar dentro de las posibilidades de la Entidad, la guía de Lineamientos y metodologías en Usabilidad para Gobierno en línea en relación a las herramientas de atención al usuario del GAUA. | GAUA | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |
| *Dar a conocer a los ciudadanos la política de tratamiento de datos personales en lenguaje claro. (FURAG)* | Socializar la Política de Tratamiento de datos en la página web de la Entidad. | TIC- GAUA - Secretaria General | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |
| *Incluir en el análisis del informe de quejas y reclamos las recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública y a racionalizar el empleo de los recursos disponibles. (FURAG)* | Incluir en el análisis del informe trimestral de quejas y reclamos las recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública cuando las haya | GAUA | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |
| *Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.* | 3 Informes de PQRSD publicados | GAUA | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |
| *Vigilar que la atención a peticiones recibidas por el Ministerio se preste de acuerdo con las normas y parámetros establecidos.* | Informes semestrales | OCI | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |
| *Adelantar los procesos disciplinarios en contra de los servidores públicos por incumplimiento a la respuesta de PQRS o quejas presentadas en su contra* | Informe de proceso disciplinarios adelantados | GCID | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |
| *Llevar un registro de las observaciones presentadas por veedurías ciudadanas, evaluar correctivos que surjan de dichas observaciones y facilitarles el acceso a la información.* | Informe de solicitudes de veedurías ciudadanas. | GAUA | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |
| *Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.* | 1 Servicio racionalizado | GAUA | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |
| *Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.* | 1 jornada de capacitación | GAUA | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |
| *Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones en mecanismos de actualización normativa* | 1 jornada de capacitación | GAUA | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |
| *Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.* | 3 Capacitaciones realizadas | GAUA | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |
| Relacionamiento con el ciudadano | *Formular, aplicar y evaluar la Encuesta de Evaluación del Servicio* | 3 informes de análisis de resultados de la encuesta | GAUA | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |
| *Actualizar el documento de caracterización de usuarios y grupos de interés para la vigencia 2018.* | Documento Actualizado con base en el FURAG | GAUA | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |
| *Mejorar los sistemas de información necesarios para brindar un buen servicio al ciudadano. (EPS)* | Realizar 2 reuniones en el año. De acuerdo a las reuniones que se realicen, se analizaran los posibles requerimientos o debilidades que se detecten para así determinar su origen y encontrar las soluciones correspondientes en procura de una mejora continua de los sistemas de información para el servicio al ciudadano. | SSA | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |
| *Actualización de la Oferta institucional del Ministerio en los diferentes canales de atención* | Reporte de actualización de oferta institucional en los diferentes canales de atención, según novedades identificadas. | GAUA | Recursos Humanos disponibles del MVCT | 31/12/2018 |

## Componente Transparencia y Acceso a la Información Pública.

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

## Componente Iniciativas Adicionales

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

1. ABC de la Ley 1757 de 2015. DAFP, agosto de 2017. Pág. 74 [↑](#footnote-ref-1)
2. ABC de la Ley 1757 de 2015. DAFP, agosto de 2017. Pág. 68 [↑](#footnote-ref-2)