



# ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

---



**Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio  
Fondo Nacional de Vivienda**

SEPTIEMBRE DE 2017

## CONTENIDO

Introducción .....	2
1. Marco Institucional y Legal .....	4
2. Objetivos .....	8
3. Enfoque territorial y basado en Derechos Humanos .....	9
4. Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés ....	11
5. Identificación de necesidades de información y espacios de participación ciudadana .....	14
a. Derechos y deberes de los ciudadanos .....	15
b. Canales de información y participación ciudadana .....	17
c. Instrumentos de Gestión de Información Pública .....	21
d. Trámites y Servicios .....	21
e. Disposición de información en Datos Abiertos .....	24
6. Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana....	26
a. Diagnóstico .....	26
b. Actividades para integrar al ciudadano en las etapas de gestión pública. ....	32
c. Equipo responsable, recursos e infraestructura .....	42
d. Estrategia de comunicación .....	43
e. Mecanismos de seguimiento .....	45
f. Cronograma .....	47

## Introducción

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MVCT es una entidad pública que tiene por objetivo 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.

Para realizar su objetivo, en concordancia con los lineamientos definidos en la ley 1757 de 2015, Estatuto de la Participación Democrática en Colombia, y los definidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas, el Ministerio propicia que sus acciones sean acordes a las necesidades y expectativas de sus grupos de valor, para lo cual desarrolla espacios de rendición de cuentas y promueve el ejercicio de participación ciudadana a través de escenarios que fortalecen la interacción e integración con la ciudadanía para la retroalimentación de su gestión y la toma de decisiones. Las acciones tendientes a cumplir con dicho propósito se encuentran incluidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2017.

Complementariamente, el Ministerio expidió la resolución 490 del 27 de julio de 2017, por la cual se establecen las directrices para la elaboración, implementación y desarrollo de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, integrando el Plan Institucional de Participación Ciudadana y la Estrategia de Rendición de Cuentas en un único documento, teniendo en cuenta que los dos buscan impulsar mecanismos de democracia participativa que permiten caracterizar, analizar, evaluar y criticar la gestión del Ministerio en todas sus fases.

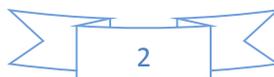
En consecuencia, el presente documento define lineamientos, mecanismos, instancias, estrategias y acciones que propicien un encuentro permanente del Ministerio con los ciudadanos, organizaciones de la sociedad civil, entidades públicas y partes interesadas que permita retroalimentar y mejorar la gestión pública en sus fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación, logrando mayor eficiencia administrativa de forma transparente.

Es importante aclarar que esta estrategia también se aplica para el Fondo Nacional de Vivienda – Fonvivienda, debido a que dicha entidad

**Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia**

Conmutador (571) 332 34 34

[www.minvivienda.gov.co](http://www.minvivienda.gov.co)



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 apoyarla técnicamente, conforme al Decreto Ley 3571 de 2011.

El presente documento contiene un marco general de la institucionalidad del Ministerio y la normativa que permiten abordar los ejercicios de rendición de cuentas y participación ciudadana, a partir del cual se formulan objetivos, se hace un diagnóstico y se proponen mecanismos y acciones que permitan lograr dichos objetivos.

## 1. Marco Institucional y Legal

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio es una entidad del orden nacional creado mediante la 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 dicha 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 de Planeación Estratégica:

1. Contribuir a la articulación de las Entidades del Sector, mediante el seguimiento y cumplimiento del PES, 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 PND, 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
- Orientación al Servicio
- Respeto
- Responsabilidad

**Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia**

Conmutador (571) 332 34 34

[www.minvivienda.gov.co](http://www.minvivienda.gov.co)



- Transparencia

**Lineamientos normativos:** Para la formulación de la estrategia 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.

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.

Resolución 490 del 27 de julio de 2017: Por la cual se establecen las directrices para la elaboración, implementación y desarrollo de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y territorio.

## 2. Objetivos

**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:

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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.
- d. 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.

### 3. Enfoque territorial y basado en Derechos Humanos.

Atendiendo los lineamientos definidos para la elaboración del plan anual de participación ciudadana<sup>1</sup>, 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

<sup>1</sup> ABC de la Ley 1757 de 2015. DAFP, agosto de 2017. Pág. 74

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 Relevó, el cual permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes en línea.

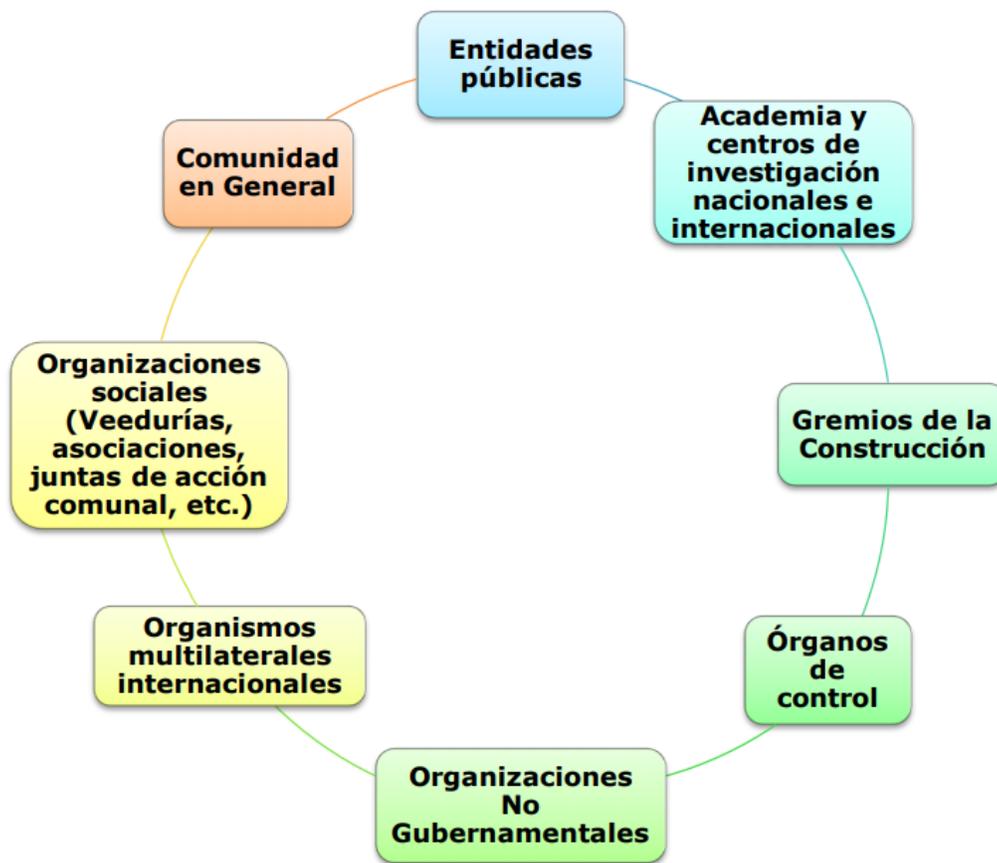
En cuanto a los procesos de rendición de cuentas y participación ciudadana, el Ministerio ha procurado que las personas y las comunidades sean informadas y tengan la oportunidad de opinar e incidir en los contenidos temáticos que se presenten en los diferentes espacios de rendición de cuentas, mediante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

## 4. Caracterización de Usuarios, 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/Documents/Participaci%c3%b3n%20Ciudadana/caracter\\_usuario\\_V01.pdf](http://portal.minvivienda.local/Documents/Participaci%c3%b3n%20Ciudadana/caracter_usuario_V01.pdf). A continuación se presentan los grupos de interés más relevantes que tiene identificados la entidad para la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana:



Estos grupos de interés son convocados y consultados para los diferentes eventos de rendición de cuentas por medio de comunicaciones escritas, correos electrónicos y la página web de la Entidad.

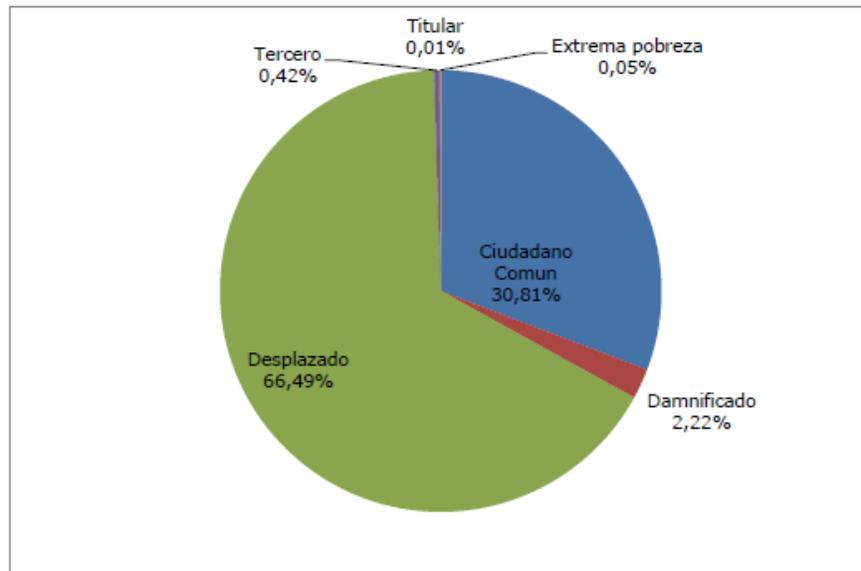
Por otra parte, el documento de caracterización de usuarios contiene la siguiente clasificación de usuarios a partir de la información producida a

**Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia**

Conmutador (571) 332 34 34

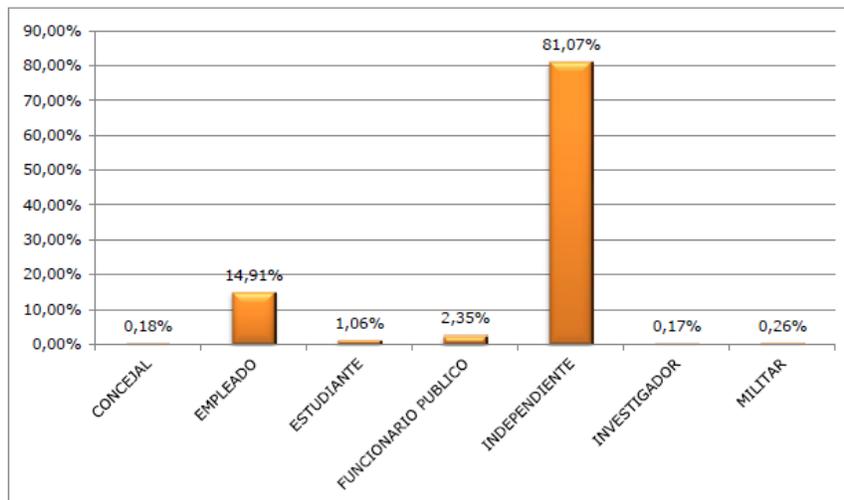
[www.minvivienda.gov.co](http://www.minvivienda.gov.co)

través del centro de contacto de la Entidad ((1)7458021, 01 8000 112 435 y 3123151805).



Fuente: Grupo de Atención al Usuario y Archivo - MVCT

La ocupación del público objetivo del Ministerio es en su mayoría independiente, como se muestra en la siguiente imagen:



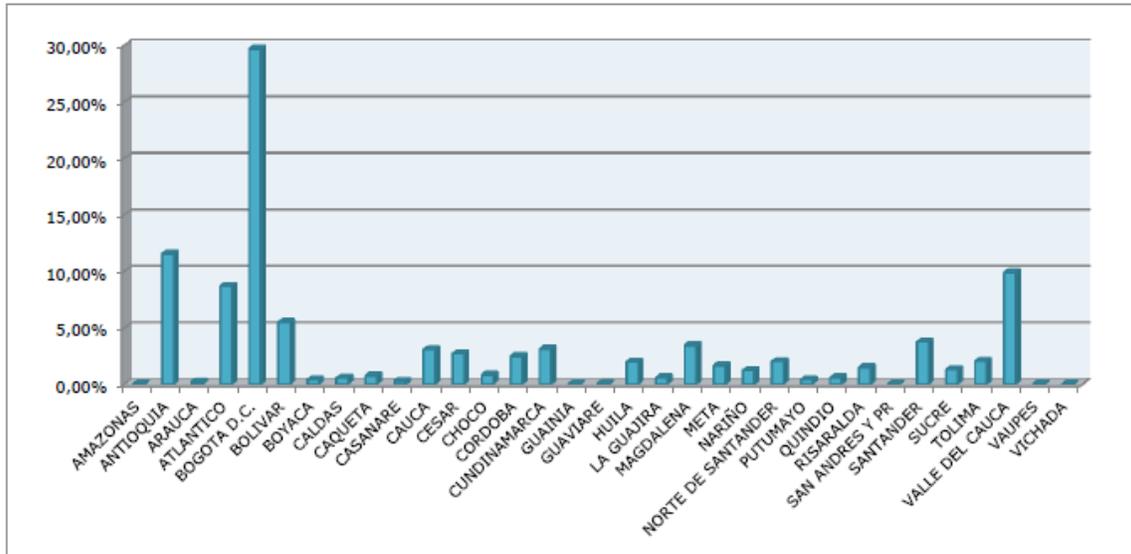
Fuente: Grupo de Atención al Usuario y Archivo - MVCT

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

**Calle 18 No. 7 - 59 Bogotá, Colombia**

Conmutador (571) 332 34 34

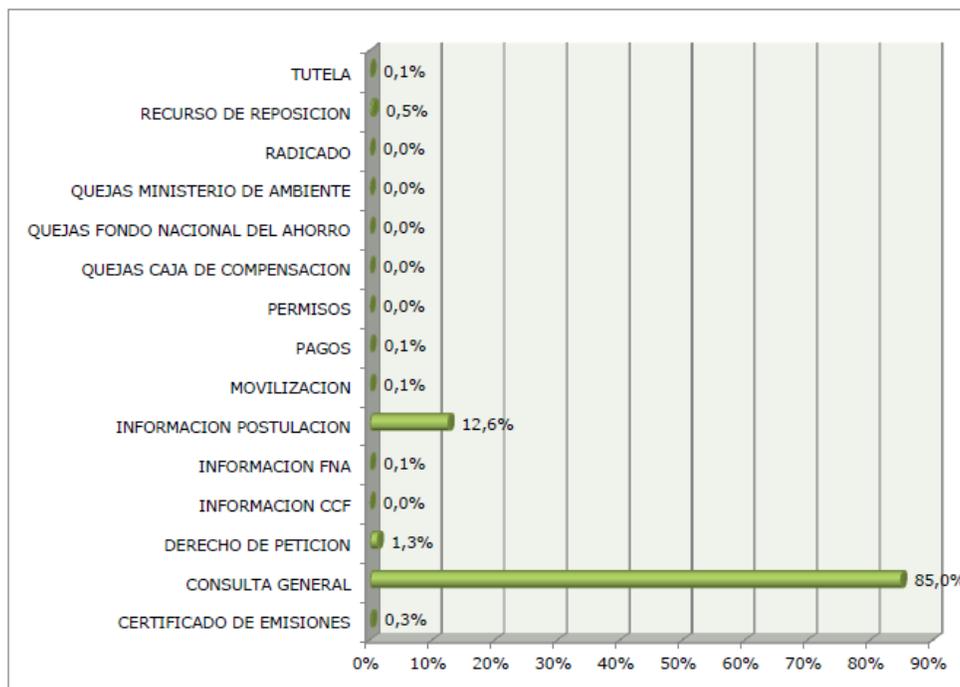
[www.minvivienda.gov.co](http://www.minvivienda.gov.co)



Fuente: Grupo de Atención al Usuario y Archivo - MVCT

Por otra parte, se resalta que aproximadamente el 50% de usuarios son atendidos por el canal telefónico y el 21% son atendidos por medios escritos.

La información de interés de nuestros usuarios está relacionada con consultas generales sobre el quehacer del Ministerio y en especial con la información de postulación al Subsidio Familiar de Vivienda, como se muestra a continuación:



Fuente: Grupo de Atención al Usuario y Archivo - MVCT

**Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia**

Conmutador (571) 332 34 34

[www.minvivienda.gov.co](http://www.minvivienda.gov.co)

## 5. 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>.

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

Inicio > Atención al ciudadano > Ley de Transparencia




### Transparencia y acceso a información pública

En cumplimiento a 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.

- ▶ 1. Mecanismos de contacto
- ▶ 2. Información de interés
- ▶ 3. Estructura orgánica y talento humano
- ▶ 4. Normatividad
- ▶ 5. Presupuesto
- ▶ 6. Planeación
- ▶ 7. Control
- ▶ 8. Contratación
- ▶ 9. Trámites y servicios
- ▶ 10. Instrumentos de gestión de información pública
- ▶ 11. Publicación Voluntaria de Declaraciones de Bienes y Rentas

<p><b>Información al ciudadano</b></p> <p>Contáctenos</p> <p>Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas</p> <p>Caracterización de usuarios</p> <p>Datos abiertos</p> <p><u>Transparencia y acceso a información pública</u></p> <p>Chat</p> <p>Consulte su respuesta</p> <p>Preguntas frecuentes</p> <p>Ayuda en la navegación</p>	
--	--

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:

### **a. 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

**Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia**

Conmutador (571) 332 34 34

[www.minvivienda.gov.co](http://www.minvivienda.gov.co)

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<sup>2</sup>, 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.

<sup>2</sup> ABC de la Ley 1757 de 2015. DAFP, agosto de 2017. Pág. 68

## b. 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		<a href="http://www.minvivienda.gov.co">www.minvivienda.gov.co</a>
	Sección Transparencia y Acceso a la Información Pública	x		<a href="http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/ley-de-transparencia">http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/ley-de-transparencia</a>
	Información Viceministerio de Vivienda	x		<a href="http://www.minvivienda.gov.co/viceministerios/viceministerio-de-vivienda/funciones">http://www.minvivienda.gov.co/viceministerios/viceministerio-de-vivienda/funciones</a>
	Programa de las 100 mil Viviendas Gratis	x		<a href="http://www.100milviviendasgratis.gov.co">www.100milviviendasgratis.gov.co</a>
	Programa Mi Casa Ya	x		<a href="http://www.micasaya.gov.co">www.micasaya.gov.co</a>
	Información Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico	x		<a href="http://portal.minvivienda.local/viceministerios/viceministerio-de-agua/hoja-de-vida-de-la-viceministra-de-agua">http://portal.minvivienda.local/viceministerios/viceministerio-de-agua/hoja-de-vida-de-la-viceministra-de-agua</a>
	PSQR - Plataforma online		x	<a href="http://www.minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios/peticiones-y-sugerencias-(psqr)">http://www.minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios/peticiones-y-sugerencias-(psqr)</a>
	Oficina Virtual de Atención al Ciudadano		x	<a href="http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano">http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano</a>
	Denuncias - Plataforma online	x	x	<a href="http://www.minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios/formulario-de-denuncias">www.minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios/formulario-de-denuncias</a>
Información Pública - Plataforma online	x		<a href="http://www.minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios/formulario-para-solicitud-de-informacion-publica">www.minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios/formulario-para-solicitud-de-informacion-publica</a>	

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

[www.minvivienda.gov.co](http://www.minvivienda.gov.co)



	Trámites y Servicios	x		<a href="http://portal.minvivienda.local/trámites-y-servicios">http://portal.minvivienda.local/trámites-y-servicios</a>
	Servicios en Línea	x	x	<a href="http://portal.minvivienda.local/trámites-y-servicios/servicios-en-línea">http://portal.minvivienda.local/trámites-y-servicios/servicios-en-línea</a>
	Urna de Cristal	x	x	<a href="http://urnadecristal.gov.co/">http://urnadecristal.gov.co/</a>
	Chat Institucional	x	x	<a href="http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/chat">http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/chat</a>
	Sistema de Sindicación Realmente Simple - RSS	x		<a href="http://www.minvivienda.gov.co/layouts/15/listfeed.aspx?List=%7BE5AE7FF4-051E-4CCC-9C6A-CFA676A2C078%7D&amp;Source=http%3A%2F%2Fdomuswebportal%2FLists%2FvinculosNoticias%2FAllItems%2Easpx">http://www.minvivienda.gov.co/layouts/15/listfeed.aspx?List=%7BE5AE7FF4-051E-4CCC-9C6A-CFA676A2C078%7D&amp;Source=http%3A%2F%2Fdomuswebportal%2FLists%2FvinculosNoticias%2FAllItems%2Easpx</a>
	Citaciones y Notificaciones	x		<a href="http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/citaciones-y-notificaciones">http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/citaciones-y-notificaciones</a>
	Ayuda en la navegación	x		<a href="http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/ayuda-en-la-navegacion">http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/ayuda-en-la-navegacion</a>
	Consulte su respuesta	x		<a href="http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/consulte-su-respuesta">http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/consulte-su-respuesta</a>
	Consultas públicas / Opine Proyectos Normativos	x	x	<a href="http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/participacion-ciudadana/consultas-publicas">http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/participacion-ciudadana/consultas-publicas</a>
Redes Sociales	Twitter	x	x	<a href="https://twitter.com/minvivienda">https://twitter.com/minvivienda</a>
	Facebook	x	x	<a href="http://www.facebook.com/MinVivienda">http://www.facebook.com/MinVivienda</a>
	YouTube	x	x	<a href="https://www.youtube.com/user/minvivienda">https://www.youtube.com/user/minvivienda</a>
	Instagram	x	x	<a href="https://www.instagram.com/JaimePumarejoHeins/">https://www.instagram.com/JaimePumarejoHeins/</a>
	Google Plus	x	x	<a href="https://plus.google.com/+minvivienda">https://plus.google.com/+minvivienda</a>
Externa	Correo Electrónico		x	correspondencia@minvivienda.gov.co
	Solicitudes		x	<a href="http://www.minvivienda.gov.co/tr%C3%A1mites-y-servicios/peticiones-y-sugerencias-(psqr)">http://www.minvivienda.gov.co/tr%C3%A1mites-y-servicios/peticiones-y-sugerencias-(psqr)</a>
	Herramienta de Gestión Documental (GESDOC - BIZAGI)		x	Sistema Oficial de Gestión Documental del MVCT
	Foros Virtuales	x	x	<a href="https://www.facebook.com/urnadecristal/">https://www.facebook.com/urnadecristal/</a>
	Noticias	x		<a href="http://www.minvivienda.gov.co/sala-de-prensa/noticias/2017/octubre">http://www.minvivienda.gov.co/sala-de-prensa/noticias/2017/octubre</a>
	Noticias por departamento	x		<a href="http://www.minvivienda.gov.co/sala-de-">http://www.minvivienda.gov.co/sala-de-</a>

				<a href="#">prensa/noticias/amazonas</a>
	Periódico electrónico	<b>x</b>		<a href="http://www.minvivienda.gov.co/sala-de-prensa/periodico-electronico">http://www.minvivienda.gov.co/sala-de-prensa/periodico-electronico</a>
Interna	Difusión interna	<b>x</b>		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	<b>x</b>	<b>x</b>	Punto de Atención Personalizada Calle 18 N° 7-49 Bogotá D.C.
	Ferias de Servicio al Ciudadano -Equipos de servicio itinerantes	<b>x</b>	<b>x</b>	Acorde a la programación del Departamento Nacional de Planeación – DNP y a la programación interna de ferias institucionales
	PQRS	<b>x</b>	<b>x</b>	Ventanilla Única de Correspondencia Calle 18 N° 7-49 Bogotá D.C.
	Audiencias de Rendición de Cuentas	<b>x</b>	<b>x</b>	el lugar se define anualmente en la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana .
	Correo Postal		<b>x</b>	Por demanda
	Volantes, afiches y/o Folletos	<b>x</b>		En el Punto de Atención y Ferias de Servicio al Ciudadano, en las sedes del Ministerio
	Carteleras	<b>x</b>		En las instalaciones del Ministerio
MEDIOS MASIVOS				
Canal	Tema	Información	Participación	Dirección / Nombre / Usuario
Transmisión vía Streaming	Galería de Audio	<b>x</b>		<a href="http://www.minvivienda.gov.co/Paginas/PageNotFound.aspx?requestUrl=http://www.minvivienda.gov.co/sala-de-prensa/galeria-de-audio/2017/agosto">http://www.minvivienda.gov.co/Paginas/PageNotFound.aspx?requestUrl=http://www.minvivienda.gov.co/sala-de-prensa/galeria-de-audio/2017/agosto</a>
Televisión	Videoclips	<b>x</b>		<a href="http://www.minvivienda.gov.co/Sala-de-prensa_intranet">http://www.minvivienda.gov.co/Sala-de-prensa_intranet</a> <a href="http://nuestranet.minvivienda.local/SitePages/Intranet-">http://nuestranet.minvivienda.local/SitePages/Intranet-</a>

**Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia**

Conmutador (571) 332 34 34

[www.minvivienda.gov.co](http://www.minvivienda.gov.co)



				<a href="#">Minvivienda.aspx o youtube</a>
Transmisión vía Streaming	Notas del programa institucional, crónicas de vivienda y agua	<b>x</b>	<b>x</b>	<a href="http://www.minvivienda.gov.co/sala-de-prensa/programas-de-tv">http://www.minvivienda.gov.co/sala-de-prensa/programas-de-tv</a>
TELEFONÍA				
Canal	Tema	Información	Participación	Dirección / Nombre / Usuario
Telefonía fija	Centro de Contacto al Ciudadano (FONVIVIENDA)	<b>x</b>	<b>x</b>	<a href="tel:5717458021">57(1)7458021</a>
	Línea Gratuita (FONVIVIENDA)	<b>x</b>	<b>x</b>	<a href="tel:018000112435">01 8000 112 435</a>
	Conmutador Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	<b>x</b>	<b>x</b>	<a href="tel:5713323434">57(1)3323434</a>
	Fax		<b>x</b>	<a href="tel:5712817327">57(1)2817327</a>
Telefonía celular	Línea Celular (FONVIVIENDA)	<b>x</b>	<b>x</b>	<a href="tel:3123151805">312 315 1805</a>

### c. 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#>

### d. 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>



Mapa del Sitio    Buscar este sitio    TRANSLATE    bing

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

Inicio > Trámites y servicios

**VICEMINISTERIO DE VIVIENDA**

**VICEMINISTERIO DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO**

**Trámites y servicios**

- Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS
- Formulario para denuncias
- Solicitud de Información Pública
- Servicios en línea
- Formularios para descarga

**Trámites y servicios**

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio pone a su disposición los siguientes trámites y servicios.

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

Los trámites del MVCT se pueden consultar a través del portal No + Filas

En caso de tener alguna duda, por favor escribanos.

- Lo invitamos a diligenciar la encuesta de calificación de trámites y servicios del ministerio de vivienda, ciudad y territorio - MCVT y el fondo nacional de vivienda - FONVIVIENDA, por favor haga clic en el siguiente link: [Encuesta](#)

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

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.

**Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia**

Conmutador (571) 332 34 34

[www.minvivienda.gov.co](http://www.minvivienda.gov.co)

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

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

**Certificado para el retiro de los recursos depositados en la cuenta de ahorro programado para VIS:** 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 cuenta con los siguientes servicios en línea:

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

**Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia**

Conmutador (571) 332 34 34

[www.minvivienda.gov.co](http://www.minvivienda.gov.co)

- Asentamientos en zonas de alto riesgo.

Mapa del Sitio | Buscar este sitio

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

Inicio > Trámites y servicios > Servicios en línea

**VICEMINISTERIO DE VIVIENDA**

**VICEMINISTERIO DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO**

**Trámites y servicios**

- Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS
- Formulario para denuncias
- Solicitud de Información Pública
- Servicios en línea**
- Formularios para descarga

**Servicios en línea**



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

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

## e. 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](http://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

## 6. Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana.

### a. Diagnóstico.

**Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC de la vigencia 2016:** Teniendo como referente los planes de mejoramiento previamente mencionados y los resultados de las acciones de rendición de cuentas y participación ciudadana adelantadas en la vigencia 2015, para la vigencia 2016 el Ministerio realizó las siguientes actividades de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana en el marco del PAAC, las cuales tuvieron un cumplimiento del 100%.

#### a. Información de calidad y en lenguaje comprensible:

- Realizar programa institucional a través de medios audiovisuales.
- Realizar boletines de prensa
- Publicación de información institucional en sitio web.
- Publicación información por Redes Sociales
- Publicar la agenda social del Ministro
- Promoción de los programas del Ministerio en medios distintos a la página web de la entidad.
- Mantener actualizado el link de Rendición de Cuentas en la página web del Ministerio
- Realizar evento de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía

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

- Participar en las ferias de atención al ciudadano
- Atención escrita, telefónica, vía fax, correo electrónico y personalizada. Formulario peticiones, quejas y reclamos – PQR.
- Realizar un foro de participación ciudadana en temas institucionales.
- Interacción con el ciudadano por redes sociales, radio y TV.
- Socialización de los diferentes programas del Ministerio.
- Actividades de diálogo previo a acciones de rendición de cuentas
- Realizar evento de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía.
- Realizar un espacio de diálogo para Rendición de Cuentas a la ciudadanía en el marco de una feria de la gestión.

- Mesas temáticas de participación en materia de vivienda y agua potable
  - Talleres de capacitación de ahorro y uso eficiente del agua (higiene, responsabilidad)
  - Actividades de acompañamiento social
- c. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas
- Aplicar encuestas a los ciudadanos para consultar sobre temas de interés a tratar en la Audiencia Pública y/o satisfacción con los servicios prestados.
  - Proporcionar información a funcionarios y ciudadanía en general, de la gestión institucional en el periodo informado.
  - Invitación personalizada a organizaciones y grupos de interés al evento de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía
  - Publicar notas audiovisuales con testimonios de los ciudadanos contando su historia sobre el beneficio recibido y cómo su calidad de vida ha mejorado.
  - Difundir el evento de rendición de cuentas por medios alternativos de comunicación accesibles para personas con discapacidad.
- d. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional
- Realizar mesas de trabajo para la formulación e implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas
  - Diseñar, aplicar y publicar resultados de la encuesta de percepción sobre la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
  - Elaborar informe final de rendición de cuentas

Frente a los resultados y experiencias de la vigencia 2016, encontramos los siguientes aspectos a resaltar:

- El uso de las redes sociales como herramienta de información ha sido de gran impacto en la divulgación de eventos claves en los que participa principalmente el Ministro. Sin embargo, estas herramientas deberán ser utilizadas apropiadamente 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

**Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia**

Conmutador (571) 332 34 34

[www.minvivienda.gov.co](http://www.minvivienda.gov.co)

2016, la Entidad aprovechó la feria en Santander de Quilichao para realizar el evento de Rendición de Cuentas Sectorial, utilizando incentivos que permitieron mayor acercamiento de los ciudadanos a la gestión del Ministerio.

**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;

**Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia**

Conmutador (571) 332 34 34

[www.minvivienda.gov.co](http://www.minvivienda.gov.co)

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

**Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia**

Conmutador (571) 332 34 34

[www.minvivienda.gov.co](http://www.minvivienda.gov.co)

- 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, Cartelera, 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

**Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia**

Conmutador (571) 332 34 34

[www.minvivienda.gov.co](http://www.minvivienda.gov.co)

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

## **b. 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

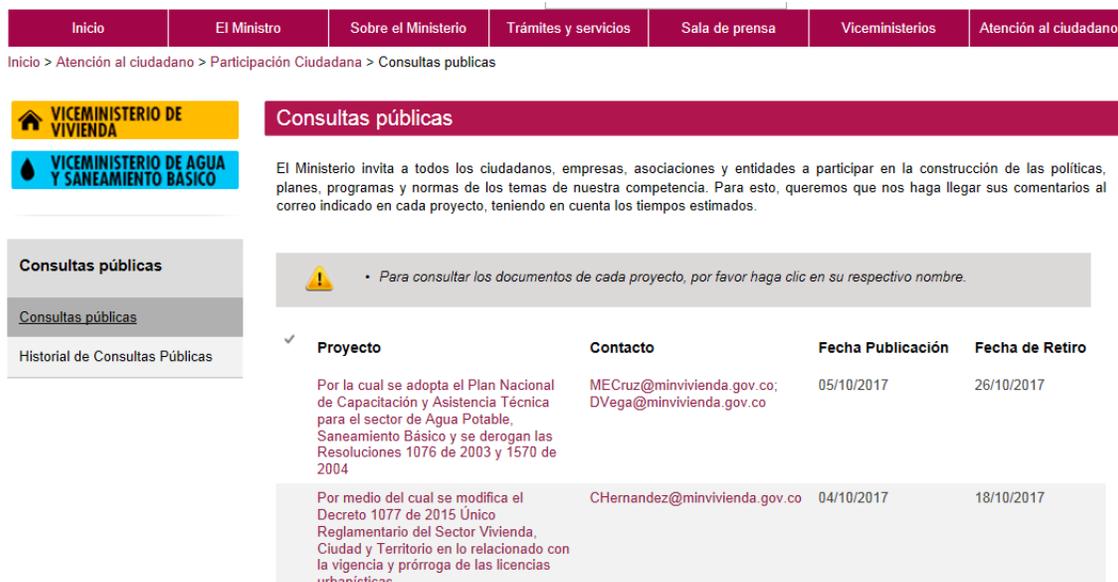
- En el correo electrónico decreto596@minvivienda.gov.co se dio trámite a 25 solicitudes de información relacionados con la aplicación del Decreto.
- Para la asistencia técnica a entidades territoriales sobre reporte de información en el Formato de Estratificación y Coberturas al Sistema Único de Información, 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:



**Consultas públicas**

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

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

Proyecto	Contacto	Fecha Publicación	Fecha de Retiro
<p>✓</p> <p>Por la cual se adopta el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y se derogan las Resoluciones 1076 de 2003 y 1570 de 2004</p>	<p>MECruz@minvivienda.gov.co; DVega@minvivienda.gov.co</p>	05/10/2017	26/10/2017
<p>Por medio del cual se modifica el Decreto 1077 de 2015 Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio en lo relacionado con la vigencia y prórroga de las licencias urbanísticas</p>	<p>CHernandez@minvivienda.gov.co</p>	04/10/2017	18/10/2017

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

- Proyecto de Decreto modificadorio 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.

**Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia**

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co

- 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

**Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia**

Conmutador (571) 332 34 34

[www.minvivienda.gov.co](http://www.minvivienda.gov.co)

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 párrafo 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:* corresponde 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.



## c. Equipo responsable, recursos e infraestructura

### Antecedente

A continuación se presentan los recursos humanos, presupuestales y materiales requeridos para implementar esta estrategia. Para el 2016 se contó con un comité interdisciplinario de rendición de cuentas, compuesto por 20 servidores públicos y con los siguientes recursos financieros y físicos:

Recursos		Cantidad	
Humanos	Planta	Nivel Asesor	4
	Planta	Nivel Profesional	7
	Contrato	Nivel Profesional	8
físicos	Salas Auditorios	Salas de reuniones	1
Financieros	Inversión y Equipo Tecnológico	Contrato administrativo 339 de 2016 suscrito entre el Minvivienda y RTVC quedó contratada la preproducción, realización, producción, posproducción y emisión de programas audiovisuales de carácter institucional y rendición de cuentas del Ministerio de Vivienda	\$974.181.773
		Ferías de servicio al ciudadano (viáticos)	\$12.000.000

### Estrategia 2017

Por otra parte, el 27 de julio de 2017 se expidió la resolución 490, estableciendo directrices para la elaboración, implementación y desarrollo de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Dicha resolución conformó el Comité de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana con la responsabilidad de aprobar y liderar la puesta en marcha y desarrollo de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana, compuesto por los siguientes integrantes:

**Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia**

Conmutador (571) 332 34 34

[www.minvivienda.gov.co](http://www.minvivienda.gov.co)

- Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio, o su delegado, quien lo presidirá.
- Viceministro de Vivienda o su delegado.
- Viceministro de Agua y Saneamiento Básico o su delegado.
- Secretario General o su delegado.
- Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, quien ejerce la secretaría técnica del Comité.

Como invitados permanentes se tiene al Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Jefe de la Oficina de Control Interno y Coordinador del Grupo de Comunicaciones Estratégicas.

Complementariamente, se definió un equipo de trabajo encargado de coordinar la formulación, implementación y evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana coordinado por la Oficina Asesora de Planeación, compuesto por funcionarios designados de las siguientes dependencias:

- Despacho del Ministro.
- Viceministerio de Vivienda.
- Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico.
- Secretaría General.
- Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Coordinación del Grupo de Comunicaciones Estratégicas.
- Coordinación del Grupo de Atención al Usuario y Archivo.
- Coordinación del Grupo de Soporte Técnico y Apoyo Informático.

En cuanto al presupuesto, se suscribió el contrato con RTVC por valor de \$ 44.422.670 efectuar la preproducción, realización, producción, posproducción y emisión de Rendición de Cuentas del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Adicionalmente, el Ministerio contempla recursos físicos y presupuestales para financiar a las personas y desplazamientos necesarios para desarrollar la estrategia en las regiones, gastos que están contemplados por las dependencias que hacen parte del Comité de Rendición de Cuentas y el equipo coordinador de la estrategia.

#### **d. Estrategia de comunicación**

La estrategia de comunicación interna y externa contempla:

- *Divulgar información, aspectos y contenidos relevantes:* se contempla la divulgación de información de interés y datos abiertos a través de medios audiovisuales, sitio web, blog de rendición de cuentas y diseños promocionales para la difusión de la audiencia pública de rendición de cuentas a nivel interno.
- *Publicación de contenidos entregados previamente en los espacios de rendición de cuentas:* todos los espacios de rendición de cuentas contemplan la publicación de un informe que contiene los principales avances de gestión en cuanto a 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 se incluyen temas de Contratación, Talento Humano, Fortalecimiento Institucional y Lucha Contra la Corrupción.
- *Medios usados para divulgar la información y convocar a participar:* se deben usar al menos 5 de los siguientes medios:
  - Sitio web de la Entidad
  - Consulta individual por medios escritos
  - Medios masivos (Radio, televisión, prensa)
  - Redes sociales y correo electrónico
  - Llamadas telefónicas
  - Folletos impresos y/o publicaciones
  - Atención personalizada
- *Mecanismos de consulta a la ciudadanía o grupos de interés:* con base en el informe publicado y divulgado, el Ministerio hace una encuesta a los ciudadanos y grupos de valor 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 a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, que constituye un insumo para definir los temas que finalmente se desarrollarán en el evento de rendición de cuentas.
- *Actores consultados y convocados a los ejercicios de rendición de cuentas:* previo a la realización de los espacios de rendición de cuentas, además de los mecanismos de convocatoria de carácter general usados para para divulgar información y convocar a toda la ciudadanía, el Despacho del Ministro envía invitaciones personalizadas dirigidas a representantes de organizaciones de la sociedad civil y no gubernamentales, veedurías ciudadanas, entes de control, otras entidades del Estado, gremios, empresarios y/o representantes del sector político.

- *Consulta en la solución de problemas:* Para las diferentes acciones de consulta a la ciudadanía, incluidas en esta Estrategia, la dependencias responsables deben garantizar el uso de al menos 4 de los siguientes medios:
  - Reuniones colectivas
  - Consultas individuales
  - Encuesta a organizaciones sociales
  - Mesas de concertación con grupos de interés
  - Vía Internet (Foros virtuales, Teleconferencias interactivas, Chat, Redes Sociales, Blog, Correo electrónico)
  - Mensajes de texto
  - En ejercicios de innovación, adicional a los anteriores se debe tener en cuenta el uso de eventos creativos y/o de desarrolladores y el uso de plataformas especializadas.
  - Teleconferencias
  
- *Actividades para promover la participación en innovación abierta:* Para las diferentes acciones de innovación abierta, incluidas en esta Estrategia, las dependencias responsables deben garantizar el uso de al menos 3 de las siguientes actividades:
  - Concursos
  - Solicitud de ideas
  - Revisión y análisis de PQRSD recibidas
  - Votación de ideas o propuestas
  - Reuniones colectivas
  - Consulta individual
  - Encuesta a organizaciones sociales.

## e. Mecanismos de seguimiento

El seguimiento se hace en el marco del monitoreo realizado al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC y en mesas de trabajo del equipo coordinador de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana.

Así mismo se realizan encuestas a la ciudadanía para evaluar los espacios de rendición de cuentas y medir su satisfacción.

Se tiene previsto la formulación y ejecución de planes de mejoramiento con base en los resultados de las evaluaciones hechas por los ciudadanos, el ITN y el FURAG.

Finalmente, la Oficina Asesora de Planeación, con el apoyo del equipo coordinador, elaborará un informe final de la estrategia que incluya seguimiento a compromisos pactados y será revisado y aprobado por el Comité de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana.

## f. 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 en el componente denominado Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana. A continuación se presenta un resumen de las actividades definidas en este documento:

<b>Componente : Rendición de cuentas</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
Condiciones Institucionales para la Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana	<b>1.1</b>	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	31/12/2017
	<b>1.2</b>	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	31/12/2017
Información de calidad y en lenguaje comprensible	<b>2.1</b>	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	30/06/2017
	<b>2.2</b>	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	Según Programación

<b>2.3</b>	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	Mensualmente
<b>2.4</b>	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	31/12/2017
<b>2.5</b>	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	30/06/2017
	Promocionar el uso de Datos Abiertos del Ministerio	Una Acción de promoción	TIC	31/12/2017
<b>2.6</b>	Publicar agenda social del Ministro	Mantener actualizada la agenda de la ministra en la página WEB	GCE	Semanalmente
<b>2.7</b>	Divulgar los programas del Ministerio en avisos informativos.	Reporte trimestral de información socializada por estos medios.	GAUA - GCE	30/12/2017
<b>2.8</b>	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	Difundir la convocatoria en los medios de comunicación interno y externo.	GCE	31/12/2017
<b>2.9</b>	Divulgar informe de gestión previo a los espacios de Rendición de acuerdo a plan de mejoramiento de FURAG e ITN	Informe de gestión para la rendición de cuentas publicado 15 días antes del evento.	OAP	31/12/2017

Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	<b>3.1</b>	Realizar acciones de participación ciudadana para la formulación de proyectos normativos del Ministerio	7 proyectos normativos formulados a partir de mesas de trabajo, talleres, reuniones, medios electrónicos.	2 proyectos a cargo de la DSH y 5 del VASB	31/12/2017
	<b>3.2</b>	Desarrollar un proceso participativo en el ajuste del Plan Estratégico Institucional vigencia 2018	Un capítulo o sección de participación ciudadana en el Documento de Plan Estratégico Institucional 2018	OAP	31/12/2017
	<b>3.3</b>	Participar en las ferias de atención al ciudadano, de manera presencial en los territorios del país.	Participar en 3 Ferias.	GAUA	31/12/2017
	<b>3.4</b>	Atender las solicitudes del ciudadano por los diferentes canales de comunicación habilitados por el Ministerio.	3 informes de atención a solicitudes del ciudadano.	GAUA	31/12/2017
	<b>3.5</b>	Interacción con el ciudadano por redes sociales y TV.	8 eventos de diálogo realizados.	GCE.	31/12/2017
	<b>3.6</b>	Habilitar medios electrónicos y telefonía para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Operación de medios electrónicos y telefonía que permita la comunicación de doble vía.	GSTAI - GAUA - GCE	31/12/2017
	<b>3.7</b>	Realizar foros virtuales de participación ciudadana en temas institucionales.	Un foro virtual mediante Urna de Cristal a través de Facebook Live.	Comité de rendición de cuentas	31/12/2017
	<b>3.8</b>	Realizar una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la gestión anual del Ministerio.	Una Audiencia Pública de rendición de Cuentas.	Comité de rendición de cuentas	31/12/2017

	<b>3.9</b>	Realizar un Espacio Regional de Rendición de Cuentas a la ciudadanía en el marco de las ferias de servicio al Ciudadano.	Una espacio Regional de Rendición de Cuentas.	Comité de rendición de cuentas	31/12/2017
<b>Incentivos para fortalecer la participación ciudadana</b>	<b>4.1</b>	Capacitación a Servidores públicos rendición de cuentas y/o participación ciudadana.	Realizar un (1) evento de capacitación a servidores públicos.	GTH	31/12/2017
	<b>4.2</b>	Invitación personalizada a organizaciones y grupos de interés al Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía	Al menos 70 Organizaciones y/o grupos de interés invitados de manera personalizada.	Despacho del Ministro.	31/12/2017
	<b>4.3</b>	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	31/12/2017
	<b>4.4</b>	Publicar reporte de participación ciudadana en los eventos de rendición de cuentas.	2 reportes de participación ciudadana publicados	OAP	31/12/2017
	<b>4.5</b>	Publicar la matriz de consolidación de comentarios a los proyectos normativos	7 Matrices de comentarios publicadas	2 proyectos a cargo de la DSH y 5 del VASB	31/12/2017
	<b>4.6</b>	Realizar un concurso de conocimiento sobre temas misionales de la entidad.	Un concurso de conocimiento realizado.	Comité de rendición de cuentas	31/12/2017
	<b>4.7</b>	Promoción del control social en las convocatorias nuevas de vivienda	Una acción de promoción	DIVIS	31/12/2017

		gratuita			
	<b>4.8</b>	Promocionar la conformación de veedurías para los Planes Departamentales de Agua	1 veeduría ciudadana promocionada	DP	31/12/2017
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	<b>5.1</b>	Realizar mesas de trabajo para la formulación e implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Realizar 5 mesas de trabajo	OAP	31/12/2017
	<b>5.2</b>	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	31/12/2017
	<b>5.3</b>	Formular y ejecutar un plan de mejoramiento del proceso de Rendición de Cuentas.	Un Plan de Mejoramiento formulado e Implementado	OAP	31/12/2017
	<b>5.4</b>	Elaborar informe final de rendición de cuentas que incluya seguimiento a compromisos pactados.	Un informe publicado	OAP	31/12/2017

### Siglas:

DSH: Dirección del Sistema Habitacional

DEUT: Dirección de Espacio Urbano y Territorial

SPDUT: Subdirección de Políticas de Desarrollo Urbano y Territorial

SATOUI: Subdirección de Asistencia Técnica y Operaciones Urbanas Integrales

**Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia**

Conmutador (571) 332 34 34

[www.minvivienda.gov.co](http://www.minvivienda.gov.co)

DIVIS: Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social  
SPAT: Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico  
SSFV: Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda  
VASB: Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico  
DDS: Dirección de Desarrollo Sectorial  
DP: Dirección de Programas  
GAUA: Grupo de Atención al Usuario y Archivo  
GCE: Grupo de Comunicaciones Estratégicas  
TIC: Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones  
GSTAI: Grupo de Soporte Técnico y Apoyo Informático  
GTH: Grupo de Talento Humano  
OAP: Oficina Asesora de Planeación