



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –PAAC



Transparencia

Documento Explicativo Vigencia 2019

Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio

Jonathan Malagón González

Viceministro de Vivienda

Víctor Javier Saavedra Mercado

Viceministro de Agua y Saneamiento Básico

José Luis Acero Vergel

Secretaria General

Judith Millán Durán

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Sara Giovanna Pineros Castaño

CONTENIDO

Presentación	3
Marco Institucional	5
Misión.....	5
Visión.....	5
Valores Institucionales	5
Enfoque en derechos humanos y paz	6
Contexto	8
Entorno Estratégico	8
Análisis de PQRSD	9
Evaluación del desempeño y la gestión institucional.....	9
Encuestas de percepción	10
Objetivos	14
Gestión del Riesgo de Corrupción	15
Racionalización de Trámites	17
Estrategia de Racionalización de Trámites.....	18
Campaña “Estado Simple, Colombia Ágil”	19
Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana	22
Antecedentes	22
Análisis del estado de rendición de cuentas y participación ciudadana	23
Estrategia de rendición de cuentas y participación ciudadana 2019.....	27
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	30
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	32
Iniciativas Adicionales	34
Bibliografía.....	35

Presentación

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio continúa desarrollando un proceso de mejoramiento continuo para lograr una administración más transparente, menos vulnerable a riesgos de corrupción y enfocada en las necesidades de sus grupos de valor.

Para garantizar que las acciones definidas logren los resultados esperados, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC se construyó con base en los lineamientos definidos en la Circular 001 de 2018, expedida por el Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional, así como también en los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP¹ referidos a las estrategias para construir el PAAC y la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG.

El PAAC está integrado por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios. Adicionalmente, teniendo en cuenta la relación directa de algunas políticas del PAAC con otras iniciativas que adelanta la entidad para mejorar la relación con el ciudadano y mejorar la transparencia, se incluyeron capítulos adicionales a los componentes originales, así:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción. Incluye el Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigar los riesgos.
- b) Racionalización de Trámites. Incluye el plan de trabajo para la implementación de la campaña “Estado Simple, Colombia Ágil”.
- c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- d) Rendición de Cuentas. Incluye el Plan de Participación Ciudadana y el cronograma detallado de las acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas.
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
- f) Elementos Adicionales. Incluye acciones para mejorar la transparencia y combatir la corrupción.

En la construcción del PAAC para la vigencia 2019 se tuvieron en cuenta los siguientes insumos:

1. El manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
2. Planes de acción de los autodiagnósticos relacionados con el PAAC definidos para la implementación de MIPG.
3. Los lineamientos de Planeación Estratégica e Institucional definidos por el Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional en la Circular 001 de 2018.

¹ Los documentos de referencia son: Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2 y Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG Versión 2

4. Los resultados de la campaña “Estado Simple, Colombia Ágil”, Directiva Presidencias 07 de 2018.
5. El Informe de resultados de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana de la vigencia 2018.
6. El resultado de las acciones de mejoramiento definidas con base en los resultados del “Informe de Gestión y Desempeño Institucional” que se dieron a partir del diligenciamiento del FURAG 2017, publicados por el DAFP en abril de 2018.
7. El resultado de las acciones de monitoreo realizadas por la Oficina Asesora de planeación – OAP. Incluye el monitoreo a MIPG y el monitoreo a las acciones del PAAC.
8. Informe de Seguimiento al PAAC – III cuatrimestre, realizado por la Oficina de Control Interno – OCI.

El presente documento busca ofrecer elementos de contexto, metodológicos y descriptivos para mejorar la comprensión del PAAC. En los siguientes capítulos se ofrece un marco institucional con los objetivos del PAAC y la descripción de sus componentes, identificando el propósito o reto definido para la vigencia 2019, así como elementos relevantes de contexto o diagnóstico, los subcomponentes y acciones de mejora que se concretan en las matrices del PAAC.

El PAAC detallado con las acciones, metas y/o productos, dependencias responsables, recursos y fechas se encuentra en formato Excel publicado en el sitio web del Ministerio “*Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana 2019*”, en la sección de transparencia del sitio web en el siguiente enlace: <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/planeacion-y-seguimiento/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano>

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 la formulación, adopción, coordinación y ejecución de la política pública, planes y proyectos en materia del desarrollo territorial y urbano planificado del país, la consolidación del sistema de ciudades, con patrones de uso eficiente y sostenible del suelo, teniendo en cuenta las condiciones de acceso y financiación de vivienda, y de prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico.

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

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.

Valores Institucionales

Acorde con el Código de Integridad expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, los valores que orientan la gestión del Ministerio son:

- **Honestidad:** actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

- **Respeto:** reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** ser consciente de la importancia del rol como servidor público y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con quienes se tiene relación en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas al cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Enfoque en derechos humanos y paz

El Ministerio comparte el postulado de que *“La participación ciudadana en la gestión pública, desde un enfoque de derechos humanos, se debe entender como una interlocución activa entre el Estado, sus entidades, organismos y los ciudadanos para la construcción colectiva de políticas, acciones y planes que, conforme al interés general, se canalizan, dan respuesta o amplían elementos para el acceso, satisfacción, y sostenibilidad de derechos civiles, políticos, sociales, económicos y culturales dentro del cumplimiento de los fines y principios de los estados democráticos”* (DAFP, Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la Gestión Pública, 2018 PC).

Por ello y sin desconocer que el Ministerio facilita las condiciones para la garantía de los derechos humanos que se encuentran en su resorte, a continuación se relacionan los principales derechos humanos que se garantizan a partir de la gestión institucional.

Derechos humanos que busca garantizar el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	
Categoría	Derechos
Derechos civiles y políticos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Derecho a la propiedad privada ○ Derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades ○ Derecho de sindicalización y de fuero a los dirigentes sindicales ○ Derecho a participar, conformar y ejercer control político ○ Derecho a ejercer mecanismos de participación ciudadana ○ Derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido en los bancos de datos y en archivos de las entidades públicas y privadas (habeas data)
Derechos económicos, sociales y culturales	<ul style="list-style-type: none"> ○ Derecho a la negociación colectiva para regular las relaciones laborales ○ Protección de la actividad periodística ○ Derecho de acceso a documentos públicos ○ Derecho a la propiedad individual y colectiva ○ Derecho a la vivienda digna ○ Derecho a la recreación, el deporte y el aprovechamiento del tiempo libre ○ Derecho a crear establecimientos educativos
Derechos colectivos y ambientales	<ul style="list-style-type: none"> ○ Derecho a un medio ambiente sano ○ Derecho a la protección de los recursos naturales ○ Derecho a la defensa del patrimonio cultural de la nación

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Derecho a Espacio Público y la utilización y defensa de bienes de uso público ○ Derecho al acceso a una infraestructura de servicios que garantice la salubridad pública ○ Derecho al equilibrio ecológico y el manejo y aprovechamiento racional de los recursos naturales ○ Derecho al acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna ○ Derecho a la defensa del patrimonio público
Igualdad, no discriminación y respeto por las entidades	<ul style="list-style-type: none"> ○ Derecho de los adolescentes a la protección, a la formación y la participación ○ Derecho a la salud y al saneamiento ambiental como servicios públicos ○ Igualdad y no discriminación entre mujeres y hombres ○ Igualdad en el acceso a las funciones públicas ○ Igualdad y no discriminación por razón de discapacidad y derechos de los discapacitados ○ Igualdad y no discriminación por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones ○ Igualdad y no discriminación por razón de orientación sexual e identidad de género
Construcción de paz	<ul style="list-style-type: none"> ○ Desarrollo de las comunidades y territorios especialmente afectados por el conflicto

Contexto

Entorno Estratégico

En el marco de la planeación estratégica 2019-2022, el Ministerio elaboró un documento que contienen las principales variables de carácter social, económico, tecnológico, político, ambiental, institucional, legal y de política pública que afectan su gestión. A continuación, se presentan las que tienen mayor relación con los componentes del PAAC y los retos, riesgos y oportunidades para su implementación.

Entorno Institucional del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio		
Entorno	Tema	Implicación para el Ministerio
Entorno Económico	Presupuesto Público	El presupuesto General de la Nación tiene recursos insuficientes para llevar a cabo todas las iniciativas planteadas en el programa de gobierno actual, lo cual genera el riesgo de incumplimiento de acciones del PAAC.
Entorno social y cultural	Pobreza	Identificación de grupos poblacionales objeto de los programas sociales conlleva el reto de mejorar la focalización e implica generar acciones para fortalecer la asignación de recursos para ese fin. La inadecuada focalización requiere como alternativa el desarrollo de programas y proyectos con enfoque diferencial, de género y de derechos en lo territorial.
	Cultura	Bajo nivel de conocimiento entre servidores públicos y grupos de valor sobre el PAAC y sus componentes, lo que implica el reto de mejorar las acciones de difusión y socialización.
	Discriminación	Incorporación del enfoque diferencial en los programas y proyectos del ministerio. Esto implica el reto de mejorar la gestión del ministerio con enfoque en derechos humanos
Entorno tecnológico	Ciencia y tecnología	Uso masivo de redes sociales facilitará la comunicación con diferentes públicos y grupos de valor, lo que constituye una oportunidad de mejorar el servicio a la ciudadanía
		Oportunidades de desarrollar iniciativas de innovación abierta y participación ciudadana para optimizar trámites, mejorar servicios y fortalecer otros procedimientos administrativos; metodologías, procesos y herramientas de gestión de conocimiento e innovación.
		Desarrollo de tecnologías de información para mejoramiento de procesos internos, implica una oportunidad para aumentar la eficiencia del Ministerio
Entorno político	Sistema electoral	Partidos y movimientos políticos que observan al Ministerio con fines políticos, pueden generar un riesgo para la vocación técnica de la gestión, así como para lograr la implementación efectiva de medidas de transparencia y anticorrupción.
		Gestión del conocimiento del manejo de relaciones políticas en el Congreso, conlleva la oportunidad de ganar aliados políticos en el trámite de proyectos de interés ministerial
	Agenda anticorrupción	Posibilidad de convertirse en referente, frente a un tema de alta sensibilidad social y la oportunidad de fortalecer las medidas de transparencia y anticorrupción
Entorno institucional y legal	Servicio civil y asesoría	Fortalecimiento de estructura administrativa y planta de personal, genera oportunidad de tecnificar la acción del Ministerio
	Planeación institucional	Implementación de metodologías más participativas y de largo plazo, generan oportunidades para visualizar de mejor forma el futuro del sector y del Ministerio, con apoyo de actores interesados
	Regulación	Impulso de los procesos de mejora normativa genera la oportunidad de simplificar el volumen normativo y eliminar reglamentación obsoleta que afecta los trámites y procedimientos administrativos.
		Mayor impulso a las políticas de participación ciudadana y gobierno abierto, que implica la oportunidad para mejorar la caracterización de grupos de valor y grupos de interés.
Sistemas de gestión	Modelo de gestión definido a partir de MIPG plantea el reto de ajustar el Sistema Integrado de Gestión a las necesidades y requerimientos de los grupos de valor	

Análisis de PQRSD

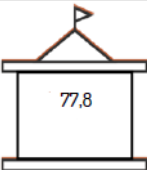
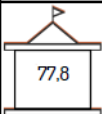
Otro elemento de análisis son las estadísticas detalladas de las quejas y denuncias recibidas en la vigencia 2018, las cuales se encuentran en proceso de elaboración. Sin embargo, se ha identificado que el canal de denuncias del Ministerio no es usado adecuadamente por los ciudadanos porque generalmente se hacen peticiones de información o solicitudes de carácter particular que no son denuncias, por lo cual no se puede asumir que todas las “denuncias” que se extraen de este canal son situaciones susceptibles de corrupción.

En las estadísticas elaboradas con corte al 31 de diciembre de 2017 se identificó que el 81,52% de las denuncias no corresponden a posibles hechos de corrupción, sino a solicitudes individuales relacionadas con la gestión del Subsidio Familiar de Vivienda, en cuanto a la solicitud de subsidios, peticiones de información o demora en los trámites. En la vigencia 2018 se recibieron 534 quejas, 648 reclamos, 273 denuncias y 10 denuncias por corrupción, las cuales serán analizadas en el proceso de revisión y actualización de los riesgos de corrupción durante la vigencia 2019.

Evaluación del desempeño y la gestión institucional

El PAAC es el instrumento de planeación que tiene mayor incidencia en la implementación de MIPG, y por lo tanto, su formulación e implementación es estratégico para la gestión institucional. Los resultados de la evaluación se encuentran en el “Informe de gestión y Desempeño Institucional”, como se muestra a continuación:

Índice de Desempeño Institucional

Puntaje Entidad	Valores de Referencia					
	Puntaje máximo grupo par	Quintiles				
		1	2	3	4	5
 77,8	88,2			 77,8		

Además del resultado, el informe permite identificar la ubicación del Ministerio frente a otras entidades públicas evaluadas. Se considera que el desempeño institucional es bueno si la entidad se encuentra en los quintiles² 4 y 5, en el caso del Ministerio el desempeño es bajo teniendo en cuenta que se encuentra en el tercer quintil. A continuación se muestran los resultados específicos de políticas que integran MIPG, resaltando las que tienen relación directa con el PAAC.

² El quintil es una medida de ubicación que le permitirá a la entidad conocer que tan lejos está del puntaje máximo obtenido dentro del grupo par. Una entidad con buen desempeño estará ubicada en los quintiles más altos (4 y 5), mientras que una entidad con bajo desempeño se ubicará en los quintiles más bajos (1, 2 y 3).

Resultados de Desempeño Institucional del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio							
DIMENSIÓN	POLÍTICA	Puntaje	QUINTIL				
			1	2	3	4	5
Talento Humano	1. Gestión Estratégica del Talento Humano	76,0			X		
	2. Integridad	81,4				X	
Direccionamiento Estratégico y Planeación	3. Planeación Institucional (incluye el PAAC)	78,1				X	
Gestión con Valores para Resultados	5. Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos (Riesgos de Corrupción)	78,1			X		
	6. Gobierno Digital (Servicios Ciudadanos Digitales)	78,8		X			
	9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública	84,5				X	
	10. Racionalización de Trámites	77,2					X
Información y Comunicación	11. Servicio al Ciudadano	76,7				X	
	14. Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	80,2				X	
Gestión del Conocimiento e Innovación	15. Gestión del Conocimiento e Innovación (Innovación Abierta)	74,1		X			
Control Interno	16. Control Interno (Seguimiento al PAAC)	77,2			X		

Encuestas de percepción

La formulación del PAAC tuvo en cuenta los resultados de las encuestas de percepción adelantadas por entidades nacionales encargadas de evaluar, a partir de encuestas de percepción, la gestión institucional y el servicio prestado al ciudadano.

Encuesta sobre ambiente y desempeño institucional nacional³ - EDI: esta encuesta es elaborada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), y se utiliza como marco de referencia general del PAAC para identificar elementos de percepción, respecto al sector Vivienda, Ciudad y Territorio, de los servidores públicos que trabajan en las entidades del orden nacional del poder ejecutivo, judicial y legislativo, organismos de control, organización electoral, corporaciones autónomas regionales e instituciones de investigación científica y ambiental. Los principales indicadores de la encuesta evalúan la percepción sobre los temas alrededor de la Gestión Institucional, así:

Percepción para cada uno de los indicadores compuestos (%)					
Indicador compuesto	Totalmente Desfavorable	Desfavorable	Favorable	Totalmente Favorable	Acumulado de favorabilidad (Favorable + Totalmente favorable)
Ambiente Institucional	5,0	17,2	54,0	23,7	77,7
Credibilidad en las Reglas	5,5	17,4	52,1	24,9	77,0
Credibilidad en las Políticas	5,5	16,9	52,2	25,3	77,6
Suficiencia de Recursos y Previsibilidad	4,0	16,0	58,0	22,0	80,0

³ Los resultados de la encuesta se pueden consultar en el siguiente enlace: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/gobierno/encuesta-sobre-ambiente-y-desempeno-institucional-nacional-edi/encuesta-sobre-ambiente-y-desempeno-institucional-nacional-edi-historicos>

Percepción para cada uno de los indicadores compuestos (%)					
Desempeño Institucional	8,1	18,2	48,1	25,6	73,7
Gestión de Resultados	3,6	15,8	58,9	21,8	80,6
Rendición de Cuentas	2,9	11,0	55,3	30,8	86,2
Bienestar Laboral	4,4	16,3	53,3	26,1	79,3
Prevención Prácticas Irregulares	14,2	23,9	36,6	25,3	61,9

Fuente: DANE, EDI 2017

Los datos permiten inferir que las acciones adelantadas por el Ministerio van por buen camino, especialmente en rendición de cuentas que es el indicador con mayor favorabilidad. En contraste, la prevención de prácticas irregulares tiene menor favorabilidad, lo cual implica hacer un mayor esfuerzo en la identificación y control de riesgos de corrupción, así como en la socialización de la gestión realizada.

Por otra parte, es importante identificar la percepción sobre la efectividad de las estrategias relacionadas con el PAAC a partir de los siguientes resultados.

¿Qué tan efectiva ha sido cada una de las siguientes estrategias para prevenir la incidencia de prácticas irregulares en su entidad? (%)						
Estrategias	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Acumulado (Totalmente de acuerdo + De acuerdo)	No tiene conocimiento
Selección de servidores públicos por sistema de méritos.	20,0	14,8	10,8	15,1	34,7	39,4
Fortalecimiento de control interno.	25,3	24,3	11,0	5,2	49,6	34,2
Racionalización de trámites.	21,1	31,0	12,3	5,8	52,2	29,7
Promoción de veedurías ciudadanas.	14,9	18,5	12,8	6,0	33,4	47,8
Proceso de rendición de cuentas al ciudadano.	35,4	27,2	9,0	7,4	62,6	20,9
Herramientas de medición y monitoreo del cumplimiento de normas anticorrupción.	34,0	26,8	9,4	5,5	60,8	24,2
Fortalecimiento de la estrategia para la atención de Peticiones, Quejas y Denuncias.	33,4	33,7	6,8	4,0	67,1	22,2
Difusión de los procedimientos y requisitos para acceder a la oferta institucional.	29,5	33,0	9,8	4,5	62,6	23,2
Implementación de la Ley de Transparencia y acceso a la información.	35,7	33,6	9,0	3,8	69,3	17,9
Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	36,8	29,1	8,9	5,6	66,0	19,5

Fuente: DANE, EDI 2017

Los datos muestran baja percepción sobre la efectividad de las estrategias para prevenir la incidencia de prácticas irregulares, de las que se ocupa el PAAC. Llama la atención que una gran cantidad de servidores públicos no tienen conocimiento sobre ellas, lo cual indica que se deben mejorar los mecanismos de difusión y socialización. De manera complementaria, hay un alto porcentaje de servidores que se no está de acuerdo con las estrategias realizadas, lo cual sugiere indagar más sobre las estrategias a partir de espacios de discusión y participación.

*Encuesta Nacional de Percepción Ciudadana 2018*⁴: es un estudio que realiza el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) para conocer la percepción de los ciudadanos frente a la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios del Estado, así como sus intereses, expectativas y necesidades sobre la interacción que tienen con las entidades públicas.

Esta encuesta permite observar la percepción sobre elementos transversales a los componentes de Servicio al Ciudadano, Trámites, Rendición de Cuentas y Transparencia, los cuales se toman a partir de las respuestas que se dieron en Bogotá, ciudad donde el Ministerio presta atención presencial al ciudadano. A continuación se presentan los resultados más significativos:

La interacción con las entidades públicas le ha permitido acceder en forma efectiva al derecho de *La vivienda digna* (%)	
1 / Totalmente en desacuerdo	13,7
2	8,5
3	10,9
4	7,8
5	7,2
6	23,2
7	15,2
8	8,2
9	3,9
10 / Totalmente de acuerdo	0,4
93 / No Sabe No Responde	1,0

Cuando usted requiere adelantar un trámite o servicio con entidades públicas, ¿qué alternativas utiliza actualmente para buscar información? (%)	
Visita una oficina o punto de atención de la entidad	63,37
Visita la página Web de la entidad	29,51
Llama a las líneas telefónicas de información de la entidad	16,01
Averigua con amigos, compañeros de trabajo o familiares	10,03
Llama a las líneas de información general como el 113	9,6
Busca información en el directorio telefónico	2,74
Busca información a través de redes sociales	2,62
Visita el Portal No Más Filas / Sí Virtual / Portal del Estado Colombiano (PEC)	1,54
Acude a un tramitador	1,4
Visita el Centro de Integrado de Servicios (CIS)	0

¿Qué medio preferiría para recibir información de las entidades públicas? (%)	
Página de internet de entidades públicas	43,0
Televisión	17,9
Afiches o volantes	10,6
Carteleros de entidades públicas	7,1
Redes sociales	7,0
Emisoras de radio	3,2
Otros, ¿cuál?	3,0
Familiares, amigos, vecinos	2,7
Portal No Más Filas / Sí Virtual / Portal del Estado Colombiano (PEC)	2,5
Prensa/periódicos/revistas	1,6
Autoridades locales	1,1
Perifoneo	0,3
Centro de Integrado de Servicios (CIS)	0,1

Fuente: PNSC, EPC 2018

La percepción del ciudadano respecto al acceso efectivo al derecho de vivienda digna no es muy favorable. El 44% de los encuestados lo calificó entre 1 y 5, lo cual indica que casi la mitad de los ciudadanos siente que su interacción con las

⁴ Los resultados de la encuesta se pueden consultar en el siguiente enlace: <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Encuesta-de-Percepci%C3%B3n-Ciudadana-.aspx>

entidades públicas no le permite acceder en forma efectiva a la vivienda digna. Esta situación implica enfocar las acciones del PAAC en fortalecer este trámite.

Los canales que más se utilizan para acceder a la información y, en línea con ello, los que se debe prestar atención son: el punto de atención presencial, la página web y el centro de contacto telefónico. Igualmente, los canales de preferencia para recibir información: la página web, la televisión, afiches y carteleras y redes sociales.

Objetivos

Objetivo General

Mejorar el desempeño institucional del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y la conexión con sus grupos de valor a partir de la transparencia de sus acciones, disminución de la vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción y enfoque de su gestión a partir del diálogo y las características de sus grupos de valor.

Objetivos (Retos) Específicos del PAAC

1. Reducir la vulnerabilidad del Ministerio a los riesgos de corrupción asociados con su gestión.
2. Consolidar trámites y servicios más ágiles y eficientes que respondan a las necesidades y expectativas de los grupos de valor.
3. Implementar acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas que permitan la efectiva retroalimentación de los grupos de valor y su incidencia en la gestión del Ministerio.
4. Mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios del Ministerio y la satisfacción de los ciudadanos, facilitando el ejercicio de sus derechos.
5. Mejorar la cantidad y calidad de información pública que responda a las necesidades de información de sus grupos de valor.
6. Implementar acciones adicionales que contribuyan a mejorar los niveles de transparencia y lucha contra la corrupción.

Gestión del Riesgo de Corrupción

Para el Ministerio los hechos de corrupción son acciones inaceptables e intolerables dentro de la administración pública y trabaja en este sentido por prevenir y evitar su materialización. Este componente implementa acciones referentes a:

- Política de Administración de Riesgos de Corrupción
- Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción
- Consulta y divulgación
- Monitoreo y revisión
- Seguimiento

Es importante anotar que la gestión del riesgo de corrupción se concreta en el mapa de riesgos de corrupción, el cual consolida los riesgos identificados en los procesos del Sistema Integrado de Gestión - SIG.

En la vigencia 2018 se logró el cumplimiento del 100% de las acciones planteadas y se identificó una acción de mejora del PAAC a partir de las recomendaciones de la Oficina de Control Interno, que consiste en revisar si existen riesgos de corrupción asociados con el proceso de Administración del SIG y el proceso Promoción y Acompañamiento.

La definición de los riesgos de corrupción de la vigencia 2019 partió de los resultados del monitoreo realizado por la OAP y el seguimiento realizado por la OCI en la vigencia 2018, que en su informe de seguimiento al PAAC- III cuatrimestre manifiesta que *“con corte a 31 de diciembre de 2018 no se evidenció la materialización de riesgos y en términos generales los controles se encuentran operando de tal manera que mitigan o mantienen el nivel de exposición del riesgo residual”*. Adicionalmente, las Oficina de Control Interno y Control Interno Disciplinario manifestaron que no tenían conocimiento de hechos de corrupción en el Ministerio.

No obstante, el propósito para 2019 es mejorar el proceso de identificación y gestión de los riesgos de corrupción del Ministerio, para lo cual se actualizará la política, metodología y herramienta de gestión de riesgos teniendo en cuenta los nuevos lineamientos definidos por el DAFP en la *“Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas”* publicada en octubre de 2018 y el *“Protocolo para la identificación de riesgos de corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios”* publicado en noviembre de 2016.

Un insumo fundamental en el ejercicio de actualización de riesgos en 2019 serán los resultados de las auditorías internas y externas realizadas al Ministerio y Fonvivienda, como son:

- Auditoria al Sistema de Gestión de Calidad

- Auditoria de Gestión
- Auditorías regulares realizadas por la Contraloría General de la República al Ministerio y al Fondo Nacional de Vivienda Gestión

Es importante reiterar que el contexto estratégico para la Planeación Estratégica 2019-2022 se encuentra en la fase final de elaboración, al igual que las estadísticas detalladas de las quejas y denuncias recibidas en la vigencia 2018.

También se contemplan acciones para mejorar la difusión del PAAC con lo cual se espera incrementar el conocimiento y buena percepción de los funcionarios de la entidad y la ciudadanía en general.

Racionalización de Trámites

El Ministerio cuenta con tres trámites y un procedimiento administrativo (OPA), inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, que se pueden consultar en la sección de trámites y servicios del sitio del Ministerio⁵:

- *Trámite: Postulación y Asignación al Subsidio Familiar de Vivienda.*
- *Trámite: Cobro del subsidio familiar de vivienda de interés social bajo la modalidad de pago Contra Escritura.*
- *Trámite: Solicitud de Cobro del subsidio familiar de vivienda de interés social bajo la modalidad de pago anticipado.*
- *OPA: Solicitud de movilización del ahorro por parte del ahorrador.*

En la vigencia 2018 se implementó una mejora tecnológica al “Aplicativo Mi Casa Ya” con la habilitación de un módulo que permite a los constructores interactuar en el trámite de postulación y asignación del subsidio, desde el momento en que el ciudadano llega a buscar alternativas de vivienda. Con esto, el programa de subsidio “Mi Casa Ya” quedó totalmente en línea.



La OCI no presentó observaciones en el componente de racionalización de trámites que implicaran acciones de mejora. En este sentido, el propósito para 2019 es consolidar trámites y servicios más ágiles y eficientes para lo cual desde la vigencia 2018 se realizaron diferentes actividades en dos frentes de acción. En el primer frente, se desarrollaron los pasos definidos en la “Guía metodológica para la racionalización de trámites - Versión 1 - Diciembre 2017”, expedida por el DAFP. En el segundo frente, se cumplieron los lineamientos establecidos en la “Metodología para la implementación de la campaña Estado Simple, Colombia Ágil. Directiva 07 de 2018”, expedida conjuntamente por la Presidencia de la República, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el Departamento

⁵ Los trámites y servicios del Ministerio pueden consultar en el siguiente enlace: <http://www.minvivienda.gov.co/tr%C3%A1mites-y-servicios>

Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo para la Función Pública (DAFP). A continuación se presentan los principales logros.

Estrategia de Racionalización de Trámites

Preparación: inició con la socialización dentro del Ministerio de aspectos generales de MIPG, incluyendo la política de racionalización de trámites, a partir de lo cual, entre el 9 de marzo y 10 de abril se diligenciaron las herramientas de autodiagnóstico propuestas por el DAFP, incluido el Autodiagnóstico Gestión de Trámites. Paralelamente se conformó el equipo de trabajo de racionalización de trámites del MVCT, integrado por las direcciones de los dos Viceministerios. Posteriormente, en el marco de las capacitaciones ofrecidas por el DAFP, algunos miembros del equipo se capacitaron en la aprobación de nuevos trámites, estrategia de racionalización de trámites y el manejo del aplicativo SUIT.

Recopilación de información general: se realizaron cinco mesas de trabajo con las áreas misionales de la entidad para realizar el inventario de trámites⁶ y otros procedimientos administrativos. Como insumo de las reuniones se tuvo en cuenta la información registrada en el sistema SUIT, los procedimientos y demás documentación de los procesos del Sistema Integrado de Gestión y la oferta institucional publicada en la página web del Ministerio. Para el desarrollo de estas mesas de trabajo se contó con asesoría por parte del DAFP, aclarando los alcances de las definiciones de Trámites y OPA.

Con base en estas acciones, el Ministerio inició el diagnóstico para identificar los procedimientos administrativos que podrían constituirse en trámites u OPA y solicitó concepto al DAFP para proceder a su registro en el sistema SUIT.

Análisis y Diagnóstico: debido a que el Ministerio solo tiene inscritos tres trámites en el SUIT, la estrategia de racionalización de la vigencia 2019 contempló el criterio de priorización denominado “*Ciudadanía*”, mediante el cual se priorizó la racionalización en función del número de solicitudes recibidas, encontrando que el trámite de Postulación y Asignación del Subsidio Familiar de Vivienda, en el programa “Mi Casa Ya”, es el que tiene mayor número de solicitudes. Para 2018 tuvo el 61,40 % del total de las postulaciones recibidas en los 12 programas del Subsidio Familiar de Vivienda.

Formulación de Acciones y Rediseño del Trámite: el Ministerio identificó viable una racionalización de tipo normativa, nuevamente para el programa de Subsidio Familiar de Vivienda denominado “Mi Casa Ya”. El propósito es agilizar el proceso de adquisición de vivienda simplificando requisitos y ampliar la cobertura del programa a nuevos segmentos de población.

⁶ El inventario busca clasificar toda la oferta institucional en términos de trámites, Otros Procedimientos Administrativos - OPA, regulaciones o actuaciones administrativas que debe adelantar de oficio para el cumplimiento de las funciones y la implementación de los programas misionales.

Campaña “Estado Simple, Colombia Ágil”



El 01 de octubre de 2018, la Presidencia de la República expidió la Directiva 07, estableciendo “medidas para racionalizar, simplificar y mejorar los trámites ante entidades gubernamentales y el ordenamiento jurídico” con el propósito de “formular políticas públicas, programas y proyectos tendientes a reducir costos en materia regulatoria, así como racionalizar o suprimir trámites que resulten engorrosos o dispendiosos para los ciudadanos, empresarios, comerciantes y organizaciones sociales del país” (DAPRE, 2018). La directiva se concretó en la campaña “Estado Simple, Colombia Ágil”, cuya metodología parte del siguiente postulado:

La relación Estado - Ciudadano se concreta, en la mayoría de los casos, a través de los trámites que se exigen para el ejercicio de un derecho o para el cumplimiento de una obligación, impactando la productividad y la calidad de vida de los ciudadanos y empresarios (MINCIT, 2018)

Por ello, la campaña se orientó a promover la participación ciudadana para conocer las opiniones y propuestas que permitan priorizar las acciones a implementar en el año 2019, que se verían reflejadas en la planeación institucional, en la agenda regulatoria y en el componente de racionalización de trámites del PAAC. La metodología implicó desarrollar acciones sectoriales en las que concurrieron además del Ministerio, el Fondo Nacional de Ahorro – FNA y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA. El Ministerio como cabeza de sector lideró el desarrollo de la campaña en las siguientes etapas.

Convocatoria pública: de manera complementaria a las acciones realizadas por las entidades líderes (DAPRE, DNP y DAFP), las entidades del sector realizaron convocatoria y publicidad de la campaña dirigida a sus correspondientes grupos de

valor, haciendo uso de sus canales de comunicación. La campaña se promocionó hasta el 30 de octubre de 2018. Posteriormente se recibieron 137 intervenciones de ciudadanos y agremiaciones, de las cuales 95 se relacionaron con trámites, 41 con normas de alto impacto y 1 con normas obsoletas.

Clasificación y Plan de Trabajo: una vez recibidas las 137 intervenciones, el Ministerio y las entidades del sector realizaron su depuración y clasificación, encontrando que solo se tenía competencia para 72 intervenciones, las restantes fueron trasladadas a otras entidades según su competencia. De las 72 intervenciones 36 provenían de gremios (con mayor participación de Andesco y Camacol), 27 de la ciudadanía y 9 de empresarios. Por otra parte, según la competencia, se clasificaron así: 9 para CRA; 22 para FNA y 41 para el Ministerio.

Posteriormente, cada entidad realizó el análisis de las intervenciones y dio la respuesta correspondiente. El Ministerio consolidó las respuestas del sector en el “Formato de análisis con respuestas a las intervenciones”, elaboró un informe de resultados de participación y una propuesta del Plan de trabajo. Esta información se remitió al DAFP el 30 de noviembre de 2018.

Comisión de expertos: con el propósito de rendir cuentas sobre la gestión realizada en la campaña y someter a discusión el plan de trabajo propuesto por el Sector, el 20 de diciembre de 2018 se conformó y sesionó el Comité Sectorial para la Campaña “Estado Simple, Colombia Ágil”, que contó con la participación de servidores públicos del Ministerio, la CRA y el FNA, junto con delegados de los gremios Camacol y Acodal. Como resultado de la sesión se validó el plan de trabajo con las siguientes acciones:

1. *Implementación del Sistema de Información Transaccional (TERRA).*
2. *Adelantar mesas técnicas para revisar las intervenciones ciudadanas relacionadas con vivienda y desarrollo territorial.*
3. *Adelantar mesas técnicas para revisar las intervenciones ciudadanas relacionadas con agua potable y Saneamiento Básico.*
4. *Fortalecer los procesos de priorización de la asistencia técnica en POT.*
5. *Fortalecer los procesos de socialización de los programas de vivienda para mejorar los canales de información.*

En cuanto la primera acción, antes de la Directiva Presidencial 07, el Ministerio había identificado la necesidad de mejorar la regulación de los trámites de prelicenciamiento, así como el seguimiento en línea de los trámites de prelicenciamiento y licenciamiento a través de la implementación del Sistema de Información Transaccional (TERRA). Esto debido a que el contacto directo entre solicitantes de licencias y funcionarios se podría prestar para procedimientos irregulares y que estos procedimientos pueden desencadenar en mayores costos no establecidos.

Aunque esta acción es de gran impacto para el sector (porque incluye actores públicos y privados de diferentes niveles de gobierno y territorial) y responde a las propuestas ciudadanas, esta acción no se incluyó en la estrategia de racionalización

de trámites 2019 porque no está asociada directamente con los trámites de competencia del Ministerio inscritos en el sistema SUIT.

También es importante mencionar que en la revisión de las propuestas ciudadanas por parte del equipo técnico del Ministerio no se identificó la necesidad de realizar acciones de racionalización de trámites o mejoras normativas, lo cual fue corroborado en el Comité Sectorial. Sin embargo, se consideró necesario ampliar la reflexión sobre estas propuestas, habilitando espacios de diálogo con los actores involucrados, fortalecer los procesos de priorización de la asistencia técnica en POT y procesos de socialización de los programas de vivienda para mejorar los canales de información.

Divulgación de resultados: los resultados de la campaña se divulgaron en la sección de “Transparencia y acceso a la información pública” de la página web e incluyen las respuestas a las propuestas ciudadanas, el informe de resultados de participación ciudadana, el plan de trabajo y el informe del comité sectorial, los cuales se puede consultar el siguiente enlace: <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/campa%C3%B1a-estado-simple-colombia-%C3%A1gil>

En el PAAC se incluyó un componente adicional denominado “Campaña Estado Simple” que contiene el plan de trabajo para 2019 y se puede consultar en el siguiente enlace: <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/planeacion-y-seguimiento/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano>

Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana

Este componente se enfoca en el reto de implementar acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas que permitan la efectiva retroalimentación a la gestión del Ministerio por parte de los grupos de valor.

Este reto se pretende superar con la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana - ERPC de la vigencia 2019; sin embargo, para su mayor entendimiento se han elaborado dos capítulos complementarios, uno con los antecedentes normativos e institucionales y otro con un diagnóstico sobre el estado de la rendición de cuentas y participación ciudadana en el Ministerio.

Antecedentes

El Ministerio consideró conveniente integrar en un instrumento de planeación los lineamientos definidos para implementar la política de participación ciudadana y el componente de rendición de cuentas del PAAC, por ello en julio de 2017 expidió la resolución 490 que establece los lineamientos internos para la elaboración, implementación y desarrollo de la “Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana - ERCPC”.

Posteriormente, el 11 de septiembre de 2017, mediante el Decreto 1499, se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, definiendo 16 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, entre las cuales se encuentra la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la cual contiene el proceso de rendición de cuentas. Esta normativa implicó, la actualización de los lineamientos definidos para la gestión pública, mediante el Manual Operativo de MIPG expedido el 13 de octubre de 2017 y actualizado en agosto de 2018.

En consecuencia, en el transcurso de la vigencia 2018, el DAFP actualizó el Manual Único de Rendición de Cuentas con la publicación de un sitio Web interactivo que contiene el Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC en su segunda versión. Este nuevo manual cambia los lineamientos para la implementación del proceso de rendición de cuentas, estableciendo condiciones diferenciales para las entidades públicas según su naturaleza y los siguientes niveles de desarrollo:

- *Nivel Inicial: Entidades que están comenzando las primeras experiencias en la rendición de cuentas.*
- *Nivel Consolidación: Entidades que cuentan con experiencia y quieren continuar fortaleciendo la rendición de cuentas.*
- *Nivel Perfeccionamiento: Entidades que han cualificado su proceso y requieren perfeccionar sus estrategias de rendición de cuentas.*

En este contexto, la estrategia que se presenta a continuación se hace en la transición de la versión 2015 a la versión 2018 del MURC y dando cumplimiento a los lineamientos definidos en la resolución 490 de 2017. Es de anotar que esta

resolución se encuentra en revisión dado las actualizaciones de MIPG y del MURC. Es por ello que en la estrategia se desarrollan los siguientes elementos⁷:

- *Condiciones Institucionales para la promoción de la participación ciudadana*
- *Promoción efectiva de la participación ciudadana*
- *Acciones de información para rendir cuentas*
- *Acciones de diálogo para rendir cuentas*
- *Acciones de responsabilidad en el proceso de rendición de cuentas*
- *Cronograma de participación ciudadana y rendición de cuentas*

Análisis del estado de rendición de cuentas y participación ciudadana

El Ministerio ejecutó el 100% de las actividades planteadas en la ERCPC de la vigencia 2018, entre las cuales dos lograron un avance del 80%⁸., los resultados detallados se pueden consultar en el “*Informe de resultados de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana -ERCPC 2018*”, que se puede consultar en el siguiente enlace:

- <http://www.minvivienda.gov.co/Lists/Rendiciones%20de%20Cuentas/Attachments/6/Informe%20de%20Resultados%20Estrategia%20de%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%20y%20Participaci%C3%B3n%20Ciudadana%20Vigencia%202018.pdf>

De manera complementaria, a continuación se hace un diagnóstico enfocado en las debilidades y fortalezas que se identifican a partir de fuentes de información internas y externas, sobre las cuales se han realizado acciones monitoreo, seguimiento y evaluación de la gestión institucional. Sin embargo, debido a la temporalidad de las evaluaciones⁹ se puede observar que algunos aspectos planteados como debilidades en las primeras fuentes de información se han ido mejorando, incluso para constituirse en fortalezas del proceso.

Para la identificación de estos aspectos se tiene en cuenta el nuevo Manual Único de Rendición de Cuentas y los autodiagnósticos de MIPG, según los cuales el Ministerio se encuentra en el “Nivel Consolidación”, que corresponde a entidades que cuentan con experiencia y quieren continuar fortaleciendo la rendición de cuentas, lo cual implica haber superado la el “Nivel Inicial” con el cumplimiento de los requerimientos normativos correspondientes.

En consecuencia, las debilidades planteadas no se deben interpretar como incumplimientos normativos, sino como retos para llegar al “Nivel Perfeccionamiento”.

⁷ En el PAAC, la estrategia se desagrega en tres secciones independientes denominadas “Participación Ciudadana”, “Rendición Cuentas” y “Cronograma Participación y Rendición de Cuentas”.

⁸ Para mayor información se puede consultar el informe de seguimiento al PAAC III cuatrimestre 2018, elaborado por la oficina de control interno, en el siguiente enlace:

<http://www.minvivienda.gov.co/Sistema%20de%20Control%20Interno/Rol%20de%20evaluaci%C3%B3n%20y%20Seguimiento/2019/Informes%20de%20Ley/Seguimiento%20Plan%20Anticorrupcion/Seguimiento%20PAAC%20III%20Cuatrimestre%202018.pdf>

⁹ Esto se observa especialmente en el ITN que corresponde a la evaluación realizada para las vigencias 2015 y 2016 que es la última evaluación, mientras que los informes de la OCI y la OAP están actualizados con los resultados de la vigencia 2018..

- *Evaluación de Transparencia por Colombia, mediante el Índice de Transparencia Nacional –ITN 2015-2016*

FORTALEZAS / OPORTUNIDADES	DEBILIDADES / AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Adecuado contenido de la estrategia de Rendición de Cuentas - Se cuenta con mecanismos de seguimiento y evaluación de la estrategia de rendición de cuentas - Se realizan consultas previas para la selección de temas a tratar durante los espacios de diálogo - Variedad de actores y sectores convocados - Desarrollo de temas obligatorios - Desarrollo de acciones de diálogo con la ciudadanía - Evaluación de los espacios de Rendición de Cuentas 	<ul style="list-style-type: none"> - Contenido del Informe de Gestión no cumple totalmente con lo requerido - Insuficientes medios de divulgación del Informe de Gestión - Poca variedad de actores consultados sobre los temas a tratar - Insuficiente multiplicidad de espacios de rendición de cuentas: Foros ciudadanos participativos por proyectos, temas o servicios; Ferias de la gestión con pabellones temáticos; Observatorios ciudadanos; Tiendas temáticas o sectoriales; Reuniones zonales; Asambleas comunitarias; Teleconferencias interactivas - Insuficientes condiciones institucionales para la participación ciudadana - Insuficientes espacios de interacción con la ciudadanía para la formulación y/o ajuste de proyectos

- *Encuesta de Desempeño Institucional -EDI 2017 elaborada por el DANE*

FORTALEZAS / OPORTUNIDADES	DEBILIDADES / AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - La percepción del proceso de rendición de cuentas en el sector es más favorable que otros aspectos de desempeño institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hay un alto porcentaje de servidores públicos que no conoce la Estrategia de Rendición de Cuentas

- *Formulario Único de Reporte de Avances de Gestión – FURAG 2017*

FORTALEZAS / OPORTUNIDADES	DEBILIDADES / AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Publicación de información requerida por ley de transparencia en la sección "transparencia y acceso a la información pública" - Variedad de actividades se incluyeron en la rendición de cuentas: Apertura de datos e implementación de enfoque basado en los derechos humanos - El equipo directivo interactuara directamente con los grupos de valor - La participación de diversos representantes de los grupos de valor - Se identificaron debilidades, retos, u oportunidades institucionales a partir de la ERCPC - Capacitación a Servidores públicos y grupos de valor - Se incrementó la participación ciudadana - Nivel de satisfacción de los grupos de valor frente al ejercicio de rendición de cuentas 	<ul style="list-style-type: none"> - Insuficientes acuerdos con los grupos de valor sobre acciones para mejorar la gestión institucional - Los resultados de la participación de los grupos de valor en la gestión institucional no permitieron: Racionalizar trámites; Solución de problemas a partir de la innovación abierta; Promoción del control social y veedurías ciudadanas - No se Incorpora acciones de mejora viables a partir del resultado del diálogo - No hay canales para promover la participación ciudadana en ejercicios de innovación abierta - Insuficientes acciones de diálogo: Foros ciudadanos participativos por proyectos, temas o servicios; Observatorios ciudadanos; Mesas de diálogo regionales o temáticas; Reuniones zonales; Asambleas comunitarias. - Insuficientes medios para divulgar la evaluación de cada una de las acciones: Correo electrónico; Comunicado escrito; Reunión presencial

- *Informe de seguimiento a la ERCPC 2017 y el informe de seguimiento al II cuatrimestre del PAAC 2018 elaborados por la Oficina de Control Interno - OCI.*

FORTALEZAS / OPORTUNIDADES	DEBILIDADES / AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Se documentaron debilidades frente a los resultados del ITN y FURAG - Se cuenta con lineamientos institucionales para la formación e implementación de la ERCPC - Se contó con caracterización de usuarios y canales - Publicación de informe de gestión que contiene información de metas e indicadores, ejecución presupuestal y estado de proyectos en curso o próximos a ejecutarse, contratación, talento humano, fortalecimiento institucional y lucha contra la corrupción - Consulta a ciudadanos sobre temas de interés - Disposición de múltiples canales de comunicación para divulgar información de rendición de cuentas - Se divulgó información de interés con enfoque en derechos humanos y territorial, oferta institucional, espacios de participación ciudadana trámites y servicios, trámites y datos abiertos - Se contó con presupuesto para la ejecución de la ERCPC 	<ul style="list-style-type: none"> - No se fortalecieron espacios de discusión del presupuesto de la entidad, formulación de proyectos de inversión y ejecución de proyectos de inversión o espacios de promoción social - No se cumplieron todas las actividades de mejoramiento formuladas como consecuencia de los resultados del ITN y el FURAG y deficiencia en la comunicación y alerta a los procesos que incumplieron actividades por parte de la OAP - Se identificó posibles riesgos asociados al PAAC que no están incluidos en ningún proceso del SIG, así: <ul style="list-style-type: none"> - Que no se realice la formulación y publicación del PAAC en los términos establecidos por la Secretaría De Transparencia de Presidencia de la República. - Incumplimiento de las actividades establecidas en cada subcomponente teniendo en cuenta que no es clara la periodicidad en la que deben realizarse las actividades que son recurrentes. - Incumplimiento de las actividades frente a las fechas propuestas por el no realizar seguimiento periódico por parte de los responsables de las actividades documentadas en el PAAC - No se define con claridad las fechas para las diferentes acciones del PAAC, especialmente las acciones de monitoreo a cargo de la OAP, lo que conlleva a que no se hayan ejecutado las acciones planificadas para los diferentes componentes del PAAC y generar una tendencia de incumplimiento y saturación de actividades para el cierre de la vigencia 2018. - Se incluyen actividades que están fuera de la vigencia dentro de la cual se programa su ejecución.

- *Informe de monitoreo a MIPG 2018 (con base en los autodiagnósticos) y el informe de resultados de la ERCPC de en la vigencia 2018 elaborados por la Oficina Asesora de Planeación - OAP*

FORTALEZAS / OPORTUNIDADES	DEBILIDADES / AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Buena calificación de la política de participación Ciudadana en evaluación de gestión y desempeño a partir del FURAG ubica al Ministerio (84.6) - Se cuenta con un equipo de trabajo para la formulación e implementación de la ERCPC, comprometido, activo y capacitado. - Se cuenta con bases de datos de usuarios y grupos de valor de la mayoría de dependencias - Se cuenta con la identificación de posibles espacios de participación en los diferentes momentos del ciclo de gestión pública - Se dispone de múltiples canales y medios de divulgación de información y convocatoria. - Se tiene en cuenta los criterios evaluados en FURAG e ITN para la formulación e implementación de la ERCPC y sus acciones de mejoramiento. 	<ul style="list-style-type: none"> - La caracterización de usuarios del Ministerio no permite identificar las particularidades de los diferentes grupos de valor. - La política no tiene un adecuado despliegue en los diferentes procesos y dependencias - Las actividades para la construcción, ejecución, seguimiento y evaluación la ERCPC se están enfocando en los ejercicios de rendición de cuentas - No se tienen en cuenta las observaciones de la OCI en el diagnóstico - Bajo nivel de socialización de los resultados de la política y validación de la estrategia con los grupos de valor. - No se ha estandarizado formatos internos de reporte y demás documentación para las actividades de participación y rendición de cuentas que adelantan las dependencias.

<ul style="list-style-type: none"> - Se hacen varias consultas a grupos de valor sobre sus temas de interés como insumo de los ejercicios de rendición de cuentas. - Se han incrementado los ejercicios de participación ciudadana definidos y organizados en función de las características de los grupos de valor: en la formulación de proyectos normativos; racionalización de trámites a partir de la campaña Estado Simple, Colombia Ágil"; Interacción por medio de redes sociales, radio y TV; ferias de atención al ciudadano; rendición de cuentas general y rendiciones de cuentas focalizadas en la gestión específica de cada viceministerio; rendición de cuentas virtual. - Se identificó, envió y publicó información focalizada para los grupos de valor, complementado con invitaciones personalizadas - Se dispuso de un mecanismo de colaboración con los grupos de interés del proyecto Ciudadela MIA para analizar la información. - Se identificaron temas de interés con los organismos de control. - Se han realizado reuniones preparatorias y acciones de capacitación con líderes de organizaciones sociales y grupos de interés para formular y ejecutar mecanismos de convocatoria a los espacios de diálogo. - Se identificó el Foro Virtual como una buena práctica debido su efectividad y eficiencia, logrado mayor audiencia con facilidades logísticas para desarrollar las etapas de rendición de cuentas a cero costo. - Se tiene identificados espacios de articulación y cooperación sectorial para la rendición de cuentas en foros virtuales y ferias de servicio al ciudadano - Se hace evaluación de la ERCP que consolida los resultados de todas las acciones adelantadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - No se incorpora en los informes dirigidos a los órganos de control y cuerpos colegiados los resultados de las recomendaciones y compromisos asumidos en los ejercicios de rendición de cuentas. - Las acciones de rendición de cuentas se centran en la gestión general del Ministerio, sin un adecuado despliegue en los diferentes temas de interés especial a cargo de los procesos y dependencias. - No se ha identificado información que podría ser generada y analizada por los grupos de interés de manera colaborativa - No se ha diagnosticado si los espacios de diálogo y los canales de publicación y divulgación de información responde a las características de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés - Baja incidencia de la participación ciudadana en los planes de mejoramiento a la gestión institucional a partir de las observaciones, propuestas y recomendaciones ciudadanas. - Insuficientes acciones de divulgación y socialización de la ERCP y el PAAC. - Se cuenta con pocas acciones de promoción de control social - Incipiente evaluación del impacto de las acciones de información, diálogo y responsabilidad en el proceso de rendición de cuentas y la gestión institucional - La ERCP no incluye todas las acciones de rendición de cuentas y participación ciudadana que adelanta el Ministerio. - A pesar de que se ha impulsado la participación ciudadana en la formulación de la planeación estratégica, incluido el PAAC, no se ha contado con un volumen de propuestas que incidan en la planeación.
---	---

Participación en la Concertación de acuerdos del PND: Un tema de especial interés en la política de participación ciudadana del Ministerio es la participación en las mesas de Concertación de Acuerdos del Plan Nacional de Desarrollo - PND 2018-2022 con las comunidades Rrom, Indígenas, Negros, Afrocolombianos, Raizales y Palanqueros, coordinadas por el Departamento Nacional de Planeación. El proceso de concertación se realizó de la siguiente manera:

- *La duración del espacio de concertación es sin tiempo límite e inició desde el día 21 de enero de 2019. Se realizan mesas de concertación por comisión (Rrom e indígenas) y por Plenaria en el caso de las comunidades NARP.*
- *Se cuenta con espacios autónomos del Gobierno y étnicos, donde cada sector coordina y reorienta metodológicamente como resolver inquietudes preparemos la respuesta y dar solución a las propuestas presentadas.*
- *Las comunidades remiten documento y matriz con las propuestas al gobierno.*

- *El gobierno revisa y define si aceptada y en caso que sea rechazada o aprueba parcialmente debe argumentar por qué.*

El equipo misional que participó por parte del Ministerio adelantó y validó las siguientes propuestas (sujetas consolidación final del DNP)

- *Rrom: tres propuestas de competencia del Viceministerio de Vivienda, 1 parcial y dos aprobada*
- *Indígenas: 8 propuestas del Viceministerio de agua, todas aprobadas*
- *NARP: A la fecha, se revisan 5 propuestas, 1 de agua y 4 de vivienda.*

Los resultados finales de las mesas están sujetos a la consolidación que haga el DNP y posteriormente serán integrados en el PAAC en lo que corresponda.

Estrategia de rendición de cuentas y participación ciudadana 2019

El diagnóstico permite identificar que se requiere de un gran esfuerzo para llegar al “Nivel Consolidación”, por lo cual se priorizaron elementos estratégicos y operativos para llevar a cabo la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana de la vigencia 2019 a partir del reto definido en la sección de objetivos, así:

Reto: Implementar acciones participación ciudadana y rendición de cuentas que permitan la efectiva retroalimentación de los grupos de valor y su incidencia en la gestión del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Objetivos de la ERCPC

- *Identificar con claridad los grupos de valor sujetos de acciones de rendición de cuentas y participación ciudadana.*
- *Realizar acciones de información, diálogo y responsabilidad pertinentes de cara a las necesidades de información de los grupos de valor.*
- *Diversificar espacios y acciones de rendición de cuentas.*
- *Mejorar la divulgación y socialización de la ERCPC*

Acciones, metas y productos: en el PAAC, la ERCPC se desagrega en tres secciones independientes denominadas “Participación Ciudadana”, “Rendición Cuentas” y “Cronograma de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas”. Las tres secciones contienen 46 actividades que implementan la estrategia, con sus correspondientes metas o productos, responsables, recursos y fechas de cumplimiento. Las actividades se articulan en los siguientes componentes:

Condiciones Institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana: Se generan las capacidades institucionales para hacer efectiva la ERPC, a partir de un equipo institucional competente para liderar el proceso y la identificación grupos de valor, instancias y actividades de participación a realizarse.

Promoción efectiva de la participación ciudadana – Acciones de diálogo: Se definen y divulgan las actividades de participación mediante espacios de diálogo presenciales (mesas de trabajo, foros, reuniones, etc) y mecanismos virtuales complementarios (chat, videoconferencias, etc), así como también los procedimientos a seguir para su implementación y los canales de comunicación preferidos por los grupos de valor.

Acciones de información: Se busca generar información pertinente y de calidad para las acciones de rendición de cuentas y los espacios de diálogo. Esto parte de mejorar la caracterización de los grupos de valor, usuarios, ciudadanos y grupos de interés, la priorización de los temas de interés que los grupos de valor y la definición y aplicación de un procedimiento para la adecuación, producción y divulgación de la información sobre la gestión general del Ministerio y los temas de interés de los grupos de valor.

Acciones de responsabilidad: Se busca generar incentivos y acciones que permitan mejorar las actividades y la cultura de rendición de cuentas y participación ciudadana. Se capacita a grupos de valor y servidores públicos, se identifica de temas de interés de organismos de control, se mide la satisfacción en los espacios de diálogo, se hace seguimiento al cumplimiento de los compromisos, análisis de resultados y recomendaciones para definir las acciones de mejoramiento a la gestión institucional.

Cronograma de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas: Se definen las actividades que la entidad desarrollará en la vigencia para generar espacios de participación en:

- *Diagnóstico e identificación de problemas*
- *Planeación*
- *Formulación de Políticas, Planes, Programas y/o proyectos*
- *Racionalización de trámites y mejora normativa (Campaña "Estado Simple, Colombia Ágil")*
- *Seguimiento*
- *Evaluación y control (Rendición de Cuentas)*
- *Posteriormente, en lo que se asocie con la ERCPC, se incluirán los compromisos definidos en la Concertación de Acuerdos del Plan Nacional de Desarrollo - PND 2018-2022 con las comunidades Rrom, Indígenas, Negros, Afrocolombianos, Raizales y Palanqueros*

Es importante destacar que las acciones diálogo que han mostrado mayor efectividad son las que se apoyan con mecanismos virtuales, por ello se identificó el Foro Virtual Sectorial como una buena práctica de rendición de cuentas debido su efectividad y eficiencia, logrado mayor audiencia con facilidades logísticas para desarrollar las etapas sin costos.

Un tema de especial interés es que, con base en el diagnóstico sobre posibles temas y espacios de innovación abierta realizado en 2018, en esta vigencia se llevarán a cabo ejercicios de innovación abierta para solución de problemas.

De manera transversal a los componentes, debido a que uno de los temas de mayor impacto es el bajo nivel de conocimiento sobre la ERCP, en el marco de la divulgación del PAAC, se fortalecerá la divulgación y socialización de sus contenidos.

Paralelamente, el Ministerio se encuentra en revisión y ajuste de los comités instituciones que deben eliminados y sus funciones integradas al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, dentro de los cuales se encuentra el Comité de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana.

Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Este componente se enfoca en el reto de “Mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios del Ministerio y la satisfacción de los ciudadanos, facilitando el ejercicio de sus derechos”. Es un reto muy importante si se tiene en cuenta que en la vigencia 2018 solo se ejecutaron 25 actividades de las 34 definidas, de las cuales 6 contaron con un avance promedio del 69% y las 7 actividades restantes no tuvieron avance¹⁰. A continuación se muestran las principales debilidades asociadas al servicio al ciudadano:

- *Revisión por la alta dirección de los temas e iniciativas planteadas para mejorar el servicio al ciudadano.*
- *Insuficiente soporte tecnológico de los sistemas de información y en la aplicación de directrices de usabilidad y accesibilidad.*
- *Insuficientes lineamientos de protección al denunciante y protección de datos personales.*
- *Insuficiente evaluación del desempeño de los servidores públicos.*
- *Desactualización de la oferta institucional en los diferentes canales de atención.*

Por lo anterior se busca mejorar las condiciones institucionales de servicio al ciudadano, los canales de atención, la accesibilidad a los servicios y los lineamientos que orientan el relacionamiento con el ciudadano, a partir de los siguientes subcomponentes:

Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico: Se plantea actividades que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano en el Ministerio, por lo cual, adicional a la asignación de recursos al Grupo de Atención al Usuario y Archivo - GAUA, principal dependencia encargada de ejecutar las acciones de relacionamiento con el ciudadano, se revisará por parte de la alta dirección las iniciativas planteadas para mejorar el servicio al ciudadano.

Fortalecimiento de los canales de atención: Se definieron actividades para fortalecer los medios, espacios o escenarios de interacción con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente, se definen actividades para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.

De manera complementaria define actividades para la protección de datos personales y el protocolo de servicio al ciudadano en todos los canales, con especial atención a las pautas para atención especial y preferente.

¹⁰ Para mayor información se puede consultar el informe de seguimiento al PAAC III cuatrimestre 2018, elaborado por la oficina de control interno, en el siguiente enlace:
<http://www.minvivienda.gov.co/Sistema%20de%20Control%20Interno/Rol%20de%20evaluaci%C3%B3n%20y%20Seguimiento/2019/Informes%20de%20Ley/Seguimiento%20Plan%20Anticorrupcion/Seguimiento%20PAAC%20III%20Cuatrimestre%202018.pdf>

Talento humano: Es la variable de mayor impacto en la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan.

Se busca fortalecer las competencias de servicio en el Ministerio (funcionarios y contratistas), a través de procesos de cualificación y sensibilización armonizados con el Plan Institucional de Capacitación, la promoción de espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio dentro interior del Ministerio y la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos, así como la socialización del protocolo de atención al ciudadano y el reglamento interno de PQRSD dentro interior de la entidad.

Normativo y procedimental: Permite cumplir con los requerimientos que debe cumplir la entidad en sujeción a la norma, en términos de procesos, procedimientos y documentación. Por ello, adicional a la elaboración y seguimiento de los informes de PQRSD, llevar registro de observaciones de los ciudadanos y veedurías ciudadanas, el reto es identificar en estos insumos oportunidades de mejora y correctivos que permitan la revisión de los procedimientos y el protocolo de servicio de atención al ciudadano y en los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.

Adicionalmente se pretende implementar las directrices de usabilidad de los sistemas de información asociados con el proceso de atención al ciudadano y socializar la política de tratamiento de datos personales y la carta de trato digno elaborada por la Entidad.

En cuanto a las medidas preventivas y correctivas se encuentran, la capacitación a servidores públicos en las actualizaciones normativas y adelantar los procesos disciplinarios.

Relacionamiento con el ciudadano: Busca mejorar la gestión del Ministerio para conocer las características y necesidades de sus grupos de valor, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido. Para ello se aplica y analiza la Encuesta de Evaluación del Servicio, se mejoran los sistemas de información necesarios para brindar un buen servicio al ciudadano.

De manera complementaria, con base en las actividades del componente de rendición de cuentas en cuanto a la caracterización de los grupos de valor de las áreas misionales, se pretende revisar la oferta institucional del Ministerio y en caso de ser necesario ajustarla a las necesidades y expectativas de los grupos de valor. Igualmente se actualizarán los contenidos del sitio web y se dispondrá de los canales de atención y comunicación de acuerdo con sus características y necesidades. Una vez realizado el ejercicio, se comunicará el ajuste de la oferta institucional.

Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Este componente se enfoca en el reto de “Mejorar la cantidad y calidad de información pública que responda a las necesidades de información de sus grupos de valor” a partir de 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.

En la vigencia 2018 se ejecutaron 13 actividades de las 13 definidas; sin embargo cinco actividades tuvieron un avance promedio del 79%. A continuación se muestran las principales debilidades identificadas:

- *Insuficientes mecanismos para hacer seguimiento a la actualización de la información publicada.*
- *Bajo nivel de articulación entre los instrumentos de gestión de la información y el programa de gestión documental*
- *Precarios lineamientos para dar respuesta a solicitudes de las autoridades de las comunidades y divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.*

Por lo anterior se busca mejorar las condiciones institucionales de servicio al ciudadano, los canales de atención, la accesibilidad a los servicios y los lineamientos que orientan el relacionamiento con el ciudadano, a partir de los siguientes subcomponentes:

Transparencia Activa: Se cumple con la publicación de la información general básica con respecto a la estructura, los servicios, los procedimientos, la contratación y demás información que el Ministerio debe publicar de manera oficiosa en el sitio web. Adicionalmente se desarrollan actividades de seguimiento para mantener actualizada la publicación de la información sobre la estructura orgánica del Ministerio y actualizar y vincular las hojas de vida de los colaboradores del Ministerio en el SIGEP e Información sobre Contratación Pública

Transparencia Pasiva: Se desarrollan actividades para revisar la aplicación del principio de gratuidad y los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública.

Instrumentos de Gestión de la Información: Se desarrollan actividades para fortalecer la identificación y registro de los activos de información, el esquema de publicación de información y la información clasificada y reservada del Ministerio y su articulación con el Programa de Gestión Documental. Adicionalmente, se definen acciones para la capacitación y divulgación de dicha información.

Criterio diferencial de accesibilidad: Se definen lineamientos para dar respuesta a solicitudes de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.

Monitoreo del Acceso a la Información Pública: Se busca armonizar los procesos de servicio al ciudadano, gestión documental y las TIC con las dimensiones de transparencia activa, pasiva y gestión de la información y concluye con la publicación del informe de solicitudes de acceso a la información pública.

Iniciativas Adicionales

En este componente se enfoca en el reto de “Implementar acciones adicionales que contribuyan a mejorar los niveles de transparencia y lucha contra la corrupción” y contempla iniciativas que permitan fortalecer la estrategia del Ministerio de lucha contra la corrupción.

En la vigencia 2018 se ejecutaron cinco actividades de las cinco definidas en el componente de iniciativas adicionales; sin embargo, una de ellas logró un avance del 90% en lo correspondiente a la divulgación de lineamientos internos para la apertura de datos. Para 2019 se plantearon las siguientes iniciativas:

- *Iniciativas orientadas a mejorar la divulgación y socialización del PAAC.*
- *Mejorar el proceso contractual a partir del Manual de Contratación, los lineamientos para la supervisión de contratos y la capacitación a Supervisores de Contratos.*
- *Fomento de la Integridad y la Transparencia a partir de acciones preventivas del daño antijurídico y la capacitación y Socialización del Código de Integridad.*
- *Promover el esquema de Gobierno corporativo en las Empresas de Servicios públicos de Agua Potable y Saneamiento Básico.*
- *Fortalecer los procesos de priorización de la asistencia técnica en POT.*
- *Fortalecer los procesos de socialización de los programas de vivienda a través de los canales del Ministerio y ferias de servicio al ciudadano.*

Bibliografía

DAFP. (2015). Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2. Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de <http://www.anticorrupcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/estrategias-construccion-plan-anticorrupcion-atencion-ciudadano.pdf>

CGDI. (2018). Circular 001 Lineamientos de Planeación Estratégica e Institucional. Comité para la Gestión y el Desempeño Institucional. Recuperado de <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Circular+001+2018+lineamientos+planeacion+y+anexo.pdf/111e7991-9dcb-2972-aa92-fd796b9e5369?t=1544040434096>

PR. (2018). Directiva Presidencial 07 de 2018. Medidas para racionalizar, simplificar y Mejorar los trámites ante entidades gubernamentales y el ordenamiento jurídico. Presidencia de la República de Colombia. Obtenido de <http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DIRECTIVA%20PRESIDENCIAL%20N%C2%BA%2007%20DEL%2001%20DE%20OCTUBRE%20DE%202018.pdf>

DANE. (2019). Encuesta sobre ambiente y desempeño institucional nacional (EDI) información histórica. Departamento Administrativo Nacional de Estadística. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/gobierno/encuesta-sobre-ambiente-y-desempeno-institucional-nacional-edi/encuesta-sobre-ambiente-y-desempeno-institucional-nacional-edi-historicos>

TC. (2017). Índice de Transparencia Nacional – Resultados 2015-2016. Transparencia por Colombia. Obtenido de <http://transparenciacolombia.org.co/indice-de-transparencia-nacional-resultados-2015-2016/>

DAFP. (2016 RC). Guía metodológica para la evaluación de la Gestión Pública con enfoque basado en derechos humanos, dirigida a las veedurías ciudadanas. Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de http://www.funcionpublica.gov.co/en/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/34260559

DAFP. (2017 PC). ABC de la Ley 1757 de 2015 Estatuto de la participación democrática en Colombia. Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de http://www.funcionpublica.gov.co/en/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/34221144

DAFP. (2017 RT). Guía metodológica para la racionalización de trámites. Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de http://www.funcionpublica.gov.co/en/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/34221103

DAFP. (2018). Informe de Gestión y Desempeño Institucional Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2017. Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de http://furag.funcionpublica.gov.co/hs/faces/reportesPublicos/indiceInstitucional.jsf;jsessionid=Ka fMxcc8bDBUIzKdVy11-g8azQX5NvKHW3TokI5f8Fp-JY0ImhQV!551114256?_adf.ctrl-state=3arf7ij2u_3

DAFP. (02 de 06 de 2018 MIPG). Manual Operativo Sistema de Gestión Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG V2. Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>

DAFP. (2018 MURC). Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de Manual Único de Rendición de Cuentas V2: <http://www.funcionpublica.gov.co/en/web/murc/inicio>

DAFP. (2018 PC). Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la Gestión Pública. Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de http://www.funcionpublica.gov.co/en/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/34271987

DAFP. (2018 RT). Protocolo para la identificación de riesgos corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios. Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/protocolo_corrupcion

DAFP. (2018 RT). Herramientas de autodiagnóstico de Racionalización de trámites. Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de <http://www.funcionpublica.gov.co/en/web/mipg/como-opera-mipg>

DAFP. (2018 SC). Herramientas de autodiagnóstico de Servicio al ciudadano. Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de <http://www.funcionpublica.gov.co/en/web/mipg/como-opera-mipg>

DAFP. (2018 PC). Herramientas de autodiagnóstico de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y Rendición de Cuentas. (2018). Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de <http://www.funcionpublica.gov.co/en/web/mipg/como-opera-mipg>

DAFP. (2018 TAIP). Herramientas de autodiagnóstico Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de <http://www.funcionpublica.gov.co/en/web/mipg/como-opera-mipg>

DAFP. (2018d). Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (4 ed.). Bogotá: Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de [file:///C:/Users/Dell/Downloads/Guía%20para%20la%20administración%20del%20riesgo%20y%20el%20diseño%20de%20controles%20en%20entidades%20públicas%20-%20Riesgos%20de%20gestión,%20corrupción%20y%20seguridad%20digital%20-%20Versión%204%20-%20Octubre%20de%202018%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Dell/Downloads/Guía%20para%20la%20administración%20del%20riesgo%20y%20el%20diseño%20de%20controles%20en%20entidades%20públicas%20-%20Riesgos%20de%20gestión,%20corrupción%20y%20seguridad%20digital%20-%20Versión%204%20-%20Octubre%20de%202018%20(2).pdf)

DNP. (2019). Encuesta de Percepción Ciudadana. Obtenido de <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Encuesta-de-Percepci%C3%B3n-Ciudadana-.aspx>

MINCIT, D. D. (2018 ES). Metodología para la Implementación de la Campaña Estado Simple, Colombia Ágil. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Presidencia de la República de Colombia. Departamento Administrativo de la Función Pública. Bogotá 2018.

MVCT. (2018). Informe Comité Sectorial Sector VCT diciembre de 2018. Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Obtenido de <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/campa%C3%B1a-estado-simple-colombia-%C3%A1gil>

MVCT. (2018). Informe de Resultados Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana 2018. Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Obtenido de <http://www.minvivienda.gov.co/Lists/Rendiciones%20de%20Cuentas/Attachments/6/Informe%20de%20Resultados%20Estrategia%20de%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%20y%20Participaci%C3%B3n%20Ciudadana%20Vigencia%202018.pdf>

MVCT. (31 de 1 de 2019). Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana 2019. Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Obtenido de <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/planeacion-y-seguimiento/plan-anticorruccion-y-de-atencion-al-ciudadano>

MVCT. (s.f.). Informe Resultados Participación Ciudadana VCT 30-11-2018. Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Obtenido de <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/campa%C3%B1a-estado-simple-colombia-%C3%A1gil>

OCI. (2018). Informe de Seguimiento Informe de resultados Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana 2017. Oficina de Control Interno del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Obtenido de <http://www.minvivienda.gov.co/Sistema%20de%20Control%20Interno/Rol%20de%20evaluaci%C3%B3n%20y%20Seguimiento/2018/Seguimientos/Estrategia%20de%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas/Seguimiento%20Estrategia%20Rendici%C3%B3n%20Cuenta%202017.pdf>

OCI. (2018). Informe de Seguimiento PAAC 2018 III Cuatrimestre. Oficina de Control Interno del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Obtenido de <http://www.minvivienda.gov.co/Sistema%20de%20Control%20Interno/Rol%20de%20evaluaci%C3%B3n%20y%20Seguimiento/2019/Informes%20de%20Ley/Seguimiento%20Plan%20Anticorruccion/Seguimiento%20PAAC%20III%20Cuatrimestre%202018.pdf>

DAFP. (2016). Guía de instrumentos de gestión de información pública. Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-de-instrumentos-de-gestion-de-informacion%20publica_web.pdf