



Libertad y Orden

**Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio**

**ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

**Bogotá, Agosto de 2016**

COPIA NO CONTROLADA

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

## Contenido

<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>MARCO LEGAL .....</b>	<b>5</b>
<b>CONCEPTOS BASICOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS .....</b>	<b>6</b>
<b>LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>8</b>
<b>DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS .....</b>	<b>9</b>
1. ANÁLISIS DEL ESTADO DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA ENTIDAD .....	9
1.1. DIAGNÓSTICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA ENTIDAD .....	9
1.1.1. Identificación y descripción de mecanismos utilizados .....	9
1.1.1.1. Acciones para la Generación y Divulgación de la Información .....	9
1.1.1.2. <i>Acciones para promover el Dialogo</i> .....	13
1.1.1.3. <i>Acciones de Incentivos</i> .....	15
1.1.2. <i>Descripción crítica cualitativa y cuantitativa de los mecanismos</i> .....	15
1.1.3. <i>Descripción de actores (ciudadanía) participantes y su forma de participación</i> .....	16
1.1.4. <i>Caracterización de los Ciudadanos y Grupos de Interés</i> .....	16
1.1.5. <i>Identificación de necesidades de información de los actores</i> .....	18
1.1.6. <i>Identificación de la Capacidad Operativa y la disponibilidad de recursos</i> .	19
2. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS .....	21
2.1. OBJETIVOS .....	21
2.1.1. Objetivo General .....	21
2.1.2. Objetivos Específicos .....	21
2.2. ACCIONES PARA LA GENERACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN..	21
2.3. ACCIONES PARA PROMOVER EL DIALOGO .....	23
2.4. ACCIONES DE INCENTIVOS .....	24
2.4.1. Antes del ejercicio de Audiencia Pública de Rendición de cuentas. ....	25
2.4.2. Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. ....	27
2.4.3. Evaluación y el después del ejercicio participativo .....	27

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

2.5.	CAPACIDAD OPERATIVA Y DISPONIBILIDAD DE RECURSOS ...	¡Error! Marcador no definido.
2.6.	IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO .....	29
2.7.	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO .....	29

COPIA NO CONTROLADA

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

## PRESENTACIÓN

Las prácticas de supervisión ciudadana y control social en nuestro país, comienzan a fortalecerse en año 1.986 con el Plan Nacional de Rehabilitación y sus consejos comunales, como una estrategia de desarrollo rural, generando una mayor participación ciudadana en la planificación y ejecución del Estado, esta estrategia fue trascendental como antecedente para incorporar y formular en la nueva Constitución de 1.991 directrices en esta materia, las cuales permitieron el acceso de los ciudadanos a la información catalogándolo como un derecho fundamental, garantizando la transparencia y la rendición de cuentas a nivel de la función pública.

La relación gobierno y ciudadano genera necesariamente un sistema de comunicación, en el cual el primero debe informar sobre el desarrollo de su programa de gobierno propuesto y la ciudadanía en ejercicio del poder ciudadano vigila el cumplimiento del mismo, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en concordancia con los principios de rendición de cuentas, realiza grandes esfuerzos por comunicar de manera clara, efectiva y oportuna las decisiones de política y otros asuntos relevantes de su gestión.

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

## MARCO LEGAL

Adicional al marco normativo definido en Manual Único de Rendición de Cuentas, a continuación se presentan la nueva normativa expedida con posteridad y las específicas de nuestra entidad para el desarrollo de esta estrategia.

**Tabla 1:** Marco legal estrategia de rendición de cuentas

Marco Legal		
<b>Ley 1472 de 2011</b>		"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
<b>Ley 1757 de 2015 -</b>		Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
<b>Decreto 1081 de 2015</b>		Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia de la República
<b>Decreto 1078 de 2015</b>	<b>de</b>	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
<b>Decreto 1083 de 2015</b>	<b>de</b>	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
<b>Decreto 1077 de 2015</b>	<b>de</b>	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.
CONPES 2010	3654 de	<b>Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos</b>

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

## CONCEPTOS BASICOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

### ➤ ¿QUÉ ES RENDICIÓN DE CUENTAS?

Se entiende por rendición de cuentas el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público. La rendición de cuentas es una obligación y una buena práctica de gestión, para que un actor informe y explique sus acciones a otros que igualmente tienen derecho de exigirla en términos políticos y basados en la organización del estado.

### ➤ INFORMACIÓN EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Se refiere a la disponibilidad y difusión de datos, estadísticas o documentos, por parte de las entidades públicas, los cuales deben cumplir requisitos de calidad, disponibilidad para llegarle a todos los grupos poblacionales y de interés. Se trata de la exposición de datos e información sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal.

### ➤ DIALOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Se refiere a aquellas prácticas en que las entidades públicas, después de entregar la información, dan explicaciones y justificaciones o responden

6

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios, bien sea presenciales – generales, segmentados o focalizados o virtuales por medio de nuevas tecnologías, donde se mantiene un contacto directo. Existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación.

➤ **INCENTIVOS EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS**

Se refieren a aquellas prácticas de las entidades públicas, tanto para servidores públicos como ciudadanos, que refuerzan el comportamiento de estos hacia el proceso de rendición de cuentas, contribuyendo a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y ciudadanos.

Por lo tanto, las acciones de incentivos se tienen previstas para ser ejercicios de motivación de diversa índole, premios o sanciones, frente a los comportamientos que un actor espera de otro, según los resultados de la gestión. Los incentivos estarán orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

COPIA NO CONTROLADA

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

## LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS

El proceso de rendición de cuentas se desarrollará de conformidad con los lineamientos y requerimientos que se describen en el documento CONPES No. 3654 de 2.010, en la metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Decreto 2482 de 2.012 “Por la cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión” y en el Manual Único de Rendición de Cuentas<sup>1</sup>, elaborado por el Comité Técnico conformado por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, el cual es la recopilación de varios de los documentos que sobre la materia se han elaborado desde distintas entidades e incluye los lineamientos metodológicos con las orientaciones básicas para el diseño de la estrategia de rendición de cuentas.

El Manual de Rendición de cuentas para la rama ejecutiva en Colombia, traza los lineamientos metodológicos únicos para que las entidades y los servidores públicos adelanten acciones concretas que se conviertan en instrumentos de participación ciudadana, control social, transparencia y lucha contra la corrupción.

La construcción y ejecución de la estrategia de rendición de cuentas, se fundamenta en cuatro pasos:

- a. Análisis del estado del proceso rendición de cuentas de la entidad.
- b. Diseño de la estrategia de rendición de cuentas.
- c. Implementación y desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas.
- d. Evaluación interna y externa que debe realizarse a los procesos de rendición de cuentas y monitoreo.

<sup>1</sup> Se puede consultar en:

<http://www.anticorrupcion.gov.co/Documents/Publicaciones/ManualRendicionCuentas.pdf>

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

## DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

1. ANÁLISIS DEL ESTADO DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA ENTIDAD
  - 1.1. DIAGNÓSTICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA ENTIDAD
    - 1.1.1. Identificación y descripción de mecanismos utilizados
      - 1.1.1.1. Acciones para la Generación y Divulgación de la Información

A partir de este componente se generó información comprensible, actualizada, oportuna, de fácil acceso y completa para entregar a los grupos de interés y a la ciudadanía en general. Este componente se desarrolló a partir de 16 acciones específicas, algunas de las cuales tienen efecto directo sobre los componentes de diálogo e incentivos, así:

- a. *Atención al ciudadano a través de los canales de comunicación establecidos por el MVCT:* El Ministerio ha promocionado los diez (10) canales de atención que facilitan la interacción del ciudadano con la Entidad, entre los cuales se incluye la acción No 3, *Urna de Cristal*, del cronograma de actividades de rendición de cuentas. Durante el año 2015 se atendió por parte del Grupo de Atención al Usuario y Archivo un total de 154.710 solicitudes discriminadas así:

**Tabla 2:** Usuarios atendidos según canales de atención de Ministerio

CANAL DE ATENCIÓN	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	TOTAL
Conmutador	1.976	1.420	792	549	4.737
Centro de contacto	-	10.047	24.647	14.923	49.617
Canal correo postal	12.028	12.496	7.140	5.368	37.032
Atención personalizada	12.496	9.386	8.006	4.850	34.738
Atendidos en Ferias	-	1.230	697	190	2.117
Correo electrónico	4.384	5.318	3.456	2.195	15.353
Fax	24	41	16	-	81

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

CANAL DE ATENCIÓN	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	TOTAL
<b>Chat institucional</b>	4.208	2.407	2.192	1.158	9.965
<b>Urna de cristal</b>	517	287	185	81	1.070
<b>Formulario virtual PQRS</b>	3.951	3.791	2.996	1.284	12.022
<b>Total</b>	35.633	44.907	49.073	30.598	154.710

**Fuente:** Elaboración propia

Por otra parte, el Ministerio cuenta con la Ventanilla Única de Correspondencia, ubicada en la Calle 18 # 7 - 59 en la ciudad de Bogotá D. C., donde los usuarios presentan sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias de manera presencial, que para el año 2015 tuvo el siguiente comportamiento:

**Tabla 3:** Usuarios atendidos según tipo de PQRS

TIPO DE PQRS	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	TOTAL
<b>Petición</b>	1.489	1.661	1.257	698	5.105
<b>Queja</b>	265	249	207	104	825
<b>Reclamo</b>	69	103	132	81	385
<b>Sugerencia</b>	51	48	23	10	132
<b>Denuncia</b>	88	72	60	42	262
<b>TOTAL PQRS</b>	1.962	2.133	1.679	935	6.709

**Fuente:** Elaboración propia

A manera de análisis, a continuación se presenta la participación de este tipo de atención al ciudadano con relación al total de correspondencia recibida por la entidad. Igualmente, es importante señalar que de acuerdo al informe semestral de quejas que se elabora en la Entidad el Grupo de Atención al Usuario y Archivo atiende este tipo de documentos en promedio en 9.5 días.

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

**Tabla 4:** Usuarios atendidos según tipo de atención

TIPO DE ATENCIÓN	TRIMESTR E I	TRIMESTR E II	TRIMESTR E III	TRIMESTR E IV	TOTAL
<b>PQRSD</b>	1.962	2.133	1.679	935	6.709
<b>Correspondencia de entrada</b>	33.279	36.095	36.446	26.133	131.953
<b>Participación PQRSD</b>	6%	6%	5%	4%	5%

**Fuente:** Elaboración propia

- b. *Programa institucional: ESCALA:* Semanalmente se divulga la información y gestión del Ministerio y se emitieron notas relacionadas con la audiencia de rendición de cuentas realizada en el mes noviembre de 2015.
- c. *Urna de Cristal:* esta acción ya fue referida en la acción No 1.
- d. *Transmisión por Televisión:* por este medio se ha brindado información a la ciudadanía de los diferentes programas del Ministerio.
- a. El 12 de marzo de 2015 se realizó el programa “Beneficios para adquirir vivienda propia”, a cargo de un funcionario del Ministerio.
  - b. El 21 de mayo de 2015 se transmitió el programa “Avance en la reconstrucción de Salgar”
  - c. El 5 de agosto de 2015 se difundió la audiencia de rendición de cuentas del primer semestre de la vigencia en el marco de la rendición de cuentas que se hizo en conjunto con el Presidente de la República.
  - d. El 20 de agosto de 2015 “Mes de la vivienda”, a cargo del señor ministro Luis Felipe Henao.
  - e. El 26 de noviembre de 2015 se difundió el evento de la entrega de la vivienda 100 mil, en la cual participaron el Presidente y Vicepresidente de la República.
  - f. El 30 de Noviembre de 2015 se difundió la audiencia de rendición de cuentas de la gestión del Ministerio.

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

- e. *Boletines de Prensa*: Permanentemente se han enviado a todos los medios de comunicación nacional los documentos periodísticos que muestran la gestión que ha venido realizando el Ministerio.
- f. *Galería Multimedia*: Permanentemente se ha hecho la publicación de información institucional en página web de la entidad en audio, video y adicionalmente en YouTube.
- g. *Redes Sociales*: Por estos medios se promocionó los programas a cargo del Ministerio así como también los diferentes programas de televisión en los que participó el Ministro o funcionarios del Ministerio. Por este medio también se realizaron acciones de diálogo, como se verá más adelante.
- h. *Documentos Informativos y Publicitarios*: Permanentemente se han publicado folletos informativos, afiches institucionales y carteleras con información de interés para el ciudadano y los funcionarios.
- i. *Desarrollo de la agenda social del Ministro*: Programación de actividades en las cuales se hacen entrega de proyectos vivienda VIS y VIP, obras de acueducto y saneamiento básico, además se generan espacios para interactuar con la población beneficiaria.
- j. *Participación en eventos de Acuerdos para la Prosperidad*: Se ha participado en los diferentes eventos diseñados por la Presidencia de la República los cuales son liderados por el Ministerio cuando se tratan asuntos de competencia del sector Vivienda, Ciudad y Territorio.
- k. *Realización de Audiencia Pública de Cuentas*: Por medio de esta acción se brindó información a la ciudadanía de la gestión del Ministerio, no obstante, ésta será detallada en las acciones de diálogo.

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

- I. *Link de Rendición de Audiencias Públicas:* en este espacio de la página Web del Ministerio se ha realizado permanentemente la publicación de la información previa, durante y posterior a la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

#### 1.1.1.2. Acciones para promover el Diálogo

Este componente permite establecer espacios de diálogo y retroalimentación con los Grupos de Interés y la ciudadanía en general. Como se mencionó anteriormente, algunas acciones de información también se constituyen en acciones de diálogo, permitiendo una interacción con el ciudadano. Las acciones y resultados de este componente son:

- a. *Participación en la estrategia de Ferias de Servicios al Ciudadano del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación – DNP:* en este espacio se tiene un diálogo directo con comunidades de diferentes partes del país, las cuales en la mayoría de los casos se les dificulta tener información de primera mano sobre los programas que lidera el Gobierno Nacional en materia de vivienda, agua y saneamiento básico. Los municipios visitados durante el presente año y la cantidad de usuarios atendidos se presentan a continuación:

**Tabla 5:** Usuarios atendidos en las ferias

LUGAR	USUARIOS ATENDIDOS
Turbo - Antioquia	850
Pitalito - Huila	380
Buenaventura - Valle del Cauca	197
La Virginia - Risaralda	200
Acacias - Meta	300
Arjona - Bolívar	190
<b>TOTAL</b>	<b>2117</b>

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

b. *Redes sociales y radio:* Por estos medios se ofreció al ciudadano la oportunidad de interacción directamente con el señor Ministro. Los eventos más importantes de la vigencia son:

- El 10 de marzo de 2015, a través de Twitter, durante 2 horas el Ministro resolvió inquietudes relacionadas con el programa "Mi Casa Ya".
- El 27 de julio de 2015, a través del Hangout del periódico La República, el Ministro resolvió inquietudes respecto al balance de la política de vivienda.
- El 12 de agosto de 2015, a través del Hangout del periódico El Colombiano, el Ministro resolvió inquietudes respecto a cómo acceder a subsidios de vivienda.
- El 13 de agosto de 2015, a través de Twitter, durante una hora el Ministro resolvía inquietudes de los diferentes programas de vivienda.
- El 26 de agosto de 2015, a través de la emisora Radio Nacional, la Viceministra de Agua Potable y Saneamiento Básico, dio información y resolvió inquietudes acerca del uso responsable del agua y programas de vivienda.
- El 7 de octubre de 2015, a través del Hangout del periódico El País, durante una hora el Ministro resolvía inquietudes de los diferentes programas de vivienda.
- El 19 de octubre de 2015, a través del Hangout del periódico La República, el Ministro resolvió inquietudes respecto a los diferentes programas de vivienda.
- El 20 de octubre de 2015, a través de la emisora Radio Nacional, el Ministro, dio información y resolvió inquietudes acerca de la campaña de ahorro del agua.

c. *Audiencia de Rendición de Cuentas:* El pasado 30 de Noviembre de 2015, el Ministerio presentó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, con el propósito de dar a conocer su gestión en la vigencia del año 2015. Ésta se llevó a cabo en la ciudad de Bogotá D. C., Estudio 5 de RTVC, ubicado en la Avenida el Dorado Carrera 45 # 26-33, en el horario comprendido entre las 9:00 y las 11:00 a.m.

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

### 1.1.1.3. Acciones de Incentivos

Por medio de este componente se buscó promover comportamientos institucionales conducentes a establecer buenos procesos de rendición de cuentas, así:

**Tabla 6:** Acciones de incentivos vigencia 2015

No.	Acciones	Descripción
1	Aplicación de encuestas virtuales a los ciudadanos para consultar sobre temas de interés a tratar en la Audiencia Pública	Encuesta con el objeto de identificar las necesidades de información de la población para exponer en la Audiencia Pública, con análisis y resultados de la encuesta.
2	Se proporcionó la información a funcionarios y Ciudadanía en general, de la gestión institucional en el periodo informado.	Se colocó a disposición el informe de gestión del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, del periodo informado.
3	El Ministerio ofreció a los ciudadanos herramientas para orientar, informar y responder a sus inquietudes en relación a los temas tratados en la audiencia pública de rendición de cuentas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Página Web de la Entidad</li> <li>- Formulario de inscripción web</li> <li>- Invitaciones directas por correo postal.</li> <li>- Redes Sociales</li> <li>- Correo electrónico para facilitar la comunicación directa con los ciudadanos y responder a sus inquietudes.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia

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

Con base en la experiencia de la vigencia 2015, encontramos los siguientes aspectos a resaltar, así:

Las redes sociales como herramienta de información han sido interesantes en la divulgación de algunos eventos claves en los que participa principalmente el Ministro, no obstante, estas herramientas se podrían utilizar con mayor frecuencia frente a diversos aspectos de la gestión del Ministerio, lideradas por las demás dependencias.

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

Las ferias de servicio al ciudadano tienen una concepción restringida mayoritariamente a brindar información, no obstante, también se pueden mejorar, orientándolas a ofrecer espacios de diálogo e interacción con la ciudadanía, utilizando incentivos que permitan mayor acercamiento de los ciudadanos a la gestión del Ministerio. Por lo anterior, se espera mejorar su esquema para que sean tratadas de manera similar a las audiencias de rendición de cuentas, en las que no necesariamente haga presencia el Ministro.

#### 1.1.3. Descripción de actores participantes y su forma de participación

Si bien las acciones de diálogo e incentivos se han mencionado en los componentes de acciones de información, diálogo e incentivos, es importante resaltar que la mayoría de los programas que ofrece el Ministerio es para la ciudadanía en general. Esto se evidencia en la caracterización de usuarios, donde se identifican características y motivaciones de los usuarios que participaron en los diferentes espacios habilitados por el Ministerio (<http://portal.minvivienda.local/atencion-al-ciudadano/caracterizacion-de-usuarios>).

#### 1.1.4. Caracterización de los Ciudadanos y Grupos de Interés

Para el caso específico de la audiencia de rendición de cuentas de la vigencia 2015, a continuación se presenta la composición de los ciudadanos y grupos de interés invitados:

- Variables demográficas:

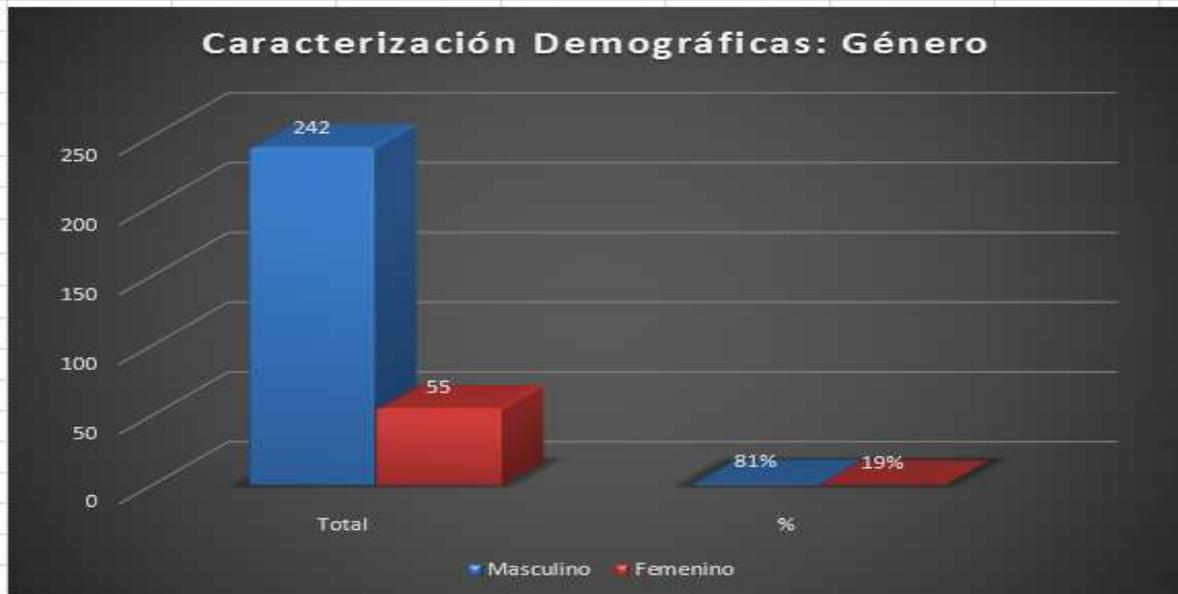
**Tabla 7:** Composición demográfica

Caracterización Demográficas: Género	Total Muestra	%
<b>Femenino</b>	242	81%
<b>Masculino</b>	55	19%
<b>Total general</b>	<b>297</b>	<b>100%</b>

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfica 1:** Composición demográfica



**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 8:** Tipo de empresas, entidades y organizaciones.

Tipo de Organización	Total general	Tipo de Organización	Total general
<b>Constructora</b>	82	Consultora	2
<b>Proveedor de materiales para la construcción</b>	55	Organización no gubernamental	2
<b>Gobierno</b>	52	Constructora	82
<b>Entidad Financiera</b>	34	Proveedor de materiales para la construcción	55
<b>Persona Natural</b>	24	Gobierno	52
<b>Inmobiliaria</b>	21	Entidad Financiera	34
<b>Servicios públicos</b>	7	Persona Natural	24
<b>Superintendencia</b>	7	Inmobiliaria	21
<b>Empresa de Arquitectura</b>	5	Servicios públicos	7
<b>Caja de Compensación Familiar</b>	3	Superintendencia	7
<b>Comercio</b>	3	<b>Total</b>	<b>297</b>

17

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3203

www.minvivienda.gov.co



	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfica 2:** Tipo de empresas, entidades y organizaciones.



**Fuente:** Elaboración propia

#### 1.1.5. Identificación de necesidades de información de los actores

De acuerdo a los lineamientos dados por Gobierno en Línea con las nuevas estrategias para aplicar en el logro de transparencia del componente de **TIC para Gobierno Abierto**, se busca poner a disposición de los usuarios toda la información de carácter público, a través de diversos canales electrónicos.

Inventario de información publicado en link de Transparencia- Registro de activos y esquema de publicación e índice de información clasificada y reservada a través del siguiente enlace:

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

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

Se dispone de mecanismos físicos y virtuales para consultar a los actores identificados sobre la información que quieren conocer y sobre la que quieren dialogar en los diferentes espacios y acciones de RdC a través del siguiente enlace:

<http://www.minvivienda.gov.co/trámites-y-servicios/formulario-para-solicitud-de-informacion-publica>

#### 1.1.6. Identificación de la Capacidad Operativa y la disponibilidad de recursos

En el 2015 se contó con la siguiente disponibilidad de recursos:

**Tabla 9:** Disponibilidad de recursos para Estrategia 2015

	Recursos		Cantidad	Estado
<b>Humanos</b>	Planta	Nivel Asesor	4	Parcial
		Nivel Profesional	7	Parcial
	Contrato	Nivel Profesional	4	Parcial
<b>Físicos</b>	Salas Auditorios	Salas de Reuniones	1	Excelente
<b>Financieros</b>	Inversión y Equipo Tecnológico	Estudio, difusión y divulgación, Transmisión por diferentes canales (transmisión por canal institucional- Señal Colombia y vía Streaming) para usos de las TIC, Close Caption.	\$42.000.000	Este valor corresponde solo a las actividades de audiencia pública.

**Fuente:** Elaboración propia

No obstante, la experiencia del 2015 permitió identificar que solo se visibilizaron los recursos destinados a la audiencia pública de rendición de cuentas, por lo cual, para la vigencia 2016 se considera necesario incluir todos los recursos destinados a la estrategia de rendición de cuentas que incluye las acciones de información, diálogo e incentivos

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

dentro de las cuales se incluye la realización de Ferias de Servicio al Ciudadano.

COPIA NO CONTROLADA

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

## 2. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

### 2.1. OBJETIVOS

#### 2.1.1. Objetivo General

Generar y ejecutar un proceso de rendición de cuentas y participación ciudadana permanente con actividades que permitan evidenciar la transparencia y el control social de la gestión llevada a cabo por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el *Fondo Nacional de Vivienda, FONVIVIENDA*.

*Es importante aclarar que: "FONVIVIENDA por no tener planta de personal, la Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social-DIVIS, es la encargada de apoyar técnicamente al FONDO, conforme al Decreto 3571 de 2011".*

#### 2.1.2. Objetivos Específicos

- Generar información comprensible, actualizada, oportuna, de fácil acceso y completa para entregar a los grupos de interés y a la ciudadanía en general.
- Establecer espacios de diálogo y retroalimentación con los Grupos de Interés y la ciudadanía en general.
- Promover comportamientos institucionales conducentes a establecer buenos procesos de rendición de cuentas.

### 2.2. ACCIONES PARA LA GENERACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En aras de fortalecer, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio aplica las herramientas TIC, las cuales facilitan el acceso a la

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

información de la entidad por parte de los grupos de interés y de la ciudadanía en general, a través de los siguientes medios:

**Tabla 10:** Acciones para generación y divulgación de información 2016

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	<b>1.1</b> <i>Programa institucional a través de medios audiovisuales.</i>	42 Emisiones. Semanalmente, con contenido institucional a través de medios audiovisuales	GCE
	<b>1.2</b> <i>Boletines de prensa</i>	Publicación diaria de boletines de prensa	GCE
	<b>1.3</b> <i>Publicación de información institucional en sitio web.</i>	Sitio web actualizado mensualmente.	TIC
	<b>1.4</b> <i>Publicación información por Redes Sociales</i>	Informe mensual sobre redes sociales.	GCE
	<b>1.5</b> <i>Publicar Agenda social del Ministro</i>	Mantener actualizada la agenda del ministro en la página WEB	Despacho - GCE
	<b>1.6</b> <i>Promoción de los programas del Ministerio en medios distintos a la página web de la entidad.</i>	Reporte de folletos entregados.	GAUA
	<b>1.7</b> <i>Mantener actualizado el link de Rendición de Audiencias Públicas en la página web del Ministerio</i>	Publicar 100% de la información programada.	Despacho-GCE - TIC
	<b>1.8</b> <i>Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía</i>	Realizar un evento de audiencia pública.	Despacho del Ministro y Comité interdisciplinario de rendición de cuentas.

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

**Fuente:** Elaboración propia

### 2.3. ACCIONES PARA PROMOVER EL DIÁLOGO

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

**Tabla 11:** Acciones para promover el diálogo 2016

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	<b>2.1</b> <i>Participar en las ferias de atención al ciudadano.</i>	Asistencia a 5 Ferias.	GAUA - Viceministerios
	<b>2.2</b> <i>Atención escrita, telefónica, Vía Fax, correo electrónico y personalizada. Formulario Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR.</i>	12 Informes	GAUA
	<b>2.3</b> <i>Realizar un foro de participación ciudadana en temas institucionales.</i>	Realizar un foro de participación.	TIC
	<b>2.4</b> <i>Interacción con el ciudadano por redes sociales, radio y TV.</i>	8 eventos de diálogo realizados.	Despacho del Ministro - GCE.
	<b>2.5</b> <i>Socialización de los diferentes programas del ministerio.</i>	Un informe anual por viceministerio	Viceministerios
	<b>2.6</b> <i>Actividades de diálogo previo a acciones de rendición de cuentas</i>	Divulgar información mínimo 15 días antes del evento programado.	Despacho del Ministro y Comité interdisciplinario de rendición de cuentas
	<b>2.7</b> <i>Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía</i>	Realizar un evento de audiencia pública.	Despacho del Ministro y Comité interdisciplinario de rendición de

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable
			cuentas
<b>2.8</b>	<i>Espacio de diálogo para Rendición de Cuentas a la ciudadanía en el marco de una feria de la gestión.</i>	Realizar una feria de gestión en el marco de las ferias de servicio al ciudadano.	GAUA y Comité interdisciplinario de rendición de cuentas

**Fuente:** Elaboración propia

#### 2.4. ACCIONES DE INCENTIVOS

Los incentivos están orientados a motivar positivamente o de manera sancionatoria la realización de actividades de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación, mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias<sup>2</sup>. Los incentivos también buscan motivar la participación interna para generar conciencia y fortalecer la cultura hacia la rendición de cuentas como un ejercicio permanente, que demanda la participación de todos y cada uno de los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. En el 2016 se realizarán las siguientes acciones:

**Tabla 12:** Acciones de incentivos 2016

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	<b>3.1</b> <i>Aplicación de encuestas a los ciudadanos para consultar sobre temas de interés a tratar en la Audiencia Pública y/o satisfacción con los servicios prestados.</i>	Realizar 5 encuestas	Despacho del Ministro y Comité interdisciplinario de rendición de cuentas

<sup>2</sup> DAFP, DNP, Alta Consejería Presidencial para el Buen Gobierno, Min TIC, Secretaria de Transparencia Presidencia de la Republica y otros. Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión 2012, página 28

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

	<b>3.2</b>	<i>Proporcionar información a funcionarios y Ciudadanía en general, de la gestión institucional en el periodo informado.</i>	Publicar 1 informe ejecutivo de gestión del Ministerio	OAP
	<b>3.3</b>	<i>Invitación personalizada a organizaciones y grupos de interés al Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía</i>	Al menos 70 Organizaciones y/o grupos de interés invitados de manera personalizada.	Despacho del Ministro y Comité interdisciplinario de rendición de cuentas.
	<b>3.4</b>	<i>Publicar notas audiovisuales en las cuales participan los ciudadanos contando su historia sobre el beneficio recibido y cómo su calidad de vida ha mejorado.</i>	5 notas audiovisuales publicadas en medios propios.	GCE
	<b>3.5</b>	<i>Difusión del evento de rendición de cuentas por medios alternativos de comunicación accesibles para personas con discapacidad.</i>	<i>Evento difundido en medios alternativos.</i>	GCE

**Fuente:** Elaboración propia

El Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP recomienda que las acciones para aplicar en el ejercicio de Rendición de Cuentas se deban orientar a los siguientes tres momentos de la Audiencia:

2.4.1. Antes del ejercicio de Audiencia Pública de Rendición de cuentas.

- Conformar en la entidad un comité interdisciplinario que lidere estos espacios y cada una de las estrategias.
- Planear con la participación activa del comité interdisciplinario,

25

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3203

www.minvivienda.gov.co



	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

previando la organización temática y logística de los tres momentos, realizando reuniones periódicas del comité interdisciplinario para la preparación de la audiencia y sus respectivas evidencias.

- Definir la información a ser presentada, cómo y a través de qué medios de difusión masiva se publicitaran para conocimiento de la ciudadanía.
- Determinar el lugar, fecha y hora para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. (30 días Calendario)
- Contemplar espacios de diálogo con la comunidad previos al evento de rendición de cuentas, lo que implica escuchar las expectativas de la comunidad respecto a lo que se informará en la rendición, lo cual se hace principalmente en Ferias de Servicios al ciudadano organizadas por Departamento Nacional de Planeación - DNP.
- Organizar diversos momentos durante el año para suministrar información sobre la gestión y dialogar con la ciudadanía a través de medios de comunicación y espacios de encuentro para:
  - ✓ Realizar un inventario de quejas y reclamos.
  - ✓ Consultar a la ciudadanía sobre los temas que son de su interés.
  - ✓ Publicar la información referente a los avances de la gestión, el logro de metas y servicios.
  - ✓ Fomentar diálogos con las comunidades, ferias, rutas de gestión, entre otras.
- Elaborar actas o documentos en que se evidencie los temas tratados en cada una de las reuniones y registros de participación, cuidando que no se use a la ciudadanía para que simplemente firmen listas de asistencia.

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

#### 2.4.2. Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

- Revisar aspectos logísticos y una agenda minuto a minuto de lo que se realizará en la fecha prevista. Cuidar el registro de asistentes con sus datos de contacto, velando porque asistan representantes de organizaciones sociales, comités cívicos y ciudadanía en general.
- Preparar metodologías en las que se priorice el diálogo. Ejemplo: Chat institucional, línea de Atención al Ciudadano, principalmente.
- Garantizar a la ciudadanía el derecho de acceso a la información.
- Garantizar el ejercicio efectivo de control social.
- Prever en el cierre del evento los mecanismos de evaluación, no solo en términos logísticos sino también de contenidos.

#### 2.4.3. Evaluación y el después del ejercicio participativo

Con el fin de lograr la retroalimentación de los resultados obtenidos en los espacios de participación Ciudadana en la construcción de políticas que reflejen el interés del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio hacia la ciudadanía, posterior a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, es necesario realizar acciones tales como:

- Evaluar el ejercicio de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas.
- Generar espacios de diálogo posteriores al evento de la Rendición.
- Trazar estrategias para promover y garantizar el control social y promocionarla.
- Promover canales permanentes de diálogo con la ciudadanía. Ejemplo: chats, sitios de atención a la ciudadanía, redes sociales,

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

entre otros.

- Generar conclusiones y darlas a conocer, cuidando el lenguaje para cada cliente o público.

## 2.5. CRONOGRAMA DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Teniendo en cuenta que la estrategia de rendición de Cuentas hace parte integral del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, tanto las actividades como los responsables, metas y tiempos dispuestos para su cumplimiento se encuentran en dicho plan, publicado el 31 de marzo de 2016, al que se puede acceder en el siguiente vínculo

- <http://portal.minvivienda.local/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/planeacion-y-seguimiento/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano>

## 2.6. CAPACIDAD OPERATIVA Y DISPONIBILIDAD DE RECURSOS

Un equipo interdisciplinario conformado por funcionarios de las siguientes áreas:

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

La Oficina Asesora de Planeación y la Oficina TIC, realizarán el acompañamiento colaborativo al proceso, la Oficina TIC apoya toda la estrategia de Rendición de Cuentas en los servicios por medios electrónicos.

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

**Tabla 13:** Disponibilidad de recursos para Estrategia 2016

	Recursos		Cantidad	Estado
<b>Humanos</b>	Planta	Nivel Asesor	4	Parcial
		Nivel Profesional	7	Parcial
	Contrato	Nivel Profesional	8	Parcial
<b>Físicos</b>	Salas Auditorios	Salas de Reuniones	1	Excelente
<b>Financieros</b>	Inversión y Equipo Tecnológico	Contrato administrativo 339 de 2016 suscrito entre el Minvivienda y RTVC quedo 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	Este valor corresponde a las actividades de rendición de cuentas de información, diálogo e incentivos.
		Ferías de servicio al ciudadano	\$12.000.000	Corresponde a viáticos y gastos de viaje.

**Fuente:** Elaboración propia

## 2.7. IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO

La implementación y desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas estará conforme a lo definido en el cronograma (anexo 1).

## 2.8. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Las actividades que se deben desarrollar dentro del plan de rendición de cuentas se encuentran en el cronograma, no obstante se resaltan las siguientes:

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

- Evaluación sobre el proceso de rendición de cuentas, mediante la entrega de formatos a los invitados para calificar el evento y razones de la calificación.
- Un informe de rendición de cuentas general, los resultados de todas las acciones deben ser plasmados en un documento de ayuda de memoria.

En la entidad se ha implementado una estrategia de rendición de cuentas ajustada a la normatividad que en la materia se encuentra vigente, de tal forma que se cuenta con mecanismos habilitados para la interacción con la ciudadanía en los componentes de información, diálogo e incentivos además de mantener actualizada la información básica institucional del MVCT y los temas de interés ciudadano.

COPIA NO CONTROLADA

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

## ANEXOS

Los siguientes documentos pueden ser consultados dando clic en el nombre correspondiente.

### ANEXO No. 1

Caracterización de Usuarios del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

### ANEXO No. 2.

Estrategia de Participación Ciudadana.

COPIA NO CONTROLADA

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

### ANEXO No. 3.

Enlaces para consultar información Pública

1. En Página WEB:

- Información institucional básica:  
<http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio>

**Complementarias institucionales como:**

- Metas del Plan Nacional de Desarrollo correspondientes al MVCT:  
<http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeación-gestión-y-control/planeación-y-seguimiento/plan-nacional-de-desarrollo>
- Plan estratégico:  
<http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeación-gestión-y-control/planeación-y-seguimiento/planes-estratégicos>
- Informe de Gestión del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio al Congreso de la República
- Plan de acción Institucional anual:  
<http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeación-gestión-y-control/planeación-y-seguimiento/plan-de-acción-institucional>
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:  
<http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeación-gestión-y-control/planeación-y-seguimiento/plan-de-anticorrupción-y-de-atención-al-ciudadano>
- Presupuesto y Ejecución presupuestal:  
<http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/finanzas-y-presupuesto/presupuesto-por-vigencias>
- Publicidad de contratación en el SECOP:  
<http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/contratacion/contrataciones-vigentes>

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

<http://www.colombiacompra.gov.co>

- Plan de mejoramiento institucional:  
<http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeación-gestión-y-control/control-interno/planes-de-mejoramiento>
- Sistema Integrado de Gestión de Calidad SIGC:  
<http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeación-gestión-y-control/sistemas-de-gestión/>
- Trámites y Servicios del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio: <http://www.minvivienda.gov.co/trámites-y-servicios>
- Hoja de Vida Gerentes Públicos:  
<http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/funcionarios>
- Acuerdos de gestión: <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/talento-humano>
- Inventario de PQR por tipo de peticiones, por grupos de interés, principales servicios solicitados y soluciones y respuestas efectuadas:  
<http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/grupo-de-atencion-al-usuario>
- Portal institucional web: link de rendición de cuentas al ciudadano, puede acceder a la información de la gestión de la entidad:  
<http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/rendicion-de-cuentas>
- Galería de videos: <http://www.minvivienda.gov.co/Sala-de-prensa> y <http://www.youtube.com/user/minvivienda>
- Galería de audio: <http://www.minvivienda.gov.co/sala-de-prensa/galeria-de-audio>
- Agenda del Ministerio: <http://www.minvivienda.gov.co/>

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

- Redes sociales, Facebook, twitter):  
<http://www.facebook.com/MinVivienda> <https://twitter.com/luisfelipehenao>  
<https://twitter.com/minvivienda>
- ESQUEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA: A continuación se presenta el esquema de participación ciudadana definido para el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio:

**Figura 1:** Esquema de participación ciudadana



**Fuente:** Elaboración Propia

Este esquema presenta la relación de doble vía que existe entre el Ministerio y la ciudadanía según la información y servicios suministrados, así como la forma en que los ciudadanos la reciben a través de los canales dispuestos para tal fin.

2. Otras fuentes de información de la gestión del ministerio son las siguientes:

- Página Web del DNP, en los aplicativo SINERGIA y SPI:  
<https://sinergia.dnp.gov.co/portaldnp/>  
<https://spi.dnp.gov.co/>

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

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

- Escala: Programa de televisión que se emite por el Canal Institucional los domingos a las 7 de la noche, por el cual se divulga la información y gestión semanal del Ministerio.
- El periódico electrónico ESCALA es una publicación de circulación quincenal que le mantendrá informado(a) sobre los avances y gestión en materia de vivienda, agua potable, saneamiento básico y desarrollo urbano y territorial.
- Espacios de difusión a través de medios de comunicación masiva, ejemplo transmisión por canal institucional- Señal Colombia.
- Boletines de prensa: enviados a todos los medios de comunicación nacional.
- Medios free press, radio, prensa: a través de los cuales se da a conocer la gestión institucional.

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

- ✓ Boletín Escala In y campañas internas de difusión.
- ✓ Folletos informativos.
- ✓ Informes de gestión.

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

#### ANEXO No. 4

Canales de atención al ciudadano.

1. Atención escrita: Trámite de solicitudes escritas deben ser remitidas a: Ventanilla Única de Recepción de Correspondencia - Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., en la Calle 18 # 7-49.
2. Atención telefónica y vía fax:  
 Línea principal de atención al usuario:  
 PBX: 4897976  
 Desde Bogotá:  
 PBX: 3323434  
 FAX: 2817327  
 Línea Gratuita Nacional:  
 01 8000 516 201
3. Atención por correo electrónico:  
 Datos de contacto de la Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo:  
 Nombre: Adriana Bonilla Marquinez.  
 Correo electrónico: [correspondencia@minvivienda.gov.co](mailto:correspondencia@minvivienda.gov.co)  
 Teléfono: 3323434 extensión 3001
4. Atención personalizada: Sede Atención al Usuario: Calle 18 No. 7-49.
5. Notificaciones Judiciales FONVIVIENDA:  
[notificacionesfonviv@minvivienda.gov.co](mailto:notificacionesfonviv@minvivienda.gov.co)
6. Notificaciones Judiciales MINISTERIO:  
[notificacionesjudici@minvivienda.gov.co](mailto:notificacionesjudici@minvivienda.gov.co)
7. Atención Urna de Cristal: [www.urnadecristal.gov.co](http://www.urnadecristal.gov.co)

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

8. Formulario Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR:  
<http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano>
9. Ferias de atención al ciudadano: que se desarrollan en el marco del programa nacional de servicio al ciudadano en diferentes ciudades del país.
10. Participación en los Acuerdos para la Prosperidad en los cuales se tratan temas de competencia de la Entidad.
11. Desarrollo de la agenda social del Ministro en las regiones, en la cual se entregan obras de saneamiento básico, acueductos y proyectos de vivienda y se generan espacios para la participación de la población beneficiada.
12. Interacción con la ciudadanía: Chat institucional, Foros entre otras.

	<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016</b>	Versión: 7.0
		Fecha: 13/08/2015
		Código: SG-M-01

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN DEL DOCUMENTO QUE MODIFICA	VERSIÓN ACTUAL DEL DOCUMENTO	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
05 de agosto de 2016	Versión 1.0		Creación del documento

Elaboró: Isidro Bastidas Victor Preciado Nelson Posada  Cargo: Profesional Especializado Profesional Especializado Profesional Especializado	Revisó: Comité Interdisciplinario de Rendición de cuentas  Cargo: No Aplica	Aprobó: Comité Interdisciplinario de Rendición de cuentas  Cargo: No Aplica
Firmas:	Firma:  Lista de Asistencia	Firma:  Lista de Asistencia
Fecha: 05 agosto 2016	Fecha:	Fecha: