



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

***PLAN ANTICORRUPCION Y
DE ATENCION AL
CIUDADANO***

AÑO 2013

Contenido

1.	INTRODUCCION	3
1.1.	MARCO INSTITUCIONAL	4
1.2.	METODOLOGÍA PARA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	6
1.3.	MARCO LEGAL	8
2.	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	11
3.	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	12
4.	COMPONENTES DEL PLAN.	13
4.1.	PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.	14
4.2.	SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.	16
4.3.	TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.	20
4.4.	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. ...	23
5.	ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS:	41
6.	CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	44

1. INTRODUCCION

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, entidad del orden nacional creado mediante Ley No. 1444 de 2011, su objetivo es el de lograr, en el marco de la ley y sus competencias, formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar 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”.

A continuación se muestran los principales elementos institucionales que dan cuenta de la razón de ser del Ministerio.

1.1. MARCO INSTITUCIONAL

- *Ley 1444 de 4 de mayo de 2011 “Por medio de la cual se escinden unos ministerios, se otorgan precisas facultades extraordinarias al Presidente de la República para modificar la estructura de la administración pública y la planta de personal de la Fiscalía General de la Nación y se dictan otras disposiciones”.*
- *Decreto 3571 de 27 de septiembre de 2011 “Por el cual se establecen los objetivos, estructura, funciones del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y se integra el Sector Administrativo de Vivienda, Ciudad y Territorio”.*
- *Decreto 555 de 10 de marzo de 2003 “Por el cual se crea el Fondo Nacional de Vivienda FONVIVIENDA”.*
- *Ley 432 de 2 de febrero de 1998 “Por la cual se reorganiza el Fondo Nacional de Ahorro, se transforma su naturaleza jurídica y se dictan otras disposiciones”.*
- *Ley 142 de 11 de julio de 1994 “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”.*
- *Decreto 3571 de 27 de septiembre de 2011 “Por el cual se establecen los objetivos, estructura, funciones del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y se integra el Sector Administrativo de Vivienda, Ciudad y Territorio” y, además, “deroga el Decreto Ley 216 de 2003, el Decreto 3137 de 2006 y las demás disposiciones que le sean contrarias”.*

MISIÓN

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio es la entidad pública del orden nacional que de acuerdo a las condiciones de acceso y financiación de vivienda, y de prestación de servicios públicos de agua potable y saneamiento básico, es responsable de formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar la política pública, planes y proyectos en materia de vivienda urbana, agua potable y saneamiento básico, desarrollo territorial y urbano planificado del país y de la consolidación del sistema de ciudades, con patrones de uso eficiente y sostenible del suelo.

VISIÓN

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio contribuirá a través de políticas integrales, en la construcción de equidad social y calidad de vida mediante la consolidación de ciudades amables y productivas; con acceso de la población a una vivienda urbana digna y a los servicios de agua potable y saneamiento básico con cobertura universal y de calidad.

PRINCIPIOS ETICOS INSTITUCIONALES

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

- *Evitar toda situación en la que los intereses personales directos e indirectos se encuentren en conflicto con el interés general o puedan interferir con el desempeño ético y transparente de nuestras funciones.*
- *Los recursos y bienes públicos son exclusivamente para asuntos de interés público.*

- *Orientamos nuestras actuaciones en el marco normativo que nos rige, con integridad, transparencia y eficiencia.*
- *La gestión pública que realizamos es coherente con las políticas, planes, programas y regulaciones vigentes bajo criterios de responsabilidad social.*
- *Actuamos con transparencia y responsabilidad en los deberes que nos corresponden para el cumplimiento del fin público que le compete al Ministerio en pro de la calidad de vida de la población colombiana.*
- *No aceptamos regalos ni donaciones que generen conflicto de intereses.*

VALORES ETICOS INSTITUCIONALES

Valores éticos: De conformidad con el artículo 6 del Código de Ética, los valores éticos del Ministerio son:

- *Transparencia*
- *Honestidad*
- *Justicia*
- *Equidad*
- *Lealtad*
- *Respeto*
- *Responsabilidad*
- *Solidaridad*
- *Servicio*
- *Tolerancia*
- *Compromiso*
- *Participación*
- *Sinceridad*
- *Colaboración*
- *Pertenencia*
- *Humildad.*

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

En este marco de referencia institucional, El Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano se construye en cumplimiento de lo estipulado por la Ley 1474 de 2011¹, siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan es concebido por el Ministerio como un instrumento estratégico orientado a prevenir los riesgos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo del cumplimiento de los objetivos de cada uno de los procesos institucionales, y a la efectividad del control, verificación, evaluación y seguimiento necesario para dar cuenta de su gestión, orientada al cumplimiento de las políticas administrativas definidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, establecido en el Decreto No. 2482 de 2012.

De acuerdo con los parámetros que se establecen en la estrategia nacional, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, contiene los siguientes componentes:

Metodología para la Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. *En este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad como resultado de la identificación, análisis, valoración y las medidas que se establecen para mitigarlos.*

Estrategia Anti trámites. *Este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la institución, facilitar el acceso a la información, y contribuir a la mejora del funcionamiento de la entidad mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad propios de la comunicación electrónica, estos encaminados a cerrar espacios propensos para la corrupción.*

Rendición de cuentas. *El tercer componente del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano, contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.*

¹Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. Artículo 73 “Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

1.3. MARCO LEGAL

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

Ley 1474 del 12 de Julio de 2011.

“Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción."

Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012. Considerandos:

"Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad." correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que mediante el decreto número 4637 de 2011 se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el "Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 ... ", así como también, "señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos ... "

Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

Decreta:

Artículo 1. Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Artículo 2. Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Artículo 3. El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" es parte integrante del presente decreto.

Artículo 4. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

Artículo 5. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

Artículo 6. El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" será publicado para su consulta en las páginas web del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Artículo 7. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.

Parágrafo Transitorio. Para el año 2013, las entidades tendrán como máximo plazo, para elaborar u homologar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el 30 de abril de 2013.

Artículo 8. Vigencia. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación."

2. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

Objetivo General

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013, conforme lo establecen los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”

Objetivos Específicos

Estructurar el mapa de riesgos de corrupción a partir de los mapas de riesgos por procesos ya implementados y definir las medidas para mitigarlos, estableciendo los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Implementar la estrategia de racionalización de trámites, buscando facilitar el acceso a los servicios que brinda el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, permitiéndole simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta.

Programar la rendición de cuentas, como una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados.

Fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos, a través de distintos canales, a los trámites y servicios del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

3. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Teniendo en cuenta que este plan hace parte del Plan de Acción del Ministerio, a continuación se relacionan los principales elementos estratégicos, en términos de la principal línea estratégica de acción, así como los programas y proyectos más relevantes que tienen que ver con la lucha anticorrupción y la atención al ciudadano, así:

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL VIGENCIA 2013			
No.	Línea Estratégica	Programa	Proyecto
1	Eficiencia e innovación gubernamental	Buen Gobierno y lucha contra la corrupción	Renovación tecnológica para el ministerio de vivienda, ciudad y territorio, nacional
2	Eficiencia e innovación gubernamental	Buen Gobierno y lucha contra la corrupción	Apoyo y fortalecimiento a la formación y capacitación de los funcionarios en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en Bogotá
3	Eficiencia e innovación gubernamental	Buen Gobierno y lucha contra la corrupción	Implementación y fortalecimiento institucional del sector habitacional.
4	Eficiencia e innovación gubernamental	Buen Gobierno y lucha contra la corrupción	Adecuación y mejoramiento de la infraestructura física, bienes muebles e inmuebles del ministerio de vivienda, ciudad y territorio en Bogotá
5	Eficiencia e innovación gubernamental	Buen Gobierno y lucha contra la corrupción	Fortalecimiento de la gestión documental del ministerio de vivienda ciudad y territorio en Bogotá
6	Eficiencia e innovación gubernamental	Buen Gobierno y lucha contra la corrupción	Fortalecimiento institucional del ministerio de vivienda, ciudad y territorio en el desarrollo de las políticas misionales y de apoyo nacional

4. COMPONENTES DEL PLAN.

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



4.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiéndonos a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenir o evitar los riesgos de corrupción.

Para la elaboración del Mapa de Riesgos para Prevenir la Corrupción del Ministerio, se tiene en cuenta como referente conceptual los procesos definidos en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y como referente institucional, los procesos institucionales definidos en el Sistema de Gestión de Calidad, frente a los que se identifican posibles actos de corrupción que se podrían presentar en el desarrollo de los mismos.

Adicionalmente, para la construcción de nuestro Mapa de Riesgos de Corrupción, se tiene en cuenta la Guía Metodológica del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP expedido en Septiembre de 2011, puesto a disposición del Sector Público Colombiano en marzo de 2012, documento que se ajustó al Estándar internacional AS/NZS ISO 31000:2011.

No obstante, teniendo en cuenta que la Metodología de la Secretaría de Transparencia se aparta de la Guía Metodológica del DAFP en algunos de sus elementos, en este Ministerio aplicará la metodología definida en el documento, “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”

En este orden de ideas, en el mapa de riesgos de corrupción se identificaron los que creemos son los más relevantes riesgos que hacen vulnerable a la entidad a sufrir consecuencias derivadas de la posibilidad que por acción u omisión mediante el uso indebido de poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses del Ministerio y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

Es importante anotar que la matriz que consolida el mapa de riesgos de corrupción es el resultado final de los siguientes ejercicios:

Identificación de riesgos de corrupción: en esta etapa se hizo la identificación del riesgo de corrupción acorde a la definición y lineamientos dados en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Igualmente se identificaron las causas del riesgo y la descripción del mismo. Los procesos identificados son los siguientes:

- *Direccionamiento Estratégico*
- *Financiero*
- *De contratación*
- *De información y documentación*
- *De investigación y sanción*
- *De trámites y/o servicios internos y externos*

Análisis del riesgo: *en esta etapa se determinó el grado en el cual se pudiera materializar los eventos identificados, en dos categorías, Casi Seguro y Posible.*

Valoración del riesgo de corrupción: en esta etapa se definió los controles existentes para los riesgos identificados, como resultado, la totalidad de los controles fueron preventivos, los cuales permiten disminuir la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo, no se identificó controles adicionales.

Política de administración de riesgos: en esta etapa se definió las acciones que se debe tener en cuenta para la administración del riesgo, estas actividades se refieren a evitar el riesgo o reducirlo, ya sea para prevenir o disminuir la probabilidad de ocurrencia del riesgo. Acorde con esta clasificación, se definió las acciones a implementar con la correspondiente dependencia responsable y un indicador que permita la medición del avance.

Finalmente, a este mapa de riesgos se le realizará seguimiento tres veces al año. Dadas las circunstancias de formulación del plan, para el año 2013, el primer seguimiento se realizará el 31 de agosto de 2013 y el segundo el 31 de diciembre. Para los años siguientes se realizará seguimiento en abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

Como resultado de estas etapas, se consolidó en una sola matriz el mapa de riesgos para prevenir la corrupción, que se anexa al presente documento, conforme al siguiente ejemplo que se presenta a manera de ilustración:

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO									
Misión: El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio es la entidad pública del orden nacional que de acuerdo a las condiciones de acceso y financiación de vivienda, y de prestación de servicios públicos de agua potable y saneamiento básico, es responsable de formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar la política pública, planes y proyectos en materia de vivienda urbana, agua potable y saneamiento básico, desarrollo territorial y urbano planificado del país y de la consolidación del sistema de ciudades, con patrones de uso eficiente y sostenible del suelo.									
IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	VALORACIÓN	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de control				
Direccionamiento estratégico	Desconocimiento de los límites de las acciones y decisiones que puede tomar cada servido de la entidad (...)	1	Concentración de autoridad y exceso de poder	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Realizar inducción al cargo una vez se posesione el funcionario	Secretaría General- Grupo de Talento Humano	Número de funcionarios con inducción al cargo

4.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública y busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Es por ello que este plan identifica las acciones que están a nuestro alcance para efectos de identificación, simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites existentes.

De forma complementaria al cuarto componente, se busca definir una estrategia que permita acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de nuestros procedimientos. Es por ello que en concordancia con el espíritu de la norma, tenemos claro que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de nuestra gestión

Igualmente, somos conscientes que a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. En este orden de ideas, con este plan se busca eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, entre otros.

Este componente se desarrolla en tres etapas, así:

Identificación de trámites. *Implica la identificación de trámites y procedimientos administrativos en el marco de los procesos instituciones y su normativo correspondiente.*

Priorización de trámites a intervenir. *Implica la identificación de aquellos trámites que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. Para ello se requiere realizar un diagnóstico de los trámites a intervenir teniendo en cuenta los factores internos (complejidad, tiempo y costo) y externos (pago, PQR, auditorías y consulta ciudadana) que inciden en la realización de los trámites.*

Racionalización de trámites. *Con base en el diagnóstico, se procede a identificar y definir las estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que permita reducir los trámites, con menor esfuerzo y costo para el usuario. A partir de este análisis se procede a realizar la clasificación de los trámites que pueden ser sujetos de simplificación, estandarización, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización, o interoperabilidad.*

Es importante anotar que el Ministerio es una entidad nueva, creada en mayo de 2011 y estructurada a partir de septiembre del mismo año, razón por la cual, está avanzando en un proceso de fortalecimiento institucional. No obstante, en el primer semestre de 2012, con acompañamiento del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, se hizo una caracterización de los trámites del Ministerio, así como también el análisis correspondiente de Priorización de trámites y la posibilidad de racionalizarlos, agotando, de forma anticipada a la norma que regula el presente plan, las etapas que implica la política de racionalización de trámites.

Producto del ejercicio conjunto con el DAFP, a continuación se muestra el inventario de los trámites que tiene a cargo el Ministerio, debidamente registrado en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. Es importante anotar que el proceso de racionalización de trámites se seguirá haciendo en el Ministerio de manera continua. Para mayor información sobre los trámites del Ministerio se puede consultar la siguiente página, buscando la entidad Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

<http://www.gobiernoonlinea.gov.co/web/quest/encyclopedia/-/wiki/Enciclopedia%20del%20Estado/Qu%C3%A9+es+el+Sistema+%C3%9Anico+de+Informaci%C3%B3n+de+Tr%C3%A1mites++SUIT>.

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES				
Tipo de proceso	Proceso	Subproceso	Trámite	Normativa asociada al trámite
MISIONAL	PROMOCIÓN E INSTRUMENTACIÓN TÉCNICA	GESTIÓN DEL SUBSIDIO	Cobro del subsidio familiar de vivienda de interés social bajo la modalidad de pago anticipado	1. Ley 1469. Por la cual se adoptan medidas para promover la oferta de suelo urbanizable y se adoptan otras disposiciones para promover el acceso a la vivienda del año 2011 Artículo: 22-23 2. Resolución 0119 Por la cual se fijan las condiciones para el giro de los recursos del Subsidio Familiar de Vivienda y se dictan otras disposiciones del año 2011 Artículo: Todos 3. Reglamento Interno Procedimientos en Vivienda de Interés Social de 2011. Artículo: Todos 4. Decreto 2190 Por el cual se reglamentan parcialmente las Leyes 49 de 1990, 3 de 1991, 388 de 1997, 546 de 1999, 789 de 2002 y 1151 de 2007 en relación con el Subsidio Familiar de Vivienda de Interés Social en dinero para áreas urbanas. del año 2009. Artículo: 59-61
			Cobro del subsidio familiar de vivienda de interés social bajo la modalidad de pago contra escritura	1. Ley 1469. Por la cual se adoptan medidas para promover la oferta de suelo urbanizable y se adoptan otras disposiciones para promover el acceso a la vivienda del año 2011 Artículo: 22-23 2. Resolución 0019 Por la cual se fijan las condiciones para el giro de los recursos del Subsidio Familiar de Vivienda y se dictan otras disposiciones del año 2011 Artículo: Todos 3. Reglamento Interno Procedimientos en Vivienda de Interés Social del año 2011 Artículo: Todos 4. Decreto 2190 Por el cual se reglamentan parcialmente las Leyes 49 de 1990, 3a de 1991, 388 de 1997, 546 de 1999, 789 de 2002 y 1151 de 2007 en relación con el Subsidio Familiar de Vivienda de Interés Social en dinero para áreas urbanas. del año 2009 Artículo: 58

			<i>Habilitación para otorgar financiación complementaria por parte de los oferentes de vivienda de interés social</i>	1. Decreto 2190 Por el cual se reglamentan parcialmente las Leyes 49 de 1990, 3 de 1991, 388 de 1997, 546 de 1999, 789 de 2002 y 1151 de 2007 en relación con el Subsidio Familiar de Vivienda de Interés Social en dinero para áreas urbanas. del año 2009 Artículo :Numeral 2.17 del artículo 2 2. Resolución 883 Por la cual se establece un esquema de financiación complementaria admisible para el otorgamiento del Subsidio Familiar de Vivienda de Interés Social Urbana. del año 2004 Artículo: Todos 3. Decreto 975. Por el cual se reglamentan parcialmente las Leyes 49 de 1990, 3 de 1991, 388 de 1997, 546 de 1999, 789 de 2002 y 812 de 2003 en relación con el Subsidio Familiar de Vivienda de Interés Social en dinero para áreas urbanas del año 2004 Artículo: Numeral 2.13 del artículo 2, 38 y 40
			<i>Postulación y asignación del subsidio familiar de vivienda de interés social para áreas urbanas</i>	1. Resolución 0032. Por la cual se modifican los artículos 12, 15, 42, 44 y 45 de la Resolución 895 de 2011 del año 2012 Artículo :Todos 2. Resolución 895. Por la cual se establecen las metodologías y condiciones para el otorgamiento de la elegibilidad y la calificación de los planes de vivienda de Interés social Urbana de 2011 Artículo: Todos 3. Reglamento Interno Procedimientos en Vivienda de Interés Social del año 2011 Artículo: Todos 4. Ley 1432. Por medio de la cual se modifica un parágrafo al artículo 6° de la Ley 3ª de 1991 y se dictan otras disposiciones del año 2011 Artículo: Todos 5. Resolución 0019 Por la cual se fijan las condiciones para el giro de los recursos del Subsidio Familiar de Vivienda y se dictan otras disposiciones del año 2011 Artículo: Todos 6. Ley 1469. Por la cual se adoptan medidas para promover la oferta de suelo urbanizable y se adoptan otras disposiciones para promover el acceso a la vivienda del año 2011. Artículo: 22-32 7. Decreto 2190. Por el cual se reglamentan parcialmente las Leyes 49 de 1990, 3 de 1991, 388 de 1997, 546 de 1999, 789 de 2002 y 1151 de 2007 en relación con el Subsidio Familiar de Vivienda de Interés Social en dinero para áreas urbanas del año 2009. Artículo: Todos 8. Sentencia Judicial 029. El subsidio familiar de vivienda previsto en el artículo 3 de la Ley 3 de 1991, se aplica también a los integrantes de las parejas homosexuales, en las mismas condiciones que a los compañeros o compañeras permanentes del año 2009. Artículo Vigésimo cuarto 9. Ley 3 Por la cual se crea el Sistema Nacional de Vivienda de Interés Social, se establece el subsidio familiar de vivienda, se reforma el Instituto de Crédito territorial, ICT, y se dictan otras disposiciones del año 1991 Artículo 1-9

Complementariamente, el Ministerio cuenta con el servicio de Solicitud de movilización del ahorro por parte del ahorrador y los siguientes Formularios.

- *Formulario de inscripción para Concejales Postulantes al SFV. - Guía -*
- *Formulario de inscripción para población en situación de Desplazamiento. - Guía -*
- *Formulario de inscripción para postulantes del concurso de esfuerzo territorial departamental al subsidio familiar de vivienda de interés social en vivienda nueva y/o construcción en sitio propio y mejoramiento. - Guía -*
- *Formulario de inscripción para postulantes del concurso de esfuerzo territorial nacional al subsidio familiar de vivienda de interés social en vivienda nueva y/o construcción en sitio propio y mejoramiento. - Guía -*

Servicios en línea donde ahora será más fácil realizar sus trámites ante el ministerio.

- *Registro de oferentes y planes de vivienda VIS.*
- *Consulta el estado de postulantes a subsidio.*
- *Registro de licencias urbanísticas.*
- *Sistema de información SIGE-VAS.*
- *Chat institucional.*
- *Correo institucional.*

4.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

La definición establecida en el CONPES 3654 de 2010, de rendición de cuentas “es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado”

En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos.

Es por esto que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos.

Con relación a la disponibilidad y publicación de la información, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio tiene a disposición de la ciudadanía la Página Web donde se puede encontrar la información sobre la entidad, misión, visión, objetivos y servicios, la cual se encuentra en la siguiente dirección electrónica: www.minvivienda.gov.co

los avances y resultados de las metas y compromisos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo del sector Vivienda, Ciudad y Territorio, se encuentran incluidos para consulta de la ciudadanía en la página Web del DNP, aplicativo SINERGIA, Sistema de Seguimiento a Metas del Gobierno – SISMEG, en la siguiente dirección electrónica: <https://sinergia.dnp.gov.co/portaldnp/>

Los avances y resultados de los proyectos de inversión del sector Vivienda, Ciudad y Territorio, se pueden consultar en la página Web del DNP, aplicativo SPI, Seguimiento a Proyectos de Inversión – SPI, en la siguiente dirección electrónica: <https://spi.dnp.gov.co/>

Por otro lado, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.

En términos de Control el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, al igual que todas las entidades estatales, es auditado por la Contraloría General de la República y la Procuraduría General de la Nación, quienes realizan funciones de control y vigilancia de la actividad de la Administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes de la Nación.

Además de lo anterior, la entidad cuenta con un Sistema de Control Interno, soportado en los principios básicos de autocontrol y autoevaluación e integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la entidad, con el fin de procurar que todas las actividades,

operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por el Despacho y en atención a las metas u objetivos previstos de acuerdo a lo establecido en la Ley 87 de 1993.

La verificación y evaluación independiente del Sistema de Control Interno del Ministerio lo realiza la Oficina de Control Interno, la cual se encarga de verificar los procesos relacionados con: el manejo de los recursos, bienes, sistemas de información y cumplimiento de los objetivos y metas formuladas. En desarrollo de esta actividad y a partir de las evaluaciones realizadas se presentan recomendaciones a las dependencias respectivas para el fortalecimiento del sistema.

La vigilancia de la gestión y el control financiero y de resultados se puede observar en el siguiente cuadro:

Tipo de control	Entidad
Control Político	Ejercido por el Congreso de la República a través de la facultad de aprobar los presupuestos presentados por la rama Ejecutiva del Poder Público, solicitar informes de gestión al Gobierno y aprobar o improbar los balances de la Nación en los que se refleja el manejo dado al erario público.
Control Fiscal	Ejercido por la Contraloría General de la República, CGR, está destinado a la vigilancia de la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejan fondos o bienes de la Nación. Está relacionado con la obligación que tienen los servidores públicos y el gobierno de rendir cuentas sobre su gestión. La CGR esta ubicada en la Avenida Carrera 60 No 24-09 Edificio Gran Estación II. Bogotá. Teléfono 6477000. http://www.contraloriagen.gov.co
Control Disciplinario	Ejercido por la Procuraduría General de la Nación, en el marco del Código Único Disciplinario Ley 734 de 2002. La Procuraduría está ubicada en la Carrera 5 No 15-60. Bogotá. Teléfono 5878750. http://www.procuraduria.gov.co
Control Ciudadano	Se refiere a la participación de la ciudadanía frente a la salvaguarda y vigilancia del manejo de lo público.

Fuente: Página Web DNP

Con el propósito de facilitar el control ciudadano, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, dentro del Plan Estratégico Integrado de Planeación y Gestión Sectorial – 2013, en el marco de la política de Transparencia, participación y servicio al ciudadano estableció como acción, la realización de dos (2) rendiciones públicas de cuentas del sector en cada vigencia.

El Ministerio deberá adelantar las siguientes actividades en el marco de la Rendición Pública de Cuentas:

- a) Solicita al Despacho del Ministro y al grupo de comunicaciones suministrar los lineamientos establecidos para la Rendición Pública de Cuentas.*
- b) Solicita a las dependencias correspondientes los contenidos mínimos institucionales obligatorios de información que se debe poner a disposición de la ciudadanía para la Rendición de Cuentas, establecidas en la cartilla número 4 publicada por el Departamento*

Administrativo de la Función Pública “Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía”.

- c) Solicita a las dependencias técnicas competentes el envío de la información técnica requerida, cuando la Rendición Pública de Cuentas esté orientada a un tema específico.*
- d) Publica en la Página Web del Ministerio la invitación a la ciudadanía para que participe en la Rendición Pública de Cuentas, mencionando: fecha, hora, lugar, correo electrónico de contacto para recibir preguntas.*
- e) Publica en la Página Web el informe que será presentado en la Rendición Pública de Cuentas*
- f) Extiende invitaciones vía correo electrónico a los clientes internos y externos del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.*
- g) Realiza la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.*
- h) Aplica encuesta a los asistentes con el fin de medir el nivel de satisfacción frente a la misma.*

a. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios de la administración y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

De acuerdo con las directrices del Departamento Nacional de Planeación que recomienda a las Entidades de la administración pública, incluir dentro de sus planes institucionales una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio tiene incluido el tema de servicio al ciudadano dentro de sus planes institucionales, procesos y procedimientos, de modo que sus actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento.

Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano

Definición y difusión del portafolio de servicios al ciudadano: Actualmente el Ministerio cuenta con una Oferta Institucional, la misma que es difundida mediante diferentes mecanismos.

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

- *La publicación del documento de Oferta institucional publicado en la página web del Ministerio: www.minvivienda.gov.co/.*
- *La publicación del documento de Oferta institucional publicado en la página de intranet Ministerio*
- *Se da a conocer de manera escrita permanente mediante plegables en el punto de atención personalizada en las instalaciones del Ministerio.*
- *Se difunde de manera itinerante las Ferias de Servicio Ciudadano.*

Implementación y optimización de procedimientos: El Ministerio ha tenido un proceso permanente de implementación y ajuste de los procedimientos relacionados con la atención al Ciudadano con el fin de Optimizar la prestación de los servicios.

Los procedimientos que soportan los trámites y servicios al ciudadano se encuentran- enunciados en el Sistema Integrado de Gestión, que actualmente se encuentra certificado bajo la norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 para la entidad. Inicialmente el Ministerio contaba con 8 procedimientos documentados, y efectuado un análisis de revisión y racionalización se logró reducir a 2 procedimientos que se mencionan a continuación, los cuales se encuentran publicados en la página web del Ministerio. <http://www.minvivienda.gov.co/Ministerio/Gestion/Paginas/default.aspx>

Procedimientos	Objetivos
Trámite y Atención de Derechos de Petición	Tramitar y emitir respuesta adecuada y oportuna a las peticiones presentadas ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
Atención a Consultas Telefónicas y	Brindar de manera eficiente y oportuna

<i>Personalizadas</i>	<i>atención telefónica y personalizada a los usuarios del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio en relación con los temas de su competencia.</i>
-----------------------	---

De igual forma se encuentra establecido un procedimiento para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normativa establecida, el cual puede ser consultado en la página web del Ministerio banner de trámites y servicios. <http://www.minvivienda.gov.co/TramitesServicios/Paginas/default.aspx>, por otra parte, también se encuentra publicado en la sección del Sistema Integrado de Gestión, <http://www.minvivienda.gov.co/Ministerio/Gestion/Paginas/default.aspx>, con la siguiente denominación:

<i>Procedimientos</i>	<i>Objetivos</i>
<i>Trámite y Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencia</i>	<i>Tramitar y emitir respuesta adecuada y oportuna a las quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio</i>

El Ministerio adoptó mediante resolución 0203 del 22 de abril de 2013 la reglamentación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas ante la entidad.

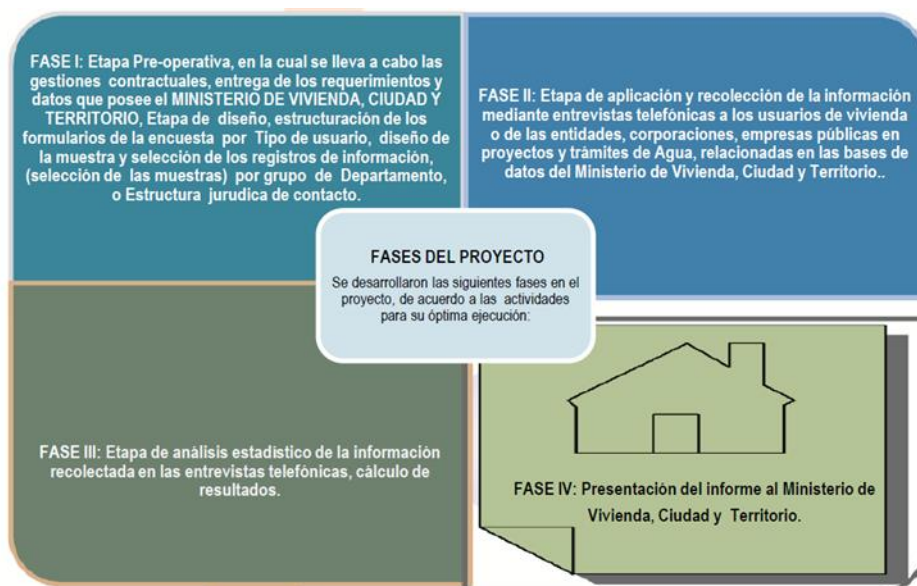
Medición de la satisfacción del ciudadano: La entidad debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del Sistema Integrado de Gestión, y en cuanto sea posible su medición, el seguimiento y la medición del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados, en este contexto el Ministerio ha optado por el método de encuesta la cual se ha desarrollado desde el año 2011, *no obstante, aún se estaba en el proceso de escisión y se evidencian algunos rezagos de información del Ministerio de Ambiente y Desarrollo sostenible.*

En el año 2012 se levantó la medición de satisfacción, con diferenciación de los sujetos de medición. Esta medición sirve para llevar a cabo correcciones, acciones preventivas o correctivas.

Presentamos los resultados más relevantes con base en el informe final entregado por la firma contratada para tal fin, en el que se muestra la metodología diseñada para la medición del nivel o grado de satisfacción de los usuarios (NSU) de los servicios sociales que ofrece el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio con los siguientes componentes:

- 1. Descripción de las actividades técnicas realizadas en la fase de la planeación*
- 2. Desarrollo de los instrumentos de medición, diseñados para realizar las encuestas de percepción*
- 3. Actividades operativas y logísticas para la ejecución del trabajo y aplicación de las encuestas telefónicas y*
- 4. Descripción del procedimiento estadístico para realizar los cálculos y análisis de los indicadores numéricos del nivel o grado de satisfacción de los usuarios (NSU) general, para cada uno de los atributos y aspectos diferenciados en la prestación de los servicios.*

Según el documento entregado por la firma, las fases del proceso fueron:

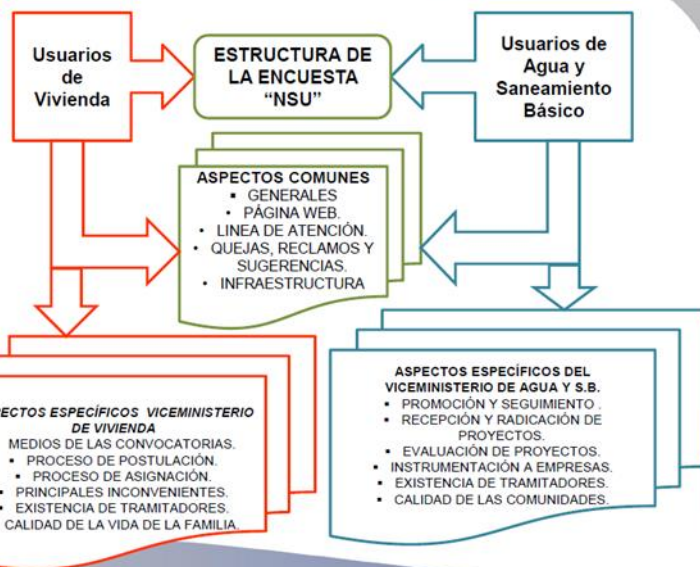


La técnica utilizada para la medición fue de entrevista telefónica que se realizó fundamentalmente por las siguientes razones:

- *Es una entrevista que no excede los 15 minutos de duración.*
- *Permite llegar a todos los usuarios del territorio nacional en especial a los de difícil acceso geográfico, y a las personas importantes dentro de las empresas o entidades usuarias del servicio de agua y saneamiento básico.*
- *Permite una mayor supervisión, pues se puede garantizar tanto la escucha “en vivo” de toda la entrevista, como el control de la aleatoriedad de la selección de la entrevista a supervisar.*
- *Finalmente, la entrevista telefónica es un poco más económica, por lo tanto permite trabajar con un número más representativo de entrevistas a un menor costo.*



4.



Evaluación de la Satisfacción del Usuario 2012

6



DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN Y DISEÑO DEL TAMAÑO DE MUESTRA.

PARAMETROS ESTADÍSTICOS	p	0.865	
	q	0.135	
	z (90% Confianza)	1.645	
	Tasa Respuesta	30%	
	Tasa no request	70%	
USUARIOS DE AGUA			
	Total Registros	Marco de la muestra	Tamaño Muestra
GESTOR	32	32	23
COORDINACIONES	38	38	26
GOBERNADORES	33	33	24
EMPRESAS DE SERVICIOS	552	249	75
ALCALDIAS	1098	269	81
SubTotal	1753	621	229
USUARIOS DE VIVIENDA			
	Total Registros	Marco de la muestra	Tamaño Muestra
BOGOTÁ D. C.	5870	286	86
ANTIOQUIA	4357	286	86
CORDOBA	3596	283	85
MAGDALENA	2555	279	84
BOLIVAR	2532	279	84
CESAR	2317	279	84
CAQUETA	2252	279	84
VALLE	2252	279	84
ATLANTICO	2055	279	84
HUILA	1941	279	84
LA GUAJIRA	1491	273	82
CUNDINAMARCA	1404	273	82
SUCRE	759	259	78
NORTE SANTANDER	516	249	75
GUAVIARE	512	249	75
NARIÑO	493	246	74
SANTANDER	473	246	74
QUINDIO	395	236	71
META	371	236	71
BOYACA	366	233	70
TOLIMA	348	233	70
CAUCA	324	229	69
RISARALDA	307	226	68
CHOCO	249	216	65
CALDAS	185	185	59
PUTUMAYO	134	134	53
CASANARE	118	118	50
ARAUCA	72	72	39
VICHADA	10	10	9
GUAINIA	3	0	0
SAN ANDRÉS	2	0	0
SubTotal	38269	6731	2079
Total de Usuarios	40022	7352	2308

La cobertura mínima utilizando Muestreo aleatorio estratificado para los diferentes usuarios del Ministerio con el 90% de confiabilidad y un error de muestreo máximo del 6.0%. Se aplicaron en total 2307 encuestas efectivas.

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N-1) + Z^2pq}$$

Dónde:

Z: grado de confianza de la estimación.
p: proporción de la muestra.

para la categoría a examinar $p=0.865$
q: $1-p$ donde $p=0.865$ y $q=0.135$

n: tamaño de la muestra.

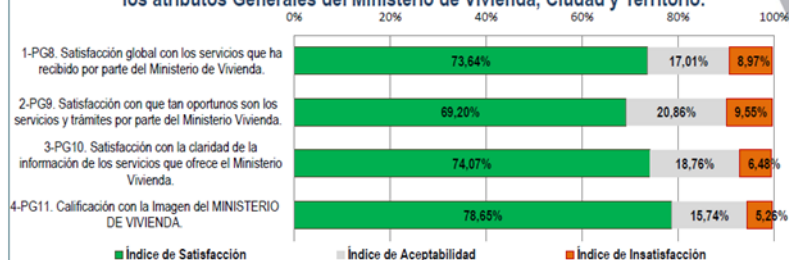
N: Tamaño de la población.

Evaluación de la Satisfacción del Usuario 2012

12



Índices de Satisfacción e Insatisfacción de los usuarios de vivienda con los atributos Generales del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.



Usuarios de Vivienda

18

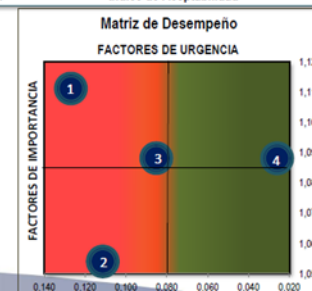
Evaluación de la Satisfacción del Usuario 2012



Índices de Satisfacción e Insatisfacción de los usuarios del VASB con los atributos generales del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.



BASE = 255



Usuarios de Agua y Saneamiento Básico

42

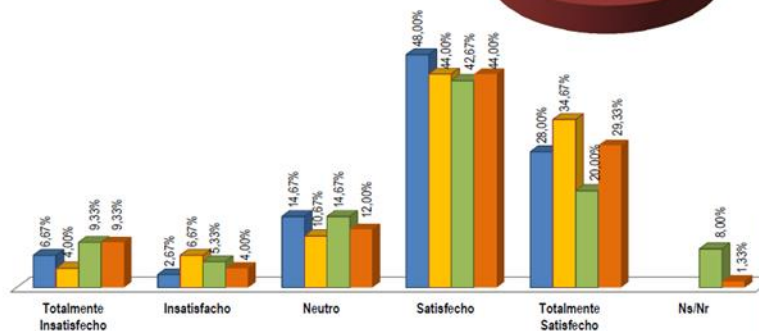
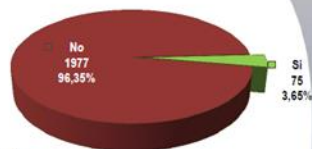
Evaluación de la Satisfacción del Usuario 2012



Satisfacción con la página Web.

- PG12.1. Claridad de la información publicada en la página Web del Ministerio.
- PG12.2. Facilidad del manejo de la página Web.
- PG12.3. Posibilidad de descargar formularios o formatos por la página Web.
- PG12.4. Claridad de la Información relacionada con los trámites por la página Web.

PG12. ¿Usted ha visitado el sitio Web del Ministerio de Vivienda en los últimos 6 meses?



Evaluación de la Satisfacción del Usuario 2012

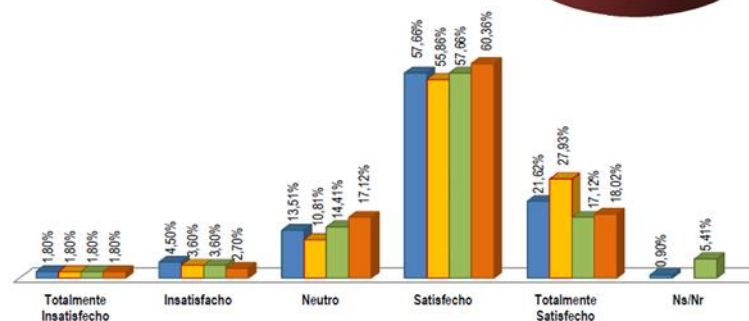
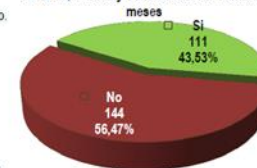
19



Satisfacción con la página Web. Usuarios VASB.

- PG12.1. Facilidad y claridad de la información general publicada en la página Web del Ministerio.
- PG12.2. Pagina web del Ministerio cuenta con suficiente Información normativa vigente.
- PG12.3. Posibilidad de descargar formularios o formatos.
- PG12.4. Claridad de la Información relacionada con los trámites.

PG12. Visita el sitio Web del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en los últimos 6 meses



Evaluación de la Satisfacción del Usuario 2012

43

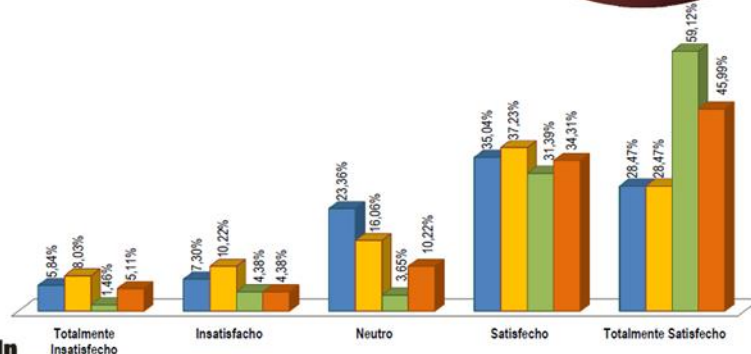


MinVivienda Ministerio de Vivienda

Satisfacción con la línea de atención.

- PG13.1. Tiempo de espera para que contesten su llamada en la línea de atención al usuario.
- PG13.2. Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita.
- PG13.3. Amabilidad del personal encargado de atender las llamadas en la línea de atención al usuario.
- PG13.4. Calidad de la información recibida.

PG13. Usted se ha comunicado con la línea de atención al usuario del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.



Evaluación de la Satisfacción del Usuario 2012

21



Usuarios de Vivienda

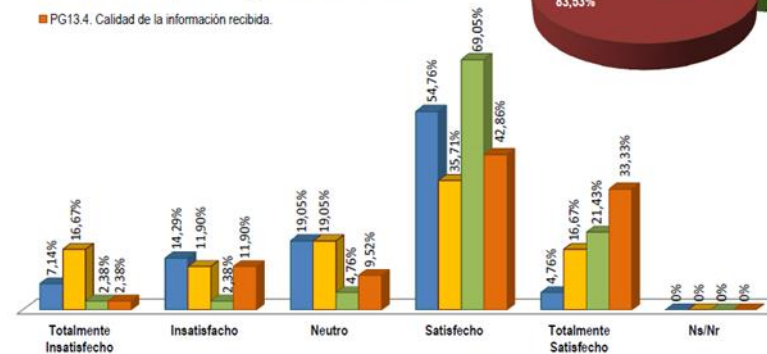
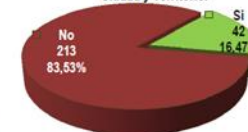


MinVivienda Ministerio de Vivienda

Satisfacción con la línea de atención.

- PG13.1. Tiempo de espera para que contesten su llamada.
- PG13.2. Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita.
- PG13.3. Amabilidad del personal encargado de atender las llamadas.
- PG13.4. Calidad de la información recibida.

PG13. Usted se ha comunicado con la línea de atención al usuario del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.



Evaluación de la Satisfacción del Usuario 2012

45



Usuarios de Agua y Saneamiento Básico

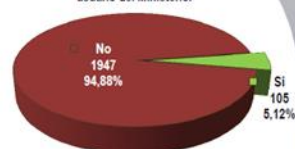


MinVivienda Ministerio de Vivienda

Satisfacción con las Peticiones/Quejas o Reclamos.

- PG14.1. El tiempo en responder su petición, queja/reclamo o sugerencia fue oportuno.
- PG14.2. La claridad con la que respondieron su petición, queja/reclamo o sugerencia.
- PG14.3. La respuesta recibida acorde a sus necesidades y expectativas.

PG14. Usted ha presentado alguna petición, queja, reclamo o sugerencia en atención al usuario del Ministerio.



Evaluación de la Satisfacción del Usuario 2012

23



Usuarios de Vivienda

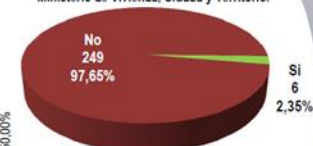


MinVivienda Ministerio de Vivienda

Satisfacción con las Peticiones/Quejas o Reclamos.

- PG14.1. Tiempo en responder la petición, queja/reclamo o sugerencia fue oportuno.
- PG14.2. Claridad con la que respondieron la petición, queja/reclamo o sugerencia.
- PG14.3. Respuesta fue acorde a las necesidades y expectativas del usuario.

PG14. Usted se ha presentado Peticiones, quejas, reclamos o sugerencias ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.



Evaluación de la Satisfacción del Usuario 2012

47



Usuarios de Agua y Saneamiento Básico

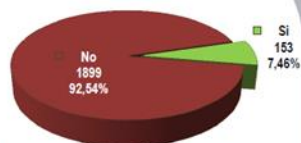


MinVivienda Ministerio de Vivienda

Satisfacción con las Instalaciones del Ministerio.

- PG15.1. La comodidad de las oficinas donde ha sido atendido.
- PG15.2. El espacio del sitio destinado para atender usuarios.
- PG15.3. La facilidad de acceso a las instalaciones para las personas discapacitadas.
- PG15.4. Los horarios de atención al público.

PG15. Conocen las instalaciones del Ministerio de Vivienda.



Evaluación de la Satisfacción del Usuario 2012

25



Usuarios de Vivienda



MinVivienda Ministerio de Vivienda

Satisfacción con las Instalaciones del Ministerio.

- PG15.1. Comodidad de las oficinas donde ha sido atendido el usuario.
- PG15.2. Espacio del sitio destinado para atender a los usuarios.
- PG15.3. Facilidad de acceso a las instalaciones para las personas discapacitadas.
- PG15.4. Horarios de atención al público.

PG15. Conocimiento de las instalaciones del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio



Evaluación de la Satisfacción del Usuario 2012

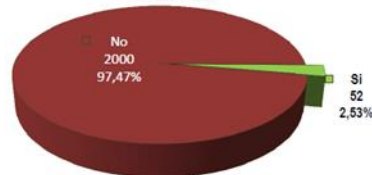
49



Usuarios de Agua y Saneamiento Básico



PG20. Conocimientos de los usuarios de vivienda sobre la existencia de tramitadores o mediadores que intentan realizar prácticas corruptas con el proceso de solicitud o asignación del subsidio.



PG20.1. Percepción a qué entidad pública pertenecen los tramitadores o mediadores.

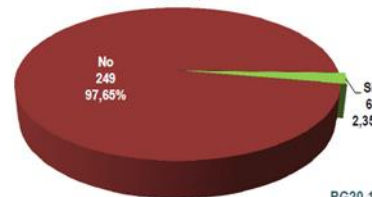


Evaluación de la Satisfacción del Usuario 2012

35



PG20. Conocimiento de los usuarios del VASB de la existencia de tramitadores o mediadores que intenten realizar prácticas corruptas con el proceso de evaluación, viabilidad y seguimiento de los proyectos de agua potable y saneamiento básico.



PG20.1. Los Tramitadores o mediadores de acciones corruptas con los procesos y trámites de evaluación, viabilidad y seguimiento de proyectos provienen de:

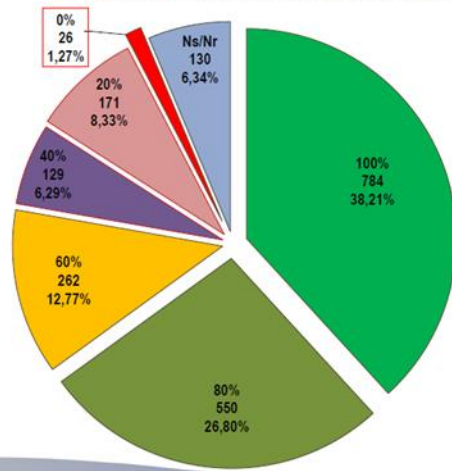


Evaluación de la Satisfacción del Usuario 2012

59



PG21. Percepción del Porcentaje que ha mejorado la calidad de vida de la familia/hogar con este beneficio.

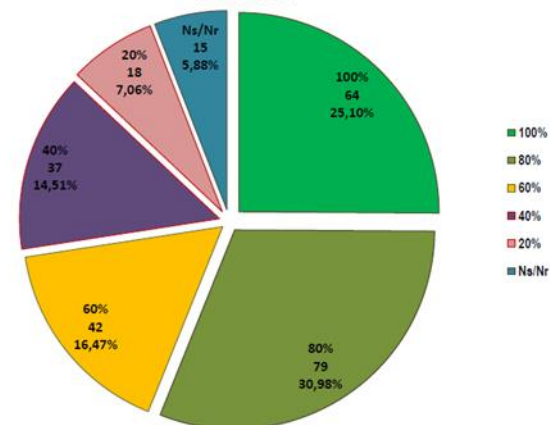


Evaluación de la Satisfacción del Usuario 2012

36



PG21. Percepción de los usuarios del VASB respecto al porcentaje que ha mejorado la calidad de vida de la comunidad con los proyectos realizados.

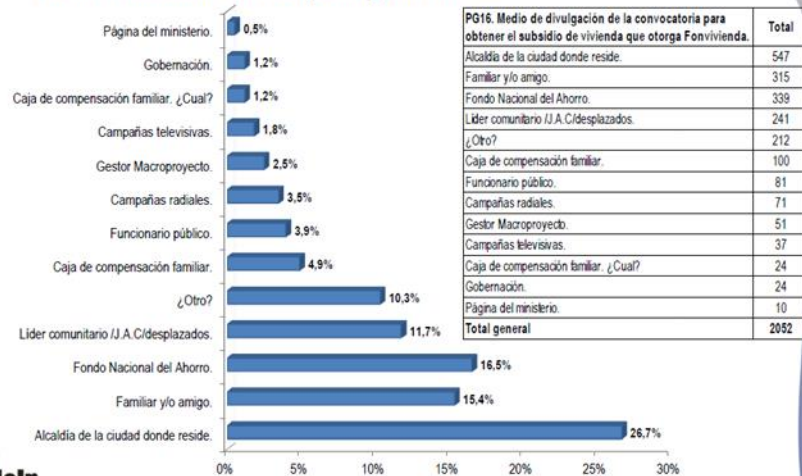


Evaluación de la Satisfacción del Usuario 2012

60



PG16. Medio de divulgación por la que se enteró de la convocatoria para obtener el subsidio de vivienda que otorga Fonvivienda.



PG16. Medio de divulgación de la convocatoria para obtener el subsidio de vivienda que otorga Fonvivienda.	Total
Alcaldía de la ciudad donde reside.	547
Familiar y/o amigo.	315
Fondo Nacional del Ahorro.	339
Lider comunitario I.J.A.C/Desplazados.	241
¿Otro?	212
Caja de compensación familiar.	100
Funcionario público.	81
Campañas radiales.	71
Gestor Macroproyecto.	51
Campañas televisivas.	37
Caja de compensación familiar. ¿Cual?	24
Gobernación.	24
Página del ministerio.	10
Total general	2052

Evaluación de la Satisfacción del Usuario 2012

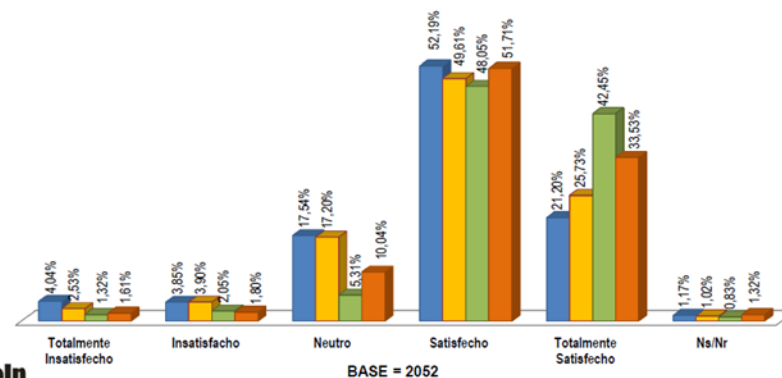
27

Usuarios de Vivienda



Satisfacción con el proceso de postulación al subsidio.

- PG17.a. El rango de tiempo establecido para realizar la postulación.
- PG17.b. La facilidad del trámite de postulación.
- PG17.c. La amabilidad de la persona que atendió la postulación.
- PG17.d. La asesoría brindada en la presentación de los documentos necesarios para la postulación.



Usuarios de Vivienda

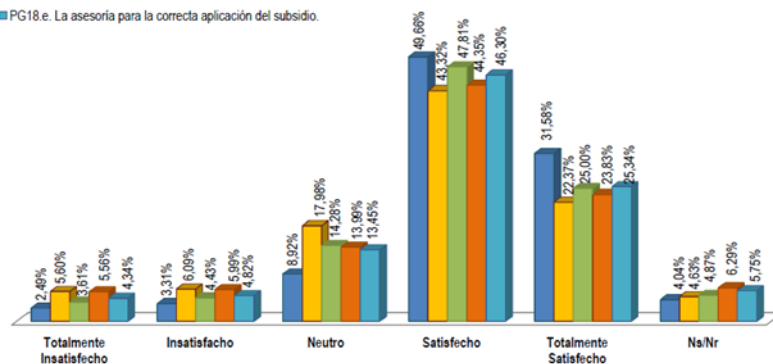
Evaluación de la Satisfacción del Usuario 2012

28



Satisfacción con los atributos de asignación del subsidio.

- PG18.a. El medio por los cuáles le informaron que resulto beneficiario del subsidio de vivienda.
- PG18.b. El tiempo de espera para recibir la notificación de la asignación del subsidio.
- PG18.c. La claridad de la información sobre los pasos a seguir para la aplicación del subsidio.
- PG18.d. El tiempo de entrega de la carta de asignación del subsidio familiar de vivienda.
- PG18.e. La asesoría para la correcta aplicación del subsidio.



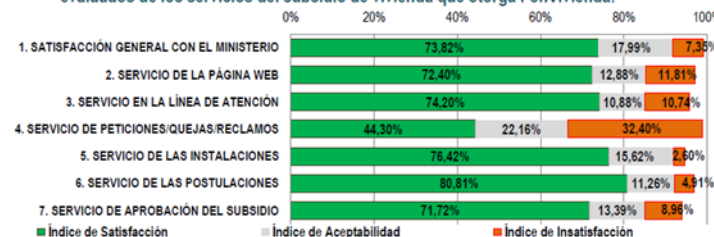
Evaluación de la Satisfacción del Usuario 2012

30



SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE VIVIENDA CON LOS ASPECTOS DEL MINISTERIO DE VIVIENDA.

Índices de Satisfacción e Insatisfacción de los usuarios de vivienda con los aspectos evaluados de los servicios del subsidio de vivienda que otorga FonVivienda.



BASE = 2052

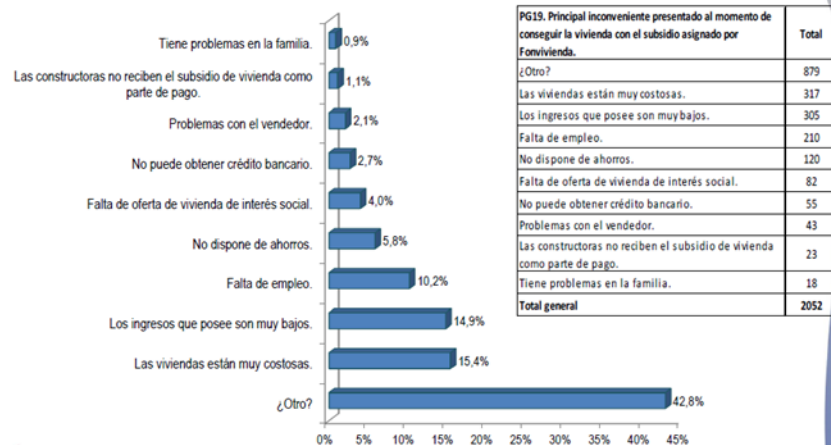


Evaluación de la Satisfacción del Usuario 2012

32



PG19. Principal inconveniente presentado al momento de conseguir la vivienda con el subsidio asignado por Fonvivienda.



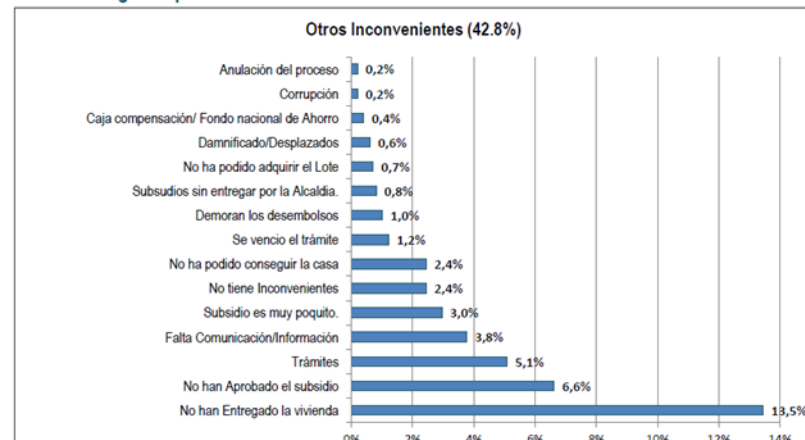
PG19. Principal inconveniente presentado al momento de conseguir la vivienda con el subsidio asignado por Fonvivienda.	
¿Otro?	879
Las viviendas están muy costosas.	317
Los ingresos que posee son muy bajos.	305
Falta de empleo.	210
No dispone de ahorros.	120
Falta de oferta de vivienda de interés social.	82
No puede obtener crédito bancario.	55
Problemas con el vendedor.	43
Las constructoras no reciben el subsidio de vivienda como parte de pago.	23
Tiene problemas en la familia.	18
Total general	2052

Evaluación de la Satisfacción del Usuario 2012

33



PG19. Principal inconveniente presentado al momento de conseguir la vivienda con el subsidio asignado por Fonvivienda.



Evaluación de la Satisfacción del Usuario 2012

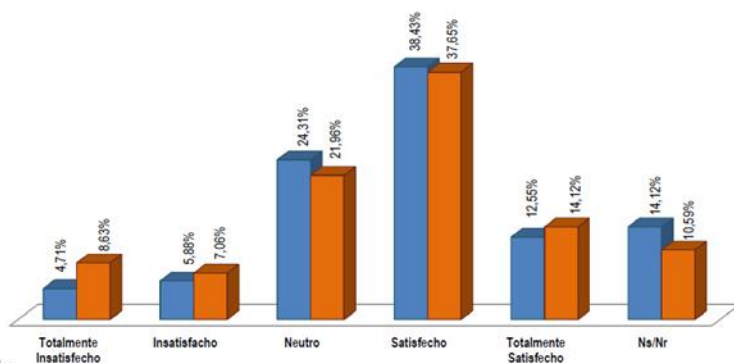
34



Satisfacción con la asistencia técnica, monitoreo y seguimiento de Viceministerio de agua y saneamiento básico.

■ PG16.a. La Asistencia Técnica prestada por el VASB ha sido eficaz para implementación de los planes y programas de las Entidades Territoriales y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

■ PG16.b. Monitoreo y Seguimiento por parte del Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico en la ejecución de proyectos y programas.



Evaluación de la Satisfacción del Usuario 2012

51



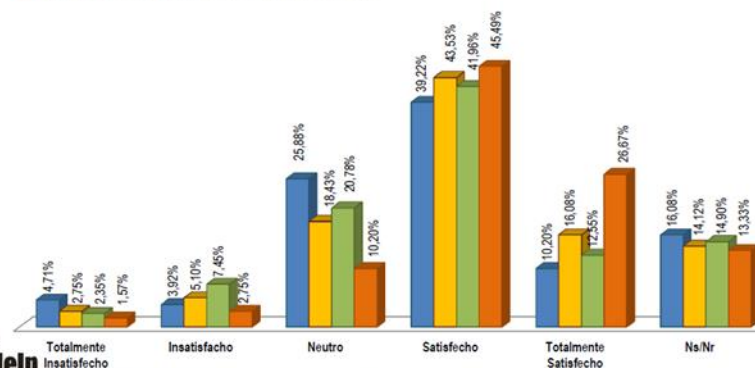
Satisfacción con los atributos del proceso de recepción y radicación de proyectos.

■ PG17.a. Tiempo de espera para atender a el usuario.

■ PG17.b. Claridad de la información sobre los pasos a seguir al proceso de Radicación del proyecto.

■ PG17.c. Facilidad del trámite de radicación de un proyecto.

■ PG17.d. Amabilidad del personal encargado en atender los usuarios.



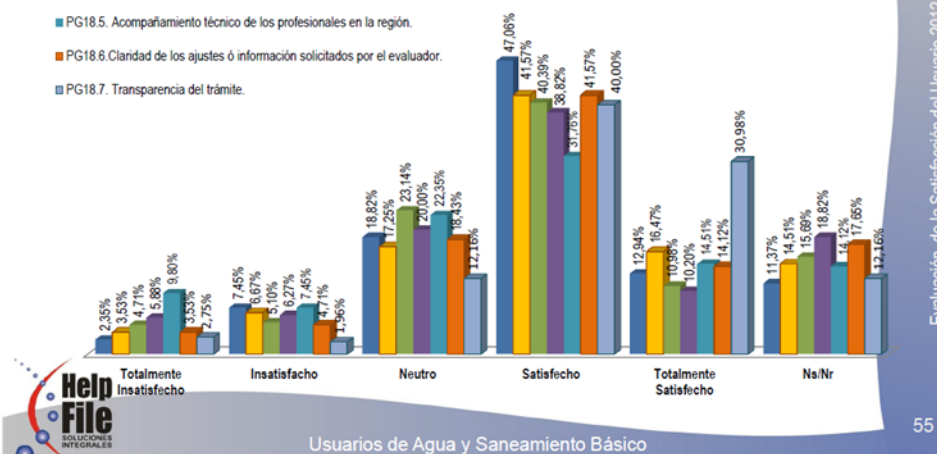
Evaluación de la Satisfacción del Usuario 2012

53

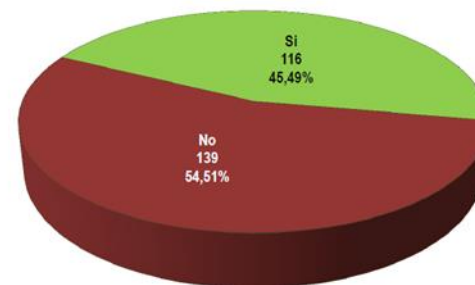


Satisfacción con los aspectos de Evaluación de proyectos.

- PG18.1. Facilidad, claridad y acceso a la información sobre los requerimientos técnicos que deben cumplir los proyectos.
- PG18.2. Claridad técnica de los profesionales del Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico en cuanto a los requisitos técnicos y legales para la presentación de proyectos.
- PG18.3. Tiempo para recibir las notificaciones de solicitud de ajustes ó la decisión final del evaluador.
- PG18.4. Posibilidad como cliente de realizar seguimiento al proceso de evaluación de proyectos.
- PG18.5. Acompañamiento técnico de los profesionales en la región.
- PG18.6. Claridad de los ajustes ó información solicitados por el evaluador.
- PG18.7. Transparencia del trámite.



PG19. El VASB ha generado instrumentos para que las empresas prestadoras de servicios públicos garanticen la operatividad de los mismos.



Información actualizada y visible de:

- *Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos: adicional a lo que se encuentra en la página Web del Ministerio, para esto se tiene previsto la elaboración de un documento contentivo de estos derechos el cual se expondrá en una cartelera específica en línea de manera articulada con el Departamento Nacional de Planeación – DNP.*
- *Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad: Como se mencionó anteriormente, estos se encuentran en la página web del Ministerio.*
- *Tiempos de entrega de cada trámite o servicio: Se hace mediante el correo electrónico moviliza@minvivienda.gov.co con atención personalizada en un término máximo de 15 días.*
- *Requisitos e indicaciones necesarias para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos: se elaborará un documento contentivo de esta información bajo los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación se establecerán los requisitos correspondientes y se dará a conocer.*
- *Horarios y puntos de atención: se encuentra disponible en la página Web del Ministerio y en sus instalaciones físicas.*
- *Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo. Se encuentra en la página del Ministerio.*

Espacios físicos y facilidades estructurales para la atención prioritaria: En este aspecto se busca definir procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

Frente a ello, el Ministerio, con acompañamiento del DNP, cuenta con un diagnóstico, con base en la herramienta para el Diagnóstico de Espacios Físicos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, en el cual de acuerdo a los trámites y servicios que se atienden en el punto de atención (que corresponden a la autorización de movilización de cuenta de ahorro programado y los cruces de información y la atención de las cajas de compensación familiar, para pago contra escritura, Postulación y asignación de subsidio familiar de vivienda y el Cobro de pago anticipado), se evalúo las condiciones generales en que se encuentra las cuatro zonas (recepción, permanencia, atención y administrativa) que comprenden las oficinas presenciales de atención a los ciudadanos, el acceso a las oficinas, los aspectos técnicos y tecnológicos, y la señalización del espacio.

La entidad se encuentra actualmente en proceso de mejorar las instalaciones físicas entre las prioridades se encuentra la oficina de atención al ciudadano, a efectos de implementar los estándares de calidad mínimos requeridos.



Acciones para afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos

Para efectos de desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, que desarrollan esta actividad, se ha participado activamente en los programas de capacitación y sensibilización, del SENA correspondientes el año 2011, en el año 2012 participamos en los talleres ofrecidos por el Departamento Nacional de Planeación estamos en proceso de capacitación y actualización para 2013.

Por otra parte, en lo que concierne a generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano, en este momento está en proceso de desarrollo en coordinación con la Oficina de Talento Humano.

Fortalecimiento de los canales de atención

El Ministerio cuenta con 9 canales de atención que le permiten interrelación con la ciudadanía:

- *Página web*
- *Correo electrónico*
- *Atención personalizada*
- *Chat institucional*
- *Atención telefónica*
- *Correo certificado*
- *Notificaciones Fonvivienda*
- *Notificaciones Minvivienda*
- *Portal de portales*

Respecto de la implementación del protocolo de atención al ciudadano, el Ministerio maneja los protocolos del sector en coordinación con el DNP.

Para efectos de la implementación de un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos, se encuentra en proceso de adquisición y automatización.

Finalmente, el Ministerio está en proceso de integrar los canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio, como la adquisición de un sistema integral de gestión que permita la automatización de los servicios que ofrece el Ministerio.

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

Definiciones: Complementario a expuesto en los procedimientos definidos por la entidad para la atención al ciudadano, las siguientes definiciones constituyen la base que orienta este procedimiento.

- *Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1437 de 2011. Artículo 13).*
- *Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones (Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital – Alcaldía de Bogotá diciembre 2010).*
- *Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.*
- *Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.*
- *Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.*

Gestión: Complementario a lo anterior, el Ministro en uso de sus facultades legales, y en especial a las conferidas por el numeral 3 del artículo 59 de la ley 489 de 1998 y en desarrollo del artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, mediante la resolución 0203 del 22 de abril de 2013 se reglamentó la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, y FONVIVIENDA la responsabilidad de la firma de los documentos oficiales y crea ventanilla única de correspondencia. Este ejercicio se ha venido realizando permanentemente, diseñando un formulario en la página Web institucional para que nuestros ciudadanos puedan ingresar de forma práctica en busca de una respuesta a sus inquietudes, quejas o reclamos.

El Ministerio cuenta en su página web con el link Peticiones y sugerencias (PQR) de Trámites y Servicios, un aplicativo que canaliza mediante el diligenciamiento de un formato en línea la presentación por parte del usuario o del ciudadano de una solicitud, lo cual permite interactuar desde cualquier lugar de la geografía colombiana; y una vez recibida en línea por gestión documental se remite a la dependencia correspondiente para su trámite.

Lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el decreto 0019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir reformar regulaciones, procedimientos y tramites innecesario existentes en la administración pública” Estatuto Antitamites, en su artículo 14 PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES,

QUEJAS, RECOMENDACIONES O RECLAMOS FUERA DE LA SEDE DE LA ENTIDAD. Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales, Si ellas no existieren, deberán hacerlo a través de aquellas en quienes deleguen en aplicación del artículo 9 de la Ley 489 de 1998, o a través de convenios que se suscriban para el efecto, En todo caso, los respectivos escritos deberán ser remitidos a la autoridad correspondiente dentro de las 24 horas siguientes

Los ciudadanos podrán hacer llegar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y opiniones al Ministerio de Vivienda, con las normas legales y administrativas vigentes, a través de la página web.

Los usuarios podrán, en ejercicio de sus derechos, presentar de manera respetuosa quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, respecto de cualquier trámite o servicio que sea competencia del Ministerio, y sobre el cual se presente algún grado de inconformidad, por falta de oportunidad de la información, desarrollo de la actuación así como de la deficiencia o baja calidad de las mismas. La solicitud será resuelta en los siguientes términos

- *PQR 15 días hábiles.*
- *PQR población vulnerable 10 días hábiles.*
- *Requerimientos IAS 10 días hábiles.*
- *Consultas y Conceptos 30 días hábiles.*

Los procedimientos y trámites internos para efectos de peticiones, atención de quejas, firma de documentos oficiales, se encuentran definidos en la resolución 0203 de abril 22 de 2013 del MVCT.

Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, para facilitar el control y el seguimiento de los documentos, el procedimiento de recepción, radicación y registro de documentos se realizan únicamente a través, de la ventanilla única de la Entidad.

Igualmente se dispone de un enlace de fácil acceso, en la página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. Para ello se tiene formatos electrónicos que facilitan la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos. A través de esta página se informa a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.

También se cuenta con una herramienta de gestión documental que permite tener un registro de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

Seguimiento: *Para efectos del seguimiento el Ministerio ha desarrollado los siguientes elementos:*

- *Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, se tiene implementado un Programa de Gestión Documental que permite hacer seguimiento a la trazabilidad del documento al interior de la entidad,*

- *Se creó mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes y requerimientos presentadas por los ciudadanos.*
- *Se dispondrá de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.*
- *Se identifica y analiza los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas, lo cual se registra como punto de control en el formato de control y seguimiento a términos.*
- *Se integra los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.*
- *Se elabora bimensualmente informes de gestión sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la Entidad y racionalizar el uso de los recursos.*

Control: *Este se hace a través de la Oficina de Control Disciplinario Interno que se encarga de adelantar los procesos disciplinarios de los servidores públicos y adelanta las investigaciones en caso de, (i) Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la Ley, y (ii) Quejas contra los servidores públicos de la Entidad.*

Por otra parte, la Oficina de Control Interno vigila que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rinde un informe semestral a la administración de la entidad.

Veedurías ciudadanas: *Se dispondrá y llevará un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas, y se evaluarán los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas y facilitará y permitirá a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal. ESTE TEMA DEBE SER EVALUADO POR CONTROL INTERNO*

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

Conforme al capítulo quinto, del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, formulado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación del Ministerio.

Igualmente, la verificación de la elaboración, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina de Control Interno, conforme al formato definido en dicho capítulo.

MAPA DE RIESGOS PARA PREVENIR LA CORRUPCION

Entidad: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio

Misión: El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio es la entidad pública del orden nacional que de acuerdo a las condiciones de acceso y financiación de vivienda, y de prestación de servicios públicos de agua potable y saneamiento básico, es responsable de formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar la política pública, planes y proyectos en materia de vivienda urbana, agua potable y saneamiento básico, desarrollo territorial y urbano planificado del país y de la consolidación del sistema de ciudades, con patrones de uso eficiente y sostenible del suelo.

IDENTIFICACION				ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO				
Dependencia	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización.	VALORACION	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador	Fórmula del Indicador
			No.	Descripción		Tipo de Control					
Todas las dependencias del MVCT	Direccionamiento Estratégico: Verificar el cumplimiento de las condiciones que hacen posible el desarrollo de la función para la cual fue creado el Ministerio, a través de la planeación, la caracterización de los procesos y una estructura organizacional adecuada para el desarrollo de sus funciones.	1. Desconocimiento de los límites de las acciones y decisiones que puede tomar cada servidor de la entidad y contenidos en el Manual de Funciones.	1	Concentración de autoridad o exceso de poder.	POSIBLE	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO	Realizar Inducción una vez se posesione el funcionario	Secretaria General - Grupo Talento Humano	Número de Funcionarios con inducción	Número de funcionarios con inducción / Numero de Total de funcionarios de planta
Todas las dependencias del MVCT		2. Insuficientes escenarios y mecanismos pertinentes para que la información fluya adecuadamente por la entidad. Respetar los conductos regulares de comunicación. Desconocer los procedimientos de los conductos regulares.	2	Cada instancia maneja la información a su acomodo	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Página Web del Ministerio en funcionamiento	Secretaria General - Grupo de Sistemas	Número de días al año sitio web en funcionamiento	Número días página web en funcionamiento / Total de días del año

Subdirección de Servicios Administrativos - Grupo de Contratos	Contratación: Apoyar los procesos del Sistema Integrado de Gestión, para el cumplimiento de las metas institucionales, mediante la implementación de procedimientos de contratación ágiles, eficientes y efectivos, utilizando los insumos suministrados por las áreas.	1. Desconocimiento normativo y técnico para la selección y asignación de interventorías y supervisiones	3	Interventorías sin independencia e inversiones inconclusas	POSIBLE	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO	Evaluación de las interventorías y supervisiones	Secretaria General - Subdirector Administrativo - Coordinador Grupo de Contratos	Porcentaje de interventorías o supervisiones con graves deficiencias	Total de denuncias recibidas por contratos adjudicados / Total contratos adjudicados
		2. Falta de control y de seguimiento a la elaboración de los pliegos por parte de quienes tienen la función de realizarlo o, excesiva confianza en los servidores que elaboran estos documentos.	4	Favorecimiento a terceros	POSIBLE	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO	Diligenciamiento y revisión del formato, Lista de Chequeo	Secretaria General - Subdirector Administrativo - Coordinador Grupo de Contratos	Porcentaje de denuncias recibidas, ante instancias competentes, por contratos adjudicados	Total de denuncias recibidas por contratos adjudicados / Total contratos adjudicados
		3. Falta de control entre la dependencia que requiere el bien y /os servicios a contratar con el resto de los servidores y dependencias de la entidad que intervienen en el proceso de contratación	5	Estudios previos o de factibilidad manipulados.	POSIBLE	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO	Aplicar el procedimiento establecido	Secretaria General - Subdirector Administrativo - Coordinador Grupo de Contratos	Porcentaje de denuncias recibidas, ante instancias competentes, por contratos adjudicados	Total de denuncias recibidas por contratos adjudicados / Total contratos adjudicados
		4. Falla en la publicidad en todos los procesos contractuales del MVCT.	6	Falta de transparencia pública en los procesos de contratación.	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Publicación de todo contrato que suscriba el MVCT sin importar su modalidad, objeto o monto (Incluyendo contratación directa)	Secretaria General - Subdirector Administrativo - Coordinador Grupo de Contratos	Porcentaje de la totalidad de contratos legalizados publicados	Número total de contratos publicados / Total de contratos legalizados

		5. Contratación direccionada	7	Demandas al MVCT por indebida contratación	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Articular con el Grupo de atención al Usuario los canales de comunicación para atender las denuncias	Secretaria General - Subdirector Administrativo - Coordinador Grupo de Contratos	Número de denuncias recibidas	Sumatoria de denuncias recibidas
Subdirección de Servicios Administrativos - Grupo de Recursos Físicos	Recursos Físicos: Administrar y mantener adecuadamente los recursos físicos optimizando la oportunidad en la adquisición y suministro de bienes y servicios mediante la ejecución del plan de adquisiciones de bienes, servicios y obra pública, con el fin de mejorar la eficiencia en la prestación de servicios de apoyo a la gestión del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y FONVIVIENDA.	1. Fallas en los sistemas de vigilancia o seguridad.2. Desorganización o descuido por parte de los funcionarios encargados de almacenar los bienes en los sitios destinados para tal fin.	8	Detrimiento de los bienes de la entidad.	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Contar con sistemas de vigilancia de seguridad	Secretaria General - Subdirector Administrativo - Coordinador Grupo de recursos físicos	Porcentaje de denuncias por pérdida de bienes	Total de denuncias por pérdida / Total de denuncias de la entidad

Subdirección de Finanzas y Presupuesto	Financiero: Gestionar, controlar y hacer seguimiento a la ejecución de los recursos apropiados al Ministerio, y Fonvivienda, o transferidos a administradores de recursos a través de la suscripción de convenios, que permita conocer en forma oportuna y veraz el nivel de ejecución y el cumplimiento de las tareas encomendadas, mediante el registro de las operaciones y su presentación a través de informes intermedios y emisión de estados financieros	1. Desconocer las líneas de inversión y/o de funcionamiento del MVCT y no ejercer el control sobre los registros de autorización de gastos	9	Inclusión de gastos no autorizados.	POSIBLE	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO	Aplicar los procedimientos establecidos	Secretaria General - Subdirector de Finanzas y Presupuesto	Pagos mal aplicados a registros presupuestales en el SIIF que no corresponden al objeto del rubro presupuestal	Número de pagos mal aplicados a registros presupuestales en el SIIF
Control Interno Disciplinario	Investigación y Sanción Contribuir en el adecuado ejercicio de la función pública, adelantando los procesos disciplinarios en primera y segunda instancia, de acuerdo con el procedimiento disciplinario establecido en la Ley 734 de 2002, las conductas constitutivas de falta disciplinaria, realizadas por los servidores y ex servidores públicos del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y	1. Desconocimiento por parte del operador disciplinario y de los servidores del contenido y alcance de la ley Disciplinaria.	10	Toma de decisiones erradas a intereses particulares.	POSIBLE	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO	Capacitaciones constantes al Grupo de Control Interno Disciplinario	Secretaria General - Grupo de Control Interno Disciplinario	Número de capacitaciones realizadas	Sumatoria de capacitaciones realizadas
		2. Desconocimiento y falta de control sobre los aspectos procedimentales disciplinarios.	11	Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.	POSIBLE	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO	Registro y control con el sistema de información de la entidad. Monitoreo constante	Secretaria General - Grupo de Control Interno Disciplinario	Porcentaje de procesos con vencimiento de términos	Total de procesos vencidos ò prescritos/Total de procesos disciplinarios en el año

	FONVIVIENDA; así como, las actividades orientadas a prevenir y garantizar el buen funcionamiento de la gestión pública.	3. Falta de capacitación al operador disciplinario sobre los pronunciamientos jurisprudenciales y/o doctrinarios en materia disciplinaria.	12	Interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.	POSIBLE	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO	Capacitaciones constantes al Grupo de Control Interno Disciplinario	Secretaria General - Grupo de Control Interno Disciplinario	Número de capacitaciones realizadas	Sumatoria de capacitaciones realizadas
		4. Desconocer el marco normativo disciplinario	13	Exceder las facultades legales en los fallos.	POSIBLE	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO		Secretaria General - Grupo de Control Interno Disciplinario	Número de capacitaciones realizadas	Sumatoria de capacitaciones realizadas
		5. Situaciones subjetivas del operador disciplinario que le permiten incumplir los marcos legales y éticos.	14	Soborno (Cohecho) en investigaciones y sanciones.	POSIBLE	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO		Secretaria General - Grupo de Control Interno Disciplinario	Número de capacitaciones realizadas	Sumatoria de capacitaciones realizadas
Viceministerios	Procesos y Procedimientos: Propender por la adecuada administración de los objetivos misionales en materia de vivienda, agua y saneamiento básico	1. Falta de control en la aplicación de procesos misionales de directrices y políticas de la entidad.	15	Decisiones ajustadas a intereses particulares	POSIBLE	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO	Monitoreo aleatorio de las acciones preventivas por la Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	Acciones preventivas del proceso cerradas en la vigencia	Total de acciones preventivas del proceso cerradas en la vigencia / Total de acciones preventivas de la vigencia

		2. Falta de canales de comunicación con los usuarios y ausencia de participación social.	16	No hay control ciudadano	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Implementar en los sitios de atención al usuario buzón de quejas, reclamos y calificación del servicio.	Secretaría General - Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de Atención al Usuario	Porcentaje de satisfacción del ciudadano con el buzón de quejas, reclamos y calificación del servicio.	Usuarios satisfechos de la vigencia / Total de usuarios que utilizan el buzón de quejas, reclamos y calificación del servicio.
										Total respuestas realizadas a las quejas, reclamos recibidos en la vigencia.	Total de respuestas de quejas y reclamos / Total de quejas y reclamos recibidos
Subdirección de Servicios Administrativos - Grupo de Atención al Usuario y Archivo	Trámites y/o servicios internos y externos: Brindar de manera eficiente, oportuna y eficaz atención a los usuarios del Ministerio, para satisfacer sus necesidades de información o trámites en relación con los temas de su competencia	1. No tener un adecuado sistema de gestión documental automatizado por procesos.	17	Exigencia de dádivas por parte de un tercero	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Implementar el Sistema de Gestión Documental automatizado por Procesos	Secretaría General - Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de Atención al Usuario Oficina Asesora de TICs	Sistema de gestión documental automatizado por procesos (Procesos de gestión documental y atención al usuario)	Total de procesos (2) implementados / Total de procesos (2) programados en la vigencia
		2. Inadecuado manejo de expedientes y documentos	18	Deficiencia en determinación de responsabilidades	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Implementar el Sistema de Gestión Documental por Procesos	Secretaría General - Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de Atención al Usuario Oficina Asesora de TICs	Porcentaje de implementación del Sistema de Gestión Documental (Procedimientos Organización de archivo de gestión y transferencia de archivos)	Procedimientos (2) del SGD implementados / Procedimientos (2) del SGD programados para la vigencia

		3. No tener en el MVCT aplicativos o elementos físicos que impidan el acceso no autorizado a los sistemas de información.	19	Sistemas de información manipulados con información adulterada.	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Política de seguridad de la información implementada	Oficina de Tecnologías de la información y Comunicación - TICs	Política de seguridad de la información formulada	Política Formulada
Secretaria General-Grupo de Talento Humano	Talento Humano: Administrar el Talento Humano del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y FONVIENDA, desde el momento de su ingreso a la entidad, pasando por su permanencia en la misma, hasta su retiro, desarrollando estrategias administrativas y operativas que permitan el adecuado y eficiente manejo.	1. Nombramiento de los servidores públicos sin criterios de selección meritocráticos.	20	No contar con profesionales con las capacidades y calidades requeridas para desarrollar la misión de la entidad	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Procedimiento para el nombramiento de los servidores establecido y con seguimiento	Secretaria General - Grupo Talento Humano	Porcentaje de nombramientos por meritocracia	Total procesos de meritocracia realizados / Total procesos de meritocracia programados
		2. Tráfico de influencias para el nombramiento o contratación de los servidores del Ministerio	21	Nombramientos sin el cumplimiento de requisitos mínimos establecidos en el manual de funciones.	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Revisar la información presentada con el manual de funciones	Secretaria General - Grupo Talento Humano	Funcionarios que cumplen con los requisitos del manual de funciones	Total hojas de vida validadas en el SIGEP / Total de funcionarios del Ministerio
		3.Desconocimiento en temas relacionados con anticorrupción, transparencia, integridad y lucha contra la corrupción	22	Actuaciones de los funcionarios en contra de valores y normativas institucionales	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temas relacionados con anticorrupción, transparencia, integridad y lucha contra la corrupción.	Secretaria General - Grupo Talento Humano	Funcionarios capacitados en el tema	Total de funcionarios capacitados / Total de funcionarios de Planta.