

2015

Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio



Estrategia de Rendición de cuentas Cumplimos Con Honestidad

Carrera 6 No. 8 – 77 Bogotá, Colombia
Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 2032
www.minvivienda.gov.co

Despacho del Ministro Secretaría Privada
Viceministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico
Fonvivienda
Oficina Asesora de Planeación
Oficina de Tecnologías de la Información y
Comunicaciones
Grupo de Soporte Técnico y Apoyo Informático
Grupo de Comunicaciones Estratégicas
Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Bogotá D.C., 12 de Junio de 2.015

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	3
1. NORMATIVA.....	4
1.1 MARCO LEGAL.....	4
2. CONCEPTOS BASICOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	6
• ¿QUÉ ES RENDICIÓN DE CUENTAS?.....	6
• INFORMACIÓN EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	7
• DIALOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	7
• INCENTIVOS EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	7
3. LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS.....	8
4. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	10
4.1 ANALISIS ESTADO DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA ENTIDAD.....	10
4.1.1 Diagnostico de rendición de cuentas de la entidad – Línea Base.....	10
2014.....	10
4.1.2 Caracterización de los Ciudadanos y Grupos de Interés.....	12
4.1.3 Identificación de necesidades de información de los actores.....	13
4.1.4 Identificación de la Capacidad Operativa y la disponibilidad de recursos.....	14
4.2 DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	15
4.2.1 Objetivos.....	15
4.2.2 Objetivo General.....	15
4.2.3 Objetivos Específicos.....	15
4.2.4 Acciones para la generación y divulgación de la información.....	15
4.2.5 Acciones para promover el Dialogo.....	18
ESQUEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	22



4.2.6 Acciones de Incentivos.....	23
Incentivos hacia la ciudadanía	23
Incentivos hacia el cliente interno	23
Responsables.....	24
4.2.7 Implementación y desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas	24
4.2.8 Evaluación y Seguimiento.....	24
ANEXOS.....	25
Anexo No. 1 Cronograma de Actividades para Rendición de cuentas MVCT.....	25
Anexo No. 2 Caracterización de Usuarios del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.....	25
Anexo No. 3.....	25



PRESENTACIÓN

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

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



1. NORMATIVA

1.1 MARCO LEGAL

Tabla N° 1 – Constitución Política de Colombia - 1991

Constitución Política de Colombia – 1991	Artículo 1, 2, 13, 20,23, 40, 45, 79, 88, 95, Título IV Artículos 103 - 106), 270, 377
---	--

Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Tabla N° 2 – Leyes

Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
Ley 850 de 2003.	“Por medio de la cual se reglamentan las veedurías”.
Ley 1472 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”.
Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción	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.
Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y acceso a la Información	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley Estatutaria 1757 06 de julio de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.



Tabla N° 3 – Decretos

Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 2482 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión.
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011
Decreto 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones – derogada el Decreto 2693 de 2012.
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1081 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República

Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Tabla N° 4 – CONPES

CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
CONPES 3650 de 2010	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea
CONPES 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos

Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Tabla N° 5 – Leyes

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"
Ley 432 de 2 de febrero de 1998	"Por la cual se reorganiza el Fondo Nacional del Ahorro, se transforma su naturaleza jurídica y se dictan otras disposiciones".

Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

1.2 MARCO INSTITUCIONAL

Tabla N° 6 – Decretos

Decreto 555 de 10 de marzo de 2003	Por el cual se crea el Fondo Nacional de Vivienda FONVIVIENDA
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.



Decreto 1077 de 26 de mayo de 2015

Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del Sector vivienda, ciudad y territorio.

Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Tabla N° 7 – Resolución

Resolución 0428 de 2013	“Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, se conforma el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, y se dictan otras disposiciones”.
Resolución 0821 de 2013	“Por la cual se adopta el Código de Buen Gobierno del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio”.

Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio

2. CONCEPTOS BASICOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

• ¿QUÉ ES RENDICIÓN DE CUENTAS?

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

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

Para tal fin es fundamental adelantar acciones de sensibilización, promoción y capacitación de la participación ciudadana en la rendición de cuentas y generar espacios de diálogo con la ciudadana.

Es preciso reiterar que la rendición de cuentas es la obligación y una buena práctica de gestión de un actor de informar y explicar sus acciones a otros, que igualmente tienen derecho de exigirla en términos políticos y basados en la organización del estado¹.

¹ Secretaria de Transparencia Presidencia de la Republica, DAFP, DNP Manual Único de Rendición de Cuentas 2014



• INFORMACIÓN EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS

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

La información suministrada debe obedecer a los principios de lenguaje claro, asegurando la máxima comprensión de los ciudadanos o usuarios de documentos institucionales, adicionalmente se debe garantizar la entrega oportuna de la información de manera que sea entregada a la ciudadanía en los plazos convenientes, facilitando el acceso antes de que se pierda su vigencia o valor².

• DIALOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Se refiere a aquellas prácticas en que las entidades públicas, después de entregar la información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios, bien sea presenciales – generales, segmentados o focalizados o virtuales por medio de nuevas tecnologías, donde se mantiene un contacto directo. Existe la posibilidad de interacción, pregunta- respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación.

Los resultados de las acciones de diálogo deben contar con mecanismos de seguimiento, que permitan tanto a los ciudadanos participantes como a la entidad verificar los avances y el cumplimiento de compromisos³.

• INCENTIVOS EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Se refieren a aquellas prácticas de las entidades públicas, tanto para

²Secretaría de Transparencia Presidencia de la Republica, DAFP, DNP Manual Único de Rendición de Cuentas 2014

³ Manual Único de Rendición de Cuentas 2014



servidores públicos como ciudadanos, que refuerzan el comportamiento de estos hacia el proceso de rendición de cuentas, contribuyendo a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y ciudadanos.

Por lo tanto, las acciones de incentivos se tienen previstas para ser ejercicios de motivación de diversa índole, premios o sanciones, frente a los comportamientos que un actor espera de otro, según los resultados de la gestión. Los incentivos estarán orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias⁴.

3. LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS

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

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

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

⁴ Secretaria de Transparencia Presidencia de la Republica, DAFP, DNP Manual Único de Rendición de Cuentas 2014



- El primero, es el análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad, que permitirá contar con los principales insumos para diseñar la estrategia.
- El segundo, es el diseño de la estrategia de rendición de cuentas, la cual definirá el objetivo de la estrategia y la selección de un conjunto de acciones puestas en un cronograma, con las actividades de cada uno de los elementos que componen el proceso de rendición de cuentas, ellos son : Información, dialogo e incentivos.
- El tercer paso es la implementación y desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas.
- El cuarto paso se refiere a la evaluación interna y externa que debe realizarse a los procesos de rendición de cuentas y monitoreo.



1. ANALISIS DEL ESTADO DE RdC EN LA ENTIDAD

- Diagnostico RdC en la entidad - Linea Base 2014
- Caracterización de los Ciudadanos - Grupos de interés
- Necesidades de Información
- Capacidad operativa y disponibilidad de recursos



2. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA

- Definición del objetivo
- Selección de acciones para divulgar la información documental
- Selección de acciones para promover el diálogo
- Selecciones de acciones de incentivos
- Cronograma para la rendición de cuentas



3. EJECUCIÓN E IMPLEMENTACIÓN



4. EVALUACIÓN Y MONITOREO

- Evaluación de cada acción
- Evaluación estratégica en conjunto
- Informe de RdC general

Figura 1 Pasos para la elaboración de una estrategia de rendición de cuentas

4. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

4.1 ANALISIS ESTADO DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA ENTIDAD

4.1.1 Diagnostico de rendición de cuentas de la entidad – Línea Base 2014.

La rendición de cuenta, ha desarrollado en el transcurso del año las siguientes actividades:

- Atención al ciudadano a través de los canales de comunicación del MVCT.
- Programa institucional de televisión / y espacio Urna de Cristal
- Transmisión por Televisión y/o vía Streaming
- Boletines de prensa
- Galería Multimedia
- Redes sociales (Facebook, twitter)
- Medios informativos tradicionales
- Desarrollo de la agenda social del Ministro
- Participación en eventos de Acuerdos para la prosperidad
- Espacios de consulta previa
- Medios internos de comunicación virtuales y presenciales
- Mesa de trabajo para Rendición publica de cuentas
- Convocatoria y Consulta
- Evaluación y seguimiento
- Seguimiento Control y actualización de la información para Rendición de Cuentas
- Link de Rendición de Audiencias Públicas.

Según lo definido en la metodología, se deben tener presentes tres momentos en el proceso de rendición de cuentas, que se realizaron de la siguiente forma:

El Antes: Se promovió la participación ciudadana socializando y validando de la rendición de cuentas a través de espacios de participación ciudadana electrónicos, con el propósito de tomar decisiones y solucionar problemas que pudieran afectar la rendición de cuentas presencial. Los medios



utilizados fueron sitio web, correo electrónico, encuesta virtual, formulario de inscripción, redes sociales y videos.

El Durante: La actividad más importante se desarrolló durante la audiencia de rendición de cuentas, emitida en directo por el canal Institucional en Bogotá D.C., el día lunes 29 de Septiembre de 2.014 de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. y que contó con amplia participación de la ciudadanía a través de correo electrónico, redes sociales, llamadas telefónicas y preguntas desde el estudio, se pudo evidenciar un positivo balance en materia de inversiones en Vivienda, Agua Potable y Saneamiento Básico, informe que entregó el Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio, Luis Felipe Henao Cardona.

El Después: Se aplicó una encuesta presencial centrada en conocer la opinión tanto de funcionarios, contratistas del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, así como de otras entidades y ciudadanía en general, para de este modo evaluar y realizar los correctivos pertinentes en los tiempos previstos para dicha rendición de cuenta. Los resultados de esta encuesta se pueden consultar en el siguiente link: <http://www.minvivienda.gov.co/Lists/Rendiciones%20de%20Cuentas/Attachments/2/Informe%20rendición%20de%20cuentas.pdf>

No obstante, con base en la evaluación del proceso y con el propósito de hacer mejoras continuas, recomendadas en la estrategia de Rendición de cuentas, se tienen los siguientes puntos para mejorar:

- Validar los formularios de encuesta para socialización y validación de la rendición de cuentas con un mes y medio de anterioridad.
- Realizar pruebas para la puesta en producción de las encuestas y formulario de inscripción.
- Organizar diversos momentos durante el año para suministrar información sobre la gestión y dialogar
- Incluir en el Plan Institucional de capacitación, de inducción y reinducción del M.V.C.T. los temas de rendición de Cuentas.
- Generar una feria interna de servicio sobre Rendición de Cuentas
- Fortalecer los aspectos logísticos en materia de acceso a los servicios de información para personas con discapacidad.
- Distribución de Roles del Grupo de Rendición de Cuentas.
- Mejoras logísticas por parte de los proveedores en la audiencia de rendición de cuentas.
- Generar espacios de diálogo posteriores al evento de la Rendición de cuentas.



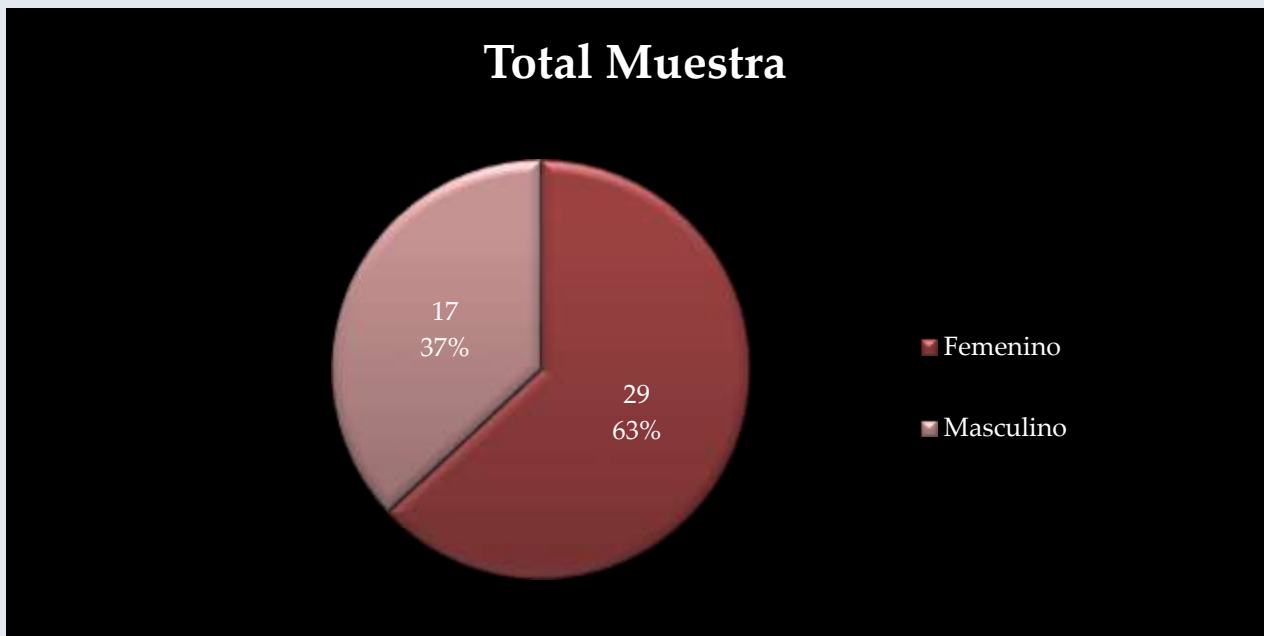
- Actualizar la información publicada en medios electrónicos semanalmente.

4.1.2 Caracterización de los Ciudadanos y Grupos de Interés

La caracterización permite conocer el universo de usuarios de los trámites y servicios con el fin de ajustar actividades, servicios y tomar decisiones, es por ello que la caracterización de usuarios que se pretende realizar, permitirá al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio -MVCT identificar por medio de variables algunas características y motivaciones de los usuarios que participaron por los diferentes espacios habilitados por el ministerio para la rendición de cuentas; como resultado se evidencia las siguientes variables:

- Tipos de variables de los niveles de conocimiento de los ciudadanos particulares:

Caracterización Demográfica: Sexo	Total Muestra	%
Femenino	29	63%
Masculino	17	37%
Total general	46	100%



Grafica 1. Tipos de variables de los niveles de conocimiento de los ciudadanos particulares.

- Tipos de variables de los niveles de conocimiento de las empresas,

entidades y organizaciones.

Caracterización Tipo de Organización: Sector Vivienda					
Nombre Empresa	Comu nidad	Entidad privada	Entidad pública	Pers onal	Total gener al
ALCALDE MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRA			1		1
ASOBANCARIA		3			3
BANCO DAVIVIENDA		1			1
BBVA COLOMBIA S. A.		1			1
CGR			1		1
COLDEPORTES			1		1
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA			1		1
Contraloría General de la Republica			2		2
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION			1		1
EMBAJADA BRITÁNICA			2		2
EMPAZ			1		1
FIDUCIARIA BOGOTÁ S.A		2			2
FINDETER			4		4
MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO - MVCT			57		57
N/A	1			45	46
PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A. E.S.P.			1		1
RED UNIDOS				1	1
FIDUCIARIA BOGOTÁ		1			1
ASOCAJAS		1			1
ANDESCO		2			2
Total general	1	11	72	46	130

4.1.3 Identificación de necesidades de información de los actores

De acuerdo a los lineamientos dados por Gobierno en Línea "El acceso a la información es un derecho constitucional y una condición básica para la reducción de los riesgos de corrupción, pues eleva los niveles de transparencia en la gestión pública. La transparencia a su vez aporta elementos al ciudadano de los recursos públicos y genera condiciones de



fortalecimiento de la confianza de los diferentes actores en su relación con la administración pública, la cual se convierte en un elemento clave para la gobernabilidad y la creación de capital social diferentes actores en su relación con la administración pública, la cual se convierte en un elemento clave para la gobernabilidad y la creación de capital social”⁵, con las nuevas estrategias dadas para aplicar en el logro de transparencia del componente de **TIC para Gobierno Abierto**, se busca poner a disposición de los usuarios toda la información de carácter público, a través de diversos canales electrónicos.

La Rendición de cuentas que se lidera desde la Estrategia de Gobierno en línea⁶, busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios (ciudadanos) a través de acciones permanentes de rendición de cuentas, haciendo uso de medios electrónicos e informa a los usuarios sobre los resultados de su gestión a través de sus canales electrónicos, por eso fomentando los diferentes espacios de participación el Ministerio de Vivienda dispone del siguiente enlace para dar cumplimiento a la ley 1712 de 2014 Transparencia y acceso a información pública y la política editorial por medios electrónicos⁷.

Transparencia y acceso a información pública; Registro de publicaciones
<http://portal.minvivienda.local/atencion-al-ciudadano/ley-de-transparencia>

4.1.4 Identificación de la Capacidad Operativa y la disponibilidad de recursos

Recursos			Cantidad	Estado
Humanos	Planta	Nivel Asesor	4	Parcial
		Nivel Profesional	7	Parcial
	Contrato	Nivel Profesional	4	Parcial
Físicos	Salas Auditorios	Salas de Reuniones	1	Excelente
Financieros	Inversión y Equipo	Estudio, difusión y divulgación,	\$42.000.000	Este valor corresponde solo a las actividades de

⁵ <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39e/manual-3.1.pdf>

Componente de Información en Línea, Pág. 22.

⁶ <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-propertyvalue-8013.html> TIC para Gobierno Abierto

⁷ <http://www.minvivienda.gov.co/ProcesosCorporativos/GI-M-01%20Política%20editorial%20por%20medios%20electrónicos.pdf>



	Tecnológico	Transmisión por diferentes canales (transmisión por canal institucional-Señal Colombia y vía Streaming) para usos de las TIC, Close Caption.		rendición de cuentas
--	-------------	--	--	----------------------

4.2 DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

4.2.1 Objetivos

4.2.2 Objetivo General

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

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

4.2.3 Objetivos Específicos

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

Para el desarrollo de la estrategia es necesario definir acciones de información, dialogo y de incentivos. Sin embargo, dentro de las acciones de diálogo se encuentra la audiencia de rendición de cuentas, la cual se desarrolla en tres momentos diferentes y tendrá en este documento una atención especial.

4.2.4 Acciones para la generación y divulgación de la información

En aras de fortalecer, la transparencia del sector público, el concepto de



responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio aplica las herramientas TIC, las cuales facilitan el acceso a la información de la entidad por parte de los grupos de interés y de la ciudadanía en general, a través de los siguientes medios:

1. En Página WEB:

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

Complementarias institucionales como:

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



- Plan de mejoramiento institucional: <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeación-gestión-y-control/control-interno/planes-de-mejoramiento>
 - Sistema Integrado de Gestión de Calidad SIGC: <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeación-gestión-y-control/sistemas-de-gestión/>
 - Trámites y Servicios del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio: <http://www.minvivienda.gov.co/trámites-y-servicios>
 - Hoja de Vida Gerentes Públicos: <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/funcionarios>
 - Acuerdos de gestión: <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/talento-humano>
 - Inventario de PQR por tipo de peticiones, por grupos de interés, principales servicios solicitados y soluciones y respuestas efectuadas: <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/grupo-de-atencion-al-usuario>
 - Portal institucional web: link de rendición de cuentas al ciudadano, puede acceder a la información de la gestión de la entidad: <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/rendicion-de-cuentas>
 - Galería de videos: <http://www.minvivienda.gov.co/Sala-de-prensa> y <http://www.youtube.com/user/minvivienda>
 - Galería de audio: <http://www.minvivienda.gov.co/sala-de-prensa/galeria-de-audio>
 - Agenda del Ministerio: <http://www.minvivienda.gov.co/>
 - Redes sociales, Facebook, twitter): <http://www.facebook.com/MinVivienda>
<https://twitter.com/luisfelipehenao>; <https://twitter.com/minvivienda>
2. Otras fuentes de información de la gestión del ministerio son las siguientes:
- Página Web del DNP, en los aplicativo SINERGIA y SPI: <https://sinergia.dnp.gov.co/portaldnp/>
<https://spi.dnp.gov.co/>

3. Adicionalmente se cuenta con otros medios a través de los cuales la entidad



permanentemente en el desarrollo de su gestión presenta la información a la ciudadanía, tales como:

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

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

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

4.2.5 Acciones para promover el Dialogo

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



1. Atención escrita: Trámite de solicitudes escritas deben ser remitidas a: Ventanilla Única de Recepción de Correspondencia - Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., en la Calle 18 # 7-49.
2. Atención telefónica y vía fax:
Línea principal de atención al usuario:
PBX: 4897976
Desde Bogotá:
PBX: 3323434
FAX: 2817327
Línea Gratuita Nacional:
01 8000 516 201
3. Atención por correo electrónico:
Datos de contacto de la Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo:
Nombre: Adriana Bonilla Marquinez.
Correo electrónico: correspondencia@minvivienda.gov.co
Teléfono: 3323434 extensión 3001
4. Atención personalizada: Sede Atención al Usuario: Calle 18 No. 7-49.
5. Notificaciones Judiciales FONVIVIENDA:
notificacionesfonviv@minvivienda.gov.co
6. Notificaciones Judiciales MINISTERIO:
notificacionesjudici@minvivienda.gov.co
7. Atención Urna de Cristal: www.urnadecristal.gov.co
8. Formulario Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR:
<http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano>
9. Ferias de atención al ciudadano: que se desarrollan en el marco del programa nacional de servicio al ciudadano en diferentes ciudades del país.
10. Participación en los Acuerdos para la Prosperidad en los cuales se tratan temas de competencia de la Entidad.



11. Desarrollo de la agenda social del Ministro en las regiones, en la cual se entregan obras de saneamiento básico, acueductos y proyectos de vivienda y se generan espacios para la participación de la población beneficiada.
12. Interacción con la ciudadanía: Chat institucional, Foros entre otras.
13. Audiencias Públicas Participativas:

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

Momento 1. Antes del ejercicio de Audiencia Pública de Rendición de cuentas.

- Conformar en la entidad un comité interdisciplinario que lidere estos espacios y cada una de las estrategias.
- Planear con la participación activa del comité interdisciplinario, previendo la organización temática y logística de los tres momentos. Realizando reuniones periódicas del comité interdisciplinario para la preparación de la audiencia y sus respectivas evidencias.
- Definir la información a ser presentada, cómo y a través de qué medios de difusión masiva se publicitaran para conocimiento de la ciudadanía.
- Determinar el lugar, fecha y hora para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. (30 días Calendario)
- Contemplar espacios de diálogo con la comunidad previos al evento de rendición de cuentas, lo que implica escuchar las expectativas de la comunidad respecto a lo que se informará en la rendición, lo cual se hace principalmente en Ferias de Servicios al ciudadano organizadas por Departamento Nacional de Planeación - DNP.



- Organizar diversos momentos durante el año para suministrar información sobre la gestión y dialogar con la ciudadanía a través de medios de comunicación y espacios de encuentro para:
 - ✓ Realizar un inventario de quejas y reclamos
 - ✓ Consultar a la ciudadanía sobre los temas que son de su interés
 - ✓ Publicar la información referente a los avances de la gestión, el logro de metas y servicios.
 - ✓ Fomentar diálogos con las comunidades, ferias, rutas de gestión, entre otras.
- Elaborar actas o documentos en que se evidencie los temas tratados en cada una de las reuniones y registros de participación, cuidando que no se use a la ciudadanía para que simplemente firmen listas de asistencia.

Momento 2. Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

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

Momento 3. Evaluación y el después del ejercicio participativo

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



- Evaluar el ejercicio de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas.
- Generar espacios de diálogo posteriores al evento de la Rendición
- Trazar estrategias para promover y garantizar el control social y promocionarla.
- Promover canales permanentes de diálogo con la ciudadanía. Ejemplo: chats, sitios de atención a la ciudadanía, redes sociales, entre otros.
- Generar conclusiones y darlas a conocer, cuidando el lenguaje para cada cliente o público.

ESQUEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A continuación se presenta el esquema de participación ciudadana definido para el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio:



Figura 2 Esquema de Participación Ciudadana

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

4.2.6 Acciones de Incentivos

Los incentivos están orientados a motivar positivamente o de manera sancionatoria la realización de actividades de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación, mediante la capacitación el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias⁸

Incentivos hacia la ciudadanía

- ✓ Publicar notas audiovisuales en las cuales participan los ciudadanos contando su historia sobre el beneficio recibido y cómo su calidad de vida ha mejorado.
- ✓ Promover la participación activa de la ciudadanía en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a través de los distintos medios de comunicación que utiliza la entidad.
- ✓ Publicar resultados actualizados de Informes de Gestión del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Incentivos hacia el cliente interno

Utilización de los medios internos de comunicación virtual y presencial para generar conciencia y fortalecer la cultura hacia la rendición de cuentas como un ejercicio permanente, que demanda la participación de todos y cada uno de los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

- ✓ Capacitaciones internas
- ✓ Mantener la información actualizada en la página Web y la Intranet.
- ✓ Publicación de información en las carteleras institucionales ubicadas en la Oficina de Atención al Usuario
- ✓ Ferias internas de servicios a través de las cuales los funcionarios ejercen su rol de ciudadanos.

⁸ DAFP, DNP, Alta Consejería Presidencial para el Buen Gobierno, Min TIC, Secretaria de Transparencia Presidencia de la Republica y otros. Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión 2012, página 28



- ✓ Espacios de innovación para marcar tendencia en redes sociales para fomentar la rendición cuentas.
- ✓ Premios a los funcionarios y/o contratistas mediante espacios participativos.

Responsables

Un equipo interdisciplinario conformado por funcionarios de las siguientes áreas:

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

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

4.2.7 Implementación y desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas

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

4.2.8 Evaluación y Seguimiento

Las actividades que se deben desarrollar dentro del plan de rendición de cuentas se adjuntarán de acuerdo al Anexo No.1 Actividades para Rendición de cuentas MVCT.

- Evaluación sobre el proceso de rendición de cuentas, mediante la entrega de formatos a los invitados para calificar el evento y razones de la calificación.



- Un informe de rendición de cuentas general, los resultados de todas las acciones deben ser plasmados en un documento de ayuda de memoria.

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

ANEXOS

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

Anexo No. 1 Cronograma de Actividades para Rendición de cuentas MVCT.

Anexo No. 2 Caracterización de Usuarios del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Anexo No. 3. Estrategia de Participación Ciudadana.

