

ANEXO 8.

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS (PPPI)

PROYECTO DE VIVIENDA RESILIENTE E INCLUYENTE EN COLOMBIA

Noviembre 2025



TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	2
1. INTRODUCCIÓN	4
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	6
3. POLÍTICAS Y REQUISITOS	10
4. OBJETIVOS DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS	14
5. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE PARTES INTERESADAS	15
5.1. PARTES INTERESADAS DEL PROYECTO	15
5.1.1. COMPONENTE 1. AUMENTO DE LA CALIDAD DE LA VIVIENDA PARA FAMILIAS DE BAJOS INGRESOS.	15
5.2. OTRAS PARTES INTERESADAS DEL PROYECTO	18
5.3. GRUPOS VULNERABLES Y MENOS FAVORECIDOS IDENTIFICADOS COMO PARTES INTERESADAS	19
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	22
6.1. CONSULTAS EN LA ETAPA DE PREPARACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROYECTO	23
6.2. PARTICIPACIÓN INCLUYENTE Y SIGNIFICATIVA DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO	26
7. MECANISMO DE DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN	29
7.2. DIVULGACIÓN DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO	31
8. MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS - MAQR	34
8.1. INTRODUCCIÓN	34
8.2. OBJETIVO DEL MAQR	35
8.3. ALCANCE DEL MAQR	35
8.3.1. DIVULGACIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	36
8.4. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTIVACIÓN, PROCESAMIENTO Y RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES PRESENTADAS A TRAVÉS DEL MAQR	37
8.4.1. ETAPA 1. COMUNICACIÓN PÚBLICA.	37
8.4.2. ETAPA 2. RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	38
8.4.3. ETAPA 3. REGISTRO DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	38

8.4.4.	ETAPA 4. REVISIÓN DE LA QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA	39
8.4.5.	ETAPA 5. ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN	40
8.4.6.	ETAPA 6. FORMALIZACIÓN DE RESPUESTA	41
8.4.7.	ETAPA 7. SEGUIMIENTO, APELACIÓN Y CIERRE	41
8.4.8.	ETAPA 8. INFORMES Y REPORTES:	42
8.5.	GESTION DE CASOS ESPECIALES	43
9.	CAPACIDAD ORGANIZACIONAL Y COMPROMISO	44
10.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN	46
10.1.	SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE CONTRATISTAS	46
10.2.	SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE GESTORES Y EJECUTORES.	46
11.	SOCIALIZACIÓN DEL PPPI CON LAS PARTES INTERESADAS	48

LISTADO DE TABLAS

Tabla 3-1	Marco normativo colombiano esencial para la implementación del PPPI	10
Tabla 5-1	Identificación partes interesadas	15
Tabla 8-1	Identificación de actores en cada etapa del MAQR	37
Tabla 8-2	Criterios para determinar el nivel de sensibilidad de una PQRS	39

LISTADO DE GRÁFICAS

Gráfica 2-1	Modalidades del mejoramiento de vivienda – Elaboración propia partir de Decreto 0413 de 2025	8
Gráfica 8-1	Etapas de implementación del MAQR por parte del contratista, gestor o ejecutor	34

1. INTRODUCCIÓN

El Plan de Participación de Partes Interesadas (en adelante PPPI) se formula a partir de la información recopilada para la formulación de la evaluación de riesgos e impactos sociales y ambientales y del marco de Marco de Gestión Ambiental y Social del “Proyecto Resiliente e Incluyente de Vivienda en Colombia” (en adelante el Proyecto) liderado por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (en adelante MVCT). La utilización mayoritaria de fuentes secundarias ha sido necesaria, considerando que el documento en su primera versión, se elaboró en el contexto de la emergencia global generada por la pandemia Covid 19¹¹, lo que le otorgó a este documento el carácter de borrador; por ello sus contenidos serán validados, modificados y perfeccionado mediante consultas virtuales en escenarios especialmente diseñados para garantizar la participación significativa; esto sin detrimento de que, cuando el aislamiento obligatorio en el territorio nacional sea suspendido, se puedan realizar procesos participativos en escenarios presenciales.

La presente versión corresponde se realiza considerando la segunda enmienda del Proyecto 2025, cuyo cambio principal es la adopción de nuevas modalidades de ejecución del Programa de Mejoramiento de Vivienda, en el marco del Decreto 0413 de 2025.

Este PPPI aplica para los 32 municipios priorizados en el Proyecto, en busca de garantizar la adecuada participación de todas las partes identificadas previa

mente y de las nuevas en el contexto de las nuevas modalidades. En este sentido, el PPPI se formula considerando los avances en la identificación de la línea base social y ambiental, y de los riesgos sociales y ambientales, la definición de los componentes del Proyecto, la normatividad colombiana y las directrices y requisitos que se expresan en el Estándar Ambiental y Social 10 “Participación de las partes interesadas y divulgación de la información” del Banco Mundial, (en adelante EAS 10).

El PPPI será ejecutado durante el ciclo de vida del Proyecto, de modo que toda la institucionalidad pública y privada que realice actividades en el marco del Proyecto garantice el debido relacionamiento con todas las partes interesadas, culturalmente apropiado y de acuerdo con la naturaleza de sus intereses.

El PPPI es un documento dinámico que será ampliado en cada uno de los apartados que se considere pertinente, en cuanto se defina la focalización en los municipios de intervención del Proyecto o se inicie la implementación; también será objeto de modificaciones cuando las condiciones particulares del Proyecto lo requieran, o cuando las partes interesadas lo demanden en respuesta a situaciones concretas de los contextos de ejecución.

Este documento se constituye en el Plan de Participación de Partes Interesadas del Proyecto en concordancia con lo estipulado en el EAS 10 del Banco Mundial, acorde a la normatividad colombiana, y como un instrumento de gestión del proyecto que será ampliado y complementado al iniciarse la ejecución.

¹¹ Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, Artículo 1 “Aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia”

Se presenta en diez apartados una breve descripción del Proyecto; las políticas y requisitos que orientan las acciones del PPPI; los objetivos que se deben alcanzar con la ejecución del PPPI, las partes interesadas identificadas; los mecanismos de participación, de difusión de la información y para la atención a quejas y reclamos dispuestos; la capacidad organizacional y el compromiso requeridos para la ejecución del PPPI; la estructura de seguimiento y evaluación de la ejecución del PPPI, y finalmente un apartado que aborda la socialización del PPPI con las partes interesadas a las que va dirigido.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El Proyecto se orienta a contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas a partir de una intervención integral, en entornos vecinales urbanos de municipios categorizados como Especial, 1 y 2, y de ciudades capitales de departamento y en entornos rurales en los municipios con altos índices de carencias y en consideración a las condiciones socioeconómicas de los habitantes, se estima que el 70% corresponde a Municipios PDET².

En el contexto urbano la intervención integral implica el mejoramiento de las condiciones habitacionales y de las infraestructuras de servicios públicos básicos, y para la vida cotidiana individual y colectiva, relacionada con vías de acceso, andenes, alumbrado público, parques y espacios culturales, recreativos y deportivos; en el contexto rural involucra algunos de los anteriores y otros elementos, los más relevantes se relacionan con infraestructuras para las actividades económicas del campo y para garantizar la sostenibilidad ambiental del territorio.

El Boletín Técnico de Déficit Habitacional (DANE, abril 2020) revela que 3.765.616 viviendas de las que habitan los colombianos presentan al menos una deficiencia cualitativa³ y que se concentran en las cabeceras municipales de la región Caribe, en el oriente del departamento de Chocó y en el norte del Cauca; en los centros poblados y rural disperso la mayoría están ubicadas en las regiones Central y Oriental y Caribe, también en Norte de Santander y en los municipios orientales de Santander y los del norte de Boyacá. En esta cifra no están incluidas las viviendas de los pueblos indígenas o viviendas étnicas.

También se consideran como beneficiarios los municipios con mayor incidencia de población migrante, tanto los que tienen mayor número en relación directa con el número de la población local, como los que tienen un mayor número en todo el territorio nacional. En consecuencia, el proyecto contempla contribuir al mejoramiento de la calidad de la habitabilidad de la población migrante, el CONPES 3950 de noviembre de 2018 “Estrategia para la atención de la migración desde Venezuela” presenta cifras resultado de la Gran Encuesta Integrada de Hogares del año 2017, revelando un déficit habitacional general de 37,3 % solo del análisis de los hogares de migrantes que ingresaron entre 2016 y 2017. El déficit cualitativo es del 22,6% y el 19,6% habitan en cuartos de inquilinato y otro tipo de estructuras. Estas cifras se estimaron antes de la ola migratoria iniciada en enero de 2018, según Migración Colombia, al 30 de septiembre del mismo año habían ingresado al país 1.032.016 venezolanos, 218.088 de manera irregular.

Datos de la Gran Encuesta Integrada de Hogares del año 2019, revelan la existencia de 499.950 hogares de migrantes venezolanos, 427.267 ubicados en zonas urbanas y 72.683 en zonas rurales. En la zona urbana, 8.916 hogares habitan vivienda propia, 388.374 hogares pagan

² El Decreto 893 de 2017 del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural describe el Programa de Desarrollo con Enfoque Territorial-PDET como un proceso coordinado desde el año 2017 por la Agencia de Reconstrucción del Territorio, cuyo propósito es, “... la transformación estructural del campo y el ámbito rural, y un relacionamiento equitativo entre el campo y la ciudad, (...), asegurando el bienestar y el buen vivir, la protección de la riqueza pluriétnica y multicultural, el desarrollo de la economía campesina y familiar y las formas propias de producción de las [pueblos, comunidades y grupos étnicos], el desarrollo y la integración de las regiones abandonadas y golpeadas por el conflicto y el reconocimiento y la promoción a las organizaciones de mujeres rurales, y hacer del campo colombiano un escenario de reconciliación.”

³ El DANE analiza el déficit cualitativo a través de siete variables: Hacinamiento mitigable, Pisos, Cocina, Agua para cocinar, Alcantarillado, Energía y Recolección de Residuos sólidos

arriendo y 29.977 hogares revelan otro tipo de tenencia de la vivienda que habitan. En la zona rural es mayor el número de hogares que habitan una vivienda en otro tipo de usufructo 51.466; pagan arriendo 17.971 hogares y poseen vivienda propia 3.246 hogares.

Los hogares objeto del Subsidio Familiar de mejoramiento de vivienda, deben ser propietarios de una vivienda urbana o rural que tenga déficit cualitativo y se encuentra en alguna de las áreas urbanas, periurbanas y rurales más vulnerables de los municipios seleccionados y priorizados por el MVCT.

Para el caso de las zonas urbanas, se considera beneficiario al hogar que cumple con las condiciones habilitantes establecidas en el Decreto 867 de 2019 que reglamenta el Programa Casa Digna, Vida Digna y cuenta con un diagnóstico efectivo de sus necesidades de mejoramiento. Para el caso de las zonas rurales, se considera beneficiario a los hogares que sean focalizados por la Dirección de Vivienda Rural del MVCT.

Las características de los sectores, localidades o barrios de zonas urbanas y rurales donde se ubican las viviendas con deficiencias cualitativas, también suelen carecer de los servicios públicos básicos que requiere la vida cotidiana social, comunitaria y económica; y de los elementos de infraestructura que favorecen el goce individual y colectivo de una vida digna. Estas deficiencias son producto del desarrollo urbano no planificado, que se acelera y reconfigura la estructura de las ciudades por el crecimiento demográfico que producen las migraciones internas, ya sean las generadas por el desplazamiento forzado o por la expectativa de una mejor calidad de vida en las ciudades capitales de departamento.

En el diagnóstico presentado en el CONPES 3604 de agosto de 2009 "Lineamientos para la consolidación de la Política de Mejoramiento Integral de Barrios - MIB" aún vigente, se infiere que al año 2020 más del 80% de la población colombiana habitaría en centros urbanos, una estimación muy acertada considerando que, según el Censo Nacional de Población y Vivienda (DANE, 2018), Colombia tiene **48'258.494** personas: el 77.1% en las cabeceras municipales, el 7.1% en los Centros Poblados y el 15.8% en zona rural dispersa. La tendencia a la urbanización es evidente y no hay transformaciones que permitan prever que cambie.

Los espacios urbanos y rurales que serán objeto de intervención con actividades de mejoramiento a la infraestructura comunitaria serán los mismos que se definan para las actividades de mejoramiento de vivienda urbana y rural.

El Proyecto financiará el fortalecimiento del MVCT y las contrapartes locales con el desarrollo de capacidades para perfeccionar el marco regulatorio de mejoramiento y subsidios de vivienda; investigaciones sobre nuevas tecnologías de construcción de viviendas asequibles y resistentes en áreas remotas, la creación de bases de datos geoespaciales para reducir el costo de adquisición de clientes y el diseño de productos estándar que puedan ser utilizados por las instituciones de microfinanzas, como herramientas de presupuesto y mecanismos de control de calidad. También se involucra la implementación de sistemas de información que contribuyan a la optimización de la asignación de subsidios de vivienda, investigación sobre parámetros de construcción sostenible de vivienda, equipamientos colectivos e infraestructura social, y los estudios técnicos para fortalecer los instrumentos integrados de vivienda y planificación urbana y de ordenamiento territorial; para promover y hacer cumplir la resiliencia

de la vivienda y la inclusión social; para identificar oportunidades de implementación de instrumentos de financiación del desarrollo urbano y territorial y para monitorear y evaluar los programas de vivienda existentes.

En el marco de la reestructuración del Proyecto que da origen a la tercera actualización del MGAS, y de acuerdo con lo establecido en las Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, se contempla el diseño de asociaciones público-populares con el propósito de promover procesos de participación que visibilicen la realidad socioeconómica de las regiones. Este diseño busca fortalecer los procesos organizativos, integrándolos como parte de las soluciones habitacionales, y reconocer que, al consolidarse, estas organizaciones impulsan la economía popular y facilitan la implementación de procesos de economía circular. Aplicado a las soluciones habitacionales, este enfoque contribuye de manera significativa a la reducción de la desigualdad y la exclusión.

En este contexto, el ajuste al Programa de Mejoramiento de Vivienda se desarrollará bajo los objetivos de descentralizar la operación y las formas de financiamiento para la ejecución de soluciones de mejoramiento en entornos urbanos y rurales del país, diversificar los actores vinculados al sector, otorgando un rol protagónico a las organizaciones sociales y comunitarias en las soluciones del hábitat, y fortalecer las dinámicas organizativas y las economías locales en los territorios.

Con la puesta en marcha de los Mejoramientos de Vivienda según lo establecido en el Decreto 0413 de 2025, este documento se ajusta para a dichos actores.

Las nuevas modalidades, bajo el esquema comunitario, son las siguientes:

Modalidad I: Gestión Social → **proyectos autogestionados por personas naturales, organizaciones sociales o comunitarias y maestros de obra, con apoyo técnico y acompañamiento integral del MVCT.**

Modalidad II: Gestión Particular con Alianza Comunitaria → **proyectos liderados por personas naturales o jurídicas con experiencia técnica y administrativa, que se desarrollan en alianza con organizaciones comunitarias locales.**

Modalidad III: Gestión Asociada → iniciativas originadas desde la comunidad, que requieren un ejecutor idóneo para la ejecución técnica, pero mantienen un liderazgo comunitario en todas las etapas del proceso.

Bajo el esquema asociativo, se presenta una nueva modalidad:

Modalidad IV: Gestión Asociada Pública → **corresponde a proyectos ejecutados en alianzas de cofinanciación con entidades territoriales u otras entidades públicas, mediante convenios o contratos interadministrativos. Este esquema permite sumar recursos nacionales y territoriales, adaptando el acompañamiento y supervisión de acuerdo con la capacidad institucional de cada municipio o departamento.**

Gráfica 2-1 Modalidades del mejoramiento de vivienda – Elaboración propia partir de Decreto 0413 de

2025



Fuente: Manual Operativo del Programa de Mejoramiento de Vivienda. 2025

Los componentes del Proyecto son:

- Componente 1.: Aumento de la calidad de la vivienda para familias de bajos ingresos
 - Subcomponente 1.1. Apoyar la entrega de subsidios para mejorar la calidad de la vivienda.
 - Subcomponente 1.2. Financiar la construcción de equipamientos comunitarios e infraestructura social.
- Componente 2: Fortalecimiento institucional para aumentar la calidad de la vivienda.
- Componente 3: Gestión del Proyecto

Involucra el financiamiento de costos operativos, la realización de campañas de divulgación para la difusión del Proyecto, el apoyo técnico sobre adquisiciones, estándares y requisitos de gestión financiera, incluida la contratación del personal de la Unidad Implementadora del Proyecto, la realización de las auditorías, el establecimiento y la ejecución de un sistema de monitoreo y de evaluación de los resultados y la realización de encuestas de evaluación y de medio término para evaluar los impactos del Proyecto.

3. POLÍTICAS Y REQUISITOS

La participación de las partes interesadas es un proceso transparente e inclusivo que facilita el reconocimiento de los puntos de vista y las percepciones que existen alrededor de los riesgos ambientales y sociales que se pueden presentar durante todo el ciclo del proyecto. El EAS 10 reconoce la importancia de la consulta y la participación amplia, efectiva y adecuada culturalmente de personas o grupos involucrados con el propósito de aumentar la confianza, la aceptación y la sostenibilidad ambiental y social de un proyecto.

El EAS 10 aplica a todos los proyectos que cuentan con el respaldo del Banco Mundial y para garantizar su adecuada implementación uno de los instrumentos que se debe desarrollar es PPPI. En él se describen los métodos y los momentos para consultar y tomar decisiones conjuntas entre el MVCT y las demás instituciones públicas y organizaciones privadas que participen en el desarrollo del Proyecto y las partes interesadas, además de los mecanismos que favorecen la participación significativa relacionados con la divulgación de la información y la libre expresión de quejas y reclamos.

La implementación del PPPI se encuentra amparada por el marco normativo colombiano que favorece y garantiza los derechos a la participación ciudadana y comunitaria, al acceso a la información pública y al control de los recursos públicos, como se evidencia a continuación:

Tabla 3-1 Marco normativo colombiano esencial para la implementación del PPPI

Norma	Tema/objeto	Descripción
Constitución Política de Colombia, artículos 2, 40, 103 y 270	Derecho a la participación ciudadana	Uno de los fines esenciales del Estado es facilitar la participación de todos los ciudadanos en las decisiones en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación. La Constitución Política concede a todos los ciudadanos el derecho a participar de la conformación, el ejercicio y el control del poder político a través de mecanismos específicos y sistemas de participación ciudadana.
Constitución Política de Colombia, artículos. 13, 20 y 80	Derecho a la información	El acceso a la información es un derecho fundamental para que los ciudadanos puedan participar de las decisiones de la Nación. En el marco de programas, proyectos e inversiones públicas, se debe garantizar a los ciudadanos, el acceso a información precisa, oportuna y pertinente y en igualdad de condiciones para todos los grupos y personas involucradas.
Ley 134 de 1994	Mecanismos de participación ciudadana	Reglamenta las herramientas constitucionales que permiten a la población ejercer directamente su derecho a la participación ciudadana.
Ley 190 de 1995	Derecho a la información y control social a la gestión pública	En el Artículo 58 se establece el derecho de los ciudadanos a tener información suficiente y periódica sobre la gestión que realizan las entidades públicas o instituciones privadas con funciones públicas o que administren recursos del Estado.
Decreto No. 695 de 2003	Fondo para la Participación y el Fortalecimiento	El Fondo para la Participación y Fortalecimiento de la Democracia, adscrito al Ministerio del Interior y de Justicia, tiene los objetivos de financiar programas que hagan efectiva la participación ciudadana y los mecanismos

Norma	Tema/objeto	Descripción
	de la Democracia	para el seguimiento y evaluación de las instituciones y mecanismos que fomentan la participación ciudadana.
Ley 850 de 2003	Veeduría ciudadana	Reglamenta el ejercicio de control social de los ciudadanos sobre los recursos del Estado y define el concepto, alcances y funciones de las Veedurías Ciudadanas.
Ley 823 de 2003	Igualdad de oportunidades para las mujeres	Busca garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las mujeres en diversas áreas, fundamentándose en el principio constitucional de la igualdad jurídica, real y efectiva de derechos y oportunidades.
Ley 962 de 2005	Ley Anti-trámites	Con el propósito de facilitar la relación de la ciudadanía con la administración pública, suprime trámites administrativos innecesarios y racionaliza procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares con funciones públicas. Establece que todos los organismos y entidades con funciones públicas tengan la disposición de incluir y fortalecer los canales de atención que permitan al ciudadano acceder a los servicios de forma ágil y efectiva. Todas las actuaciones y atención a quejas y reclamos deben realizarse de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 333 de la Constitución Política colombiana.
Ley 1098 de 2006	Código de la Infancia y Adolescencia	Su objeto es garantizar el pleno desarrollo de los niños, niñas y adolescentes. A través del Artículo 40, establece la obligación y responsabilidad de las entidades y organizaciones de la sociedad civil, entre otros actores, de participar en la formulación, gestión evaluación, seguimiento, y control de las políticas públicas relacionadas con la infancia y la adolescencia para el logro de la vigencia efectiva de los derechos y garantías establecidos por dicha Ley.
Ley 1145 de 2007	Sistema Nacional de Discapacidad	Busca fomentar la formulación e implementación de la política pública en discapacidad de manera coordinada entre las entidades públicas nacionales, regionales y locales las organizaciones de personas con y en situación de discapacidad y la sociedad civil. En consecuencia, presenta el conjunto de orientaciones, normas, actividades, recursos, programas e instituciones a considerar para el desarrollo de acciones adecuadas para las poblaciones en situación de discapacidad.
Ley 1257 de 2008	Normas de sensibilización, prevención, y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres	Tiene por objeto la adopción de normas que permitan garantizar a todas las mujeres ambientes seguros y libres de violencia, tanto en el ámbito público como en el privado, el ejercicio de los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico interno e internacional, el acceso a los procedimientos administrativos y judiciales para su protección y atención, y la adopción de las políticas públicas necesarias para su realización.
Ley 1257 de 2008	Normas de sensibilización, prevención, y sanción de formas de violencia y	El Artículo 15 enumera las obligaciones de los actores públicos y de la sociedad civil de promover los derechos de las mujeres; denunciar violaciones y actos de discriminación; participar en la formulación, gestión, cumplimiento, control y evaluación de las políticas públicas relacionadas con los derechos de las mujeres; y

Norma	Tema/objeto	Descripción
	discriminación contra las mujeres	colaborar con las autoridades en la aplicación de esta Ley.
Decreto 2623 de 2009	Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano - SNSC, como la instancia coordinadora en el orden nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades de la Administración Pública, encaminadas a fortalecer al servicio al ciudadano.
Ley 1381 de 2010	Ley de lenguas nativas	Ley de Lenguas Nativas, trata sobre el reconocimiento, fomento, protección, uso, preservación y fortalecimiento de las lenguas de los grupos étnicos de Colombia y sobre los derechos lingüísticos de sus hablantes. Su objetivo principal es proteger la diversidad lingüística del país, reconociendo que las lenguas nativas son parte integral del patrimonio cultural inmaterial de la nación.
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Se ocupa del procedimiento administrativo general para el trámite de las peticiones, solicitudes de documentos y consultas de los ciudadanos, con instrucciones precisas en relación con las metas de modernizar el procedimiento administrativo, facilitar el acceso de los colombianos a una justicia oportuna y efectiva y otorgar importancia al derecho de petición con sanciones estrictas por su desatención. Para las actuaciones judiciales y administrativas, son importantes dos consideraciones: el ciudadano puede apoyarse en medios tecnológicos para agilizar el proceso y, toda solicitud que presente una persona a las autoridades, así no lo señalen expresamente, se entenderá como el ejercicio de su derecho de petición.
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción	Busca fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción en la gestión pública. En este estatuto se establecen medidas administrativas para la lucha contra la corrupción. En el Artículo 76 se establece la obligatoriedad de las entidades públicas o con funciones públicas de establecer una oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública	Su objeto es regular el ejercicio y la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública que tienen todos los ciudadanos colombianos. En esta Ley se consagró el Derecho de Acceso a la Información Pública como un derecho fundamental de cualquier persona para obtener la información pública que se encuentre en posesión o bajo control de los sujetos obligados (personas naturales o jurídicas, de derecho privado o públicas sobre los cuales recae la obligación de brindar la información solicitada por los ciudadanos).
Ley Estatutaria 1757 DE 2015	Promoción y protección del derecho a la participación democrática	Tiene el objeto de promover, proteger y garantizar el derecho de las personas a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político. Esta ley regula mecanismos de participación ciudadana ya existentes como la iniciativa popular y normativa ante las corporaciones públicas; el referendo, la consulta popular, la revocatoria del

Norma	Tema/objeto	Descripción
		mandato, el plebiscito y el cabildo abierto; y establece las normas fundamentales por las que se regirá la participación democrática de las organizaciones civiles en adelante.
Ley 1755 de 2015	Derecho Fundamental de Petición	Desarrolla el artículo 23 de la Constitución Política y establece las reglas claras sobre cómo, ante quién y en qué términos se debe ejercer este derecho.
Decreto 1081 de 2018	Transparencia y Acceso a la Información Pública	Reglamenta la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional). Establece directrices sobre la gestión, publicación y divulgación de la información pública, entre otros.
Decreto 1350 de 2018	Reglamenta la participación plena y efectiva de las personas con discapacidad	Es un instrumento legal para materializar el derecho a la participación y la representación de la población con discapacidad en el país, reglamentando aspectos detallados de sus organizaciones.
Acto Legislativo 01 de 2023	reconocimiento del campesinado como sujeto de especial protección constitucional	eleva el estatus del campesinado a nivel constitucional, reconociendo su papel fundamental en la sociedad, su cultura y su contribución a la seguridad alimentaria del país, y ordena al Estado implementar las políticas y la institucionalidad necesarias para garantizar sus derechos.
Ley 2281 de 2023	creación del Ministerio de Igualdad y Equidad	Uno de los principales objetivos de la creación de este ministerio es Impulsar el goce efectivo del derecho a la igualdad y el cumplimiento de los principios de no discriminación. Así mismo, dentro de sus funciones está la de Focalizar la oferta social de las entidades del orden nacional en los territorios, priorizando a las poblaciones históricamente excluidas, incluyendo unas de especial protección entre las que se destacan, entre otras, los pueblos afrodescendientes, negros, raizales, palenqueros, indígenas y Rrom, el campesinado y la población migrante, refugiada y retornada

La normativa colombiana, así como el EAS 10 del Banco Mundial⁴, aplicable a todos los proyectos financiados por la entidad y que busca la participación continua de las partes interesadas, el diálogo bidireccional con las personas afectadas por sus decisiones y actividades, así como con otras partes que tienen un interés en la implementación y los resultados de sus decisiones y del proyecto; constituyen los principales marcos para la participación en el PPPI, con el propósito de generar un proceso sistemático a través del cual las percepciones, opiniones y solicitudes de las partes interesadas pueden agregar valor al Proyecto desde el momento de su preparación hasta su finalización.

⁴ Para más información sobre el EAS10 del Banco Mundial, pueden consultarse el link: <http://pubdocs.worldbank.org/en/345101522946582343/Environmental-Social-Framework-Spanish.pdf#page=111&zoom=80> y el documento EAS10. Notas de orientación para el prestatario, disponible en <http://documents.worldbank.org/curated/en/213761548346035638/ESF-Guidance-Note-10-Stakeholder-Engagement-and-Information-Disclosure-Spanish.pdf>

4. OBJETIVOS DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS

El PPPI describe el compromiso del Proyecto de promover y garantizar la participación de las partes interesadas, la responsabilidad de asegurar el derecho a la información mediante procesos de divulgación de información veraz, oportuna y culturalmente apropiada, y favorecer la atención y respuesta adecuada a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias que involucren el desarrollo del Proyecto, en concordancia con el EAS 10.

En este sentido, el PPPI tiene como objetivos:

- Promover la participación inclusiva de todas las partes interesadas en el desarrollo del Proyecto.
- Procurar los medios para que las partes interesadas más vulnerables tengan igual oportunidad de participar eficazmente en las cuestiones que les conciernen o sean de su interés.
- Garantizar que las partes interesadas más vulnerables dispongan de instancias aptas y culturalmente adecuadas para participar y expresarse libremente.
- Difundir información sobre el desarrollo del Proyecto en cada una de sus etapas, y sobre los espacios de participación establecidos para que todas las partes interesadas se informen y expresen sus opiniones en torno a las cuestiones que les conciernen, impacten su cotidianidad o sean de su interés.
- Generar un mecanismo de atención a quejas y reclamos, que responda a las particularidades de las todas las partes interesadas, e involucre protocolos de atención diferencial desde los enfoques intercultural, de género y generacional.
- Establecer una relación permanente con todas las partes interesadas basadas en la confianza, la transparencia y buenas prácticas comunicativas.
- Mejorar la transparencia y los procesos de rendición de cuentas para la toma de decisiones participativas e incluyentes.
- Prevenir los conflictos entre todas las partes interesadas, dada su diversidad basada en la naturaleza de sus intereses.
- Contribuir al fortalecimiento de las capacidades de gestión y desarrollo de organizaciones comunitarias y otras formas de organización social, promoviendo su participación e inclusiva en todas las etapas de los programas de mejoramiento de vivienda bajo las nuevas modalidades de ejecución

5. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE PARTES INTERESADAS

Las partes interesadas en el PPPI, de acuerdo con el EAS 10 del Banco Mundial, hacen referencia a las personas o grupos que:

- (a) Se ven afectados o es probable que se vean afectados por las acciones, componentes e inversiones previstas en el proyecto (*partes afectadas*). Entre las Partes afectadas, se incluyen a los grupos vulnerables, entendidos como las personas o grupos que, por sus condiciones sociales, económicas, culturales, pueden estar expuestos a mayores riesgos, a la profundización de sus necesidades con las actividades a ejecutar o a limitaciones para obtener beneficios del proyecto.
- (b) Los grupos o personas que puede tener interés en el proyecto (*otras partes interesadas*), que pueden beneficiarse indirectamente o incluso ser contributivas y favorecer el logro de resultados y objetivos que se propone el proyecto.

La debida identificación y análisis de las partes afectadas y otras partes interesadas se ha realizado desde el momento de preparación de este proyecto para garantizar el diseño e implementación eficaz del PPPI, no obstante, esta información se validará o modificará en los espacios de consulta y participación que se realicen con las partes interesadas.

5.1. PARTES INTERESADAS DEL PROYECTO

Tabla 5-1 Identificación partes interesadas

5.1.1. Componente 1. Aumento de la calidad de la vivienda para familias de bajos ingresos ⁵ .	
Partes interesadas comunes para el componente 1	
Parte interesada	Descripción
Contratistas, Gestores y ejecutores	Personas naturales, organizaciones sociales o comunitarias, organizaciones populares de vivienda, maestros de obra, personas jurídicas con experiencia, entidades sin ánimo de lucro y entidades públicas.
Interventores	Persona natural o jurídica contratada por la sociedad fiduciaria que administra los recursos del programa, para realizar el seguimiento a ejecutores a través de los componentes técnicos, jurídicos, sociales, financieros y administrativos determinados en el respectivo contrato suscrito por estos y seguimiento a las intervenciones de mejoramiento acorde con los diagnósticos aprobados.
Entidades territoriales	Son los departamentos, distritos y municipios que participan en los programas de mejoramiento de vivienda y mejoramiento de equipamiento e infraestructura en comunidades. Tienen a su cargo la focalización territorial de las intervenciones, así como la postulación y eventual selección de beneficiarios que cumplan con las condiciones aquí establecidas. En las entidades territoriales, algunas de las dependencias involucradas en la implementación y las actividades de fortalecimiento institucional del proyecto son: Secretarías o dependencias con competencia en la atención a población

⁵ Para el subsidio de Mejoramiento de Vivienda es hasta 4 SMLMV (USD 982 por mes) y menos de 2 SMLMV (USD 491 por mes). La validación en ambos casos será la autodeclaración y la validación ex ante a través de una encuesta socioeconómica de una lista corta de beneficiarios

	vulnerable, planeación y ordenamiento territorial e infraestructura y espacio público. Secretarías o dependencias que tienen competencia o funciones relacionadas a la atención a migrantes venezolanos, que requieren de asistencia técnica para el diseño, la implementación y optimización de las rutas de atención e integración para la población migrante proveniente de Venezuela.
Sociedad Fiduciaria	Es la entidad encargada de administrar los recursos de FONVIVIENDA, a través de un patrimonio autónomo en el que FONVIVIENDA figura como fideicomitente, y adicionalmente, debe administrar los aportes de terceros, como cofinanciaciones por parte de las entidades territoriales, privados o cualquier otra entidad pública del orden nacional, departamental o municipal.
Operador local	Entidad vinculada por la sociedad fiduciaria, mediante acuerdo contractual, encargada de prestar la asistencia técnica requerida para la contratación de los ejecutores e interventores y de realizar supervisión al contrato de interventoría, adicionalmente, debe dar visto bueno al diagnóstico y certificación de obras de mejoramiento.
Organizaciones sociales	Es una estructura formada por personas que se agrupan para alcanzar un objetivo común, que puede ser político, económico, cultural, ambiental, educativo, etc. Su alcance puede ser local, regional, nacional o inclusive internacional.
Organizaciones y consejos comunitarias	Modalidades de organización social, donde los miembros pertenecen a una misma comunidad y se organizan para resolver problemas locales o mejorar sus condiciones de vida. Se basa en la participación directa de los vecinos o miembros de la comunidad para tomar decisiones, gestionar recursos, y llevar a cabo proyectos en beneficio de su entorno.
Partes interesadas relativas al subcomponente 1.1: Entrega de subsidios para mejorar la calidad de la vivienda - Subsidios de mejoramiento urbano y rural	
Parte interesada	Descripción
Hogares beneficiarios del subsidio de mejoramiento de vivienda	<p>Hogar conformado por los cónyuges, las uniones maritales de hecho, incluyendo las parejas del mismo sexo, y/o el grupo de personas unidas por vínculos de parentesco hasta tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil, que compartan un mismo espacio habitacional.</p> <p>Los mejoramientos de vivienda serán aplicables a los hogares en zonas urbanas y en zonas suburbanas y rurales. Para el caso de las zonas urbanas, se considera beneficiario al hogar que cumple con las condiciones habilitantes 7 establecidas en el Decreto 867 de 2019 que reglamenta el Programa Casa Digna, Vida Digna y en la Resolución 0466 de 2025 por medio de la cual se adopta el Manual Operativo del Programa de Mejoramiento de Vivienda, que cuentan con un diagnóstico efectivo de sus necesidades de mejoramiento. Estos hogares deben ser propietarios o tener posesión de un inmueble (de valor menor a 135 SMLMV – (US\$31.185 dólares), y 150 SMMLV (US\$34.653 dólares) para aglomeraciones urbanas que superan un millón (1.000.000) de habitantes), con al menos cinco (5) años de anterioridad a la postulación subsidio. Su vivienda presenta de déficit cualitativo y se encuentra en alguna de las áreas urbanas de los municipios seleccionados y priorizados por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT). Los hogares se focalizarán bajo los siguientes criterios: se encuentran en situación de pobreza (monetaria y multidimensional), son víctimas del conflicto armado, se encuentran en una concentración con déficit habitacional (urbano-rural) y privaciones en vivienda establecidas que contribuyen al Índice de Pobreza Multidimensional -IPM</p> <p>Para el caso de las zonas suburbanas y rurales, serán beneficiarios los hogares que tengan un título de propiedad del predio rural o sana posesión en el que se realizará el mejoramiento de la vivienda y que cumplan además con los criterios de focalización definidos por el proyecto. El hogar no podrá habitar terrenos con restricciones: reservas naturales o áreas protegidas, zona de riesgo que impida el mejoramiento de la vivienda. Los criterios para seleccionar los hogares beneficiarios por los subsidios de mejoramiento suburbano o rural son los siguientes: i) Pertenecer al SISBEN, ii) Haber sido afectado por el conflicto interno y posee el registro único de</p>

	víctimas que lo certifique, iii) Haber sido afectado por desastres naturales, calamidad pública o emergencia
Hogares extranjeros con estatus migratorio regularizado en Colombia.	<p>Son los hogares conformados por una o más personas que integren el mismo núcleo familiar, incluidos los cónyuges y las uniones maritales de hecho incluidas las conformadas por parejas del mismo sexo, y/o el grupo de personas unidas por vínculos de parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil, que compartan un mismo espacio habitacional y cuyos miembros mayores de edad sean de nacionalidad venezolana, residan en Colombia y cuenten con cédula de extranjería vigente, Permiso por Protección Temporal (PPT), o el instrumento que defina el Gobierno Nacional, y que cumplan los requisitos de acceso señalados en la reglamentación del MVCT. Lo anterior, sin perjuicio de las medidas administrativas establecidas, tendientes al reconocimiento de la nacionalidad colombiana a menores de edad, nacidos en el territorio colombiano e hijos de padres venezolanos.</p> <p>En el caso de la población con Permiso por Protección Temporal, cédula de extranjería, o el instrumento que defina el Gobierno Nacional, se debe tener atención especial en identificar aquellas personas víctimas del conflicto armado interno colombiano y quienes han llegado a Colombia como consecuencia de la coyuntura económica, política y social que atraviesa Venezuela, enfrentándose a serias dificultades de acceso a bienes y servicios en los municipios a los cuales llegan de manera temporal o permanente. Es necesario identificar a los hogares de migrantes procedentes de Venezuela que se encuentren en calidad de arrendadores en un inmueble de los estratos socioeconómicos 1, 2 o 3, y que además hagan parte de la proporción de población que, en las caracterizaciones realizadas previamente, se encuentran en situaciones de hacinamiento dentro de los lugares que habitan.</p>
Gestor inmobiliario	Son aquellas personas naturales, jurídicas o patrimonios autónomos encargados de la suscripción de los contratos de arrendamiento y de arrendamiento con opción de compra en calidad de arrendador, así como de efectuar la administración de las unidades de vivienda, sean propietarios o no de las mismas. Su gestión se enmarcará dentro de lo resuelto en el Decreto 1077 de 2015 y lo contemplado en el presente manual, y le serán aplicables en su integralidad las disposiciones de la Ley 820 de 2003 y demás normas que regulen la actuación del arrendador de vivienda urbana. Las condiciones de su participación, así como las obligaciones dispuestas en el presente manual.
Comunidades locales en zonas de influencia de los hogares beneficiarios	Comunidades y sus expresiones organizativas locales como JAC, JAL, Juntas de acueductos, personas y hogares que se identifican como miembros de comunidades indígenas o afrodescendientes, etc., que pertenecen a la zona de influencia de los hogares beneficiarios del subsidio familiar de mejoramiento de vivienda y puede verse afectada o beneficiada con las obras ejecutadas para complementar o mejorar el impacto de los mejoramientos de vivienda, tales como conexiones intradomiciliarias de servicios públicos, mejoramiento de andenes, redes matrices, entre otros de similar naturaleza.
Partes interesadas relativas al subcomponente subcomponente 1.2: Construcción de equipamientos comunitarios e infraestructura local	
Parte interesada	Descripción
Comunidades usuarias y de influencia en zonas aledañas a las zonas de intervención	Comunidades en las que se encuentran ciudadanos colombianos con condiciones de vulnerabilidad, hogares migrantes venezolanos o colombianos retornados por la crisis migratoria en Venezuela y hacen uso de los equipamientos y servicios sociales. También se consideran las expresiones organizativas locales como JAC, JAL, asociaciones, etc., que pueden verse beneficiadas o afectadas con la construcción de los equipamientos comunitarios que se realicen en los municipios priorizados por el proyecto.
Mipymes formales o informales en zonas aledañas a las zonas de	Personas naturales o jurídicas constituidas a nivel formal o informal dedicadas a las actividades agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, en el área rural o urbana que, por el número de trabajadores totales, valor de ventas anuales y valor

intervención	de activos totales, no alcanzan a tener el estatus de gran empresa y generalmente derivan su sustento de la operación diaria en los lugares de intervención. En consecuencia, con las obras realizadas pueden tener potencialmente restricciones o modificaciones logísticas para la atención o producción de sus bienes y servicios
Componente 2. Fortalecimiento institucional para aumentar la calidad de la vivienda	
Parte interesada	Descripción
Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MVCT	El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio tiene la misión de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos, promoviendo el desarrollo territorial y urbano planificado del país y disminuyendo el déficit en vivienda urbana, en acceso al agua potable y al saneamiento básico, mediante la financiación y el desarrollo de la política pública, programas y proyectos correspondientes a estos temas. Para el desarrollo de este proyecto se contempla la participación de las siguientes direcciones de la entidad: Dirección de Sistema Habitacional, Dirección de Espacio Urbano y Territorial y Dirección de Vivienda Rural. Las actividades de fortalecimiento contemplan los estudios y apoyo para el mejoramiento del mercado de microfinanzas para el hogar y para la optimización de intervenciones en el marco de la política de subsidios para el mejoramiento de vivienda y desarrollo territorial.
Fondo Nacional de Vivienda - Fonvivienda	Es el administrador de los recursos del Presupuesto General de la Nación (PGN) que son destinados a proyectos de Vivienda de Interés Social. Cumple un rol relevante en la asignación de subsidios de vivienda de interés social, el proceso de habilitación de hogares, la cofinanciación y asistencia técnica en la ejecución de las obras de mejoramiento de vivienda. En el proyecto, participa directamente la Dirección de Inversión en Vivienda de Interés Social.

5.2. OTRAS PARTES INTERESADAS DEL PROYECTO

Las otras partes interesadas que podrán participar en diferentes momentos del Proyecto son las siguientes:

A nivel nacional y regional:

- Entidades de apoyo a hogares vulnerables objeto de subsidios de mejoramiento o Subsidio temporal de arrendamiento: El Departamento de Prosperidad Social, Consejería Presidencial para la Equidad, Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Entidades de apoyo a la población migrante: El Ministerio de Relaciones Exteriores – Migración Colombia, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y otras organizaciones privadas como la Organización internacional para las Migraciones - OIM, Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados – ACNUR.

A nivel regional y local:

- En el marco de la ejecución de los mejoramiento de vivienda urbana y rural y la construcción de equipamientos comunitarios e infraestructura local: las Corporaciones Autónomas Regionales; Departamentos Administrativos o Distritales con funciones de control ambiental; Comités regionales y locales para la prevención y gestión de Riesgos y Desastres, Curadurías urbanas; empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios; Instituciones Educativas; Centros de Desarrollo Infantil - CDI, bibliotecas públicas, asociaciones de vivienda, organizaciones de base comunitaria, incluyendo veedurías

ciudadanas.

- En relación con la población migrante: Entidades prestadoras de salud; Personerías Municipales y Defensoría del Pueblo; Policía Nacional; Oficinas locales de la Pastoral Social, ONG locales que ofrecen apoyo social y alimentario a migrantes venezolanos.
- Curadurías municipales urbanas, encargadas de brindar información acerca de los trámites requeridos para solicitar los diferentes tipos de licencias urbanísticas, brindando la asesoría adecuada en cuanto a la normatividad vigente.
- Asociaciones, fundaciones o cooperativas locales de vivienda conformadas por instituciones o personas naturales de los municipios de implementación del proyecto.
- Organizaciones encargadas de la promoción y protección del patrimonio cultural.

La identificación de otras partes interesadas se deberá precisar, adecuar y refrendar directamente con los involucrados, en el momento de iniciar la implementación del proyecto y a lo largo de la ejecución de las diferentes intervenciones territoriales. Le corresponde al MCVT valorar y documentar periódicamente el rol de las partes interesadas, la calidad de la interacción con las mismas y los cambios en sus expectativas e intereses, con el propósito de hacer adecuaciones en el PPPI.

5.3. GRUPOS VULNERABLES Y MENOS FAVORECIDOS IDENTIFICADOS COMO PARTES INTERESADAS

Dentro de las partes interesadas del proyecto, se deben considerar las acciones necesarias para que los grupos más vulnerables y menos favorecidos, entre ellos:

Mujeres cabeza de familia. Se entiende por mujer cabeza de familia aquella que, sin distinción de estado civil, ejerce de forma principal, constante y directa la jefatura del hogar y asume la responsabilidad afectiva, económica o social del cuidado de personas menores de edad, con discapacidad o en situación de dependencia, ante la ausencia, incapacidad o falta de apoyo suficiente del cónyuge, compañero permanente u otros integrantes del núcleo familiar. (Leyes 82 de 1993, 1232 de 2008 y 2115 de 2021).

Víctimas del Conflicto armado interno: Aquellas personas, individuales o colectivas, que han sufrido algún tipo de afectación (directa o indirecta, física, psicológica, moral, material o institucional) como consecuencia de dicho conflicto. (Ley 1448 de 2011).

Grupos étnicos: Se reconoce la diversidad cultural, social y territorial de los pueblos indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras (NARP) y Rrom. Este trato diferenciado se fundamenta en el reconocimiento de las barreras estructurales, desigualdades históricas, situaciones de discriminación y condiciones de vulnerabilidad que afectan de manera desproporcionada a dichas poblaciones.

Personas en condición de discapacidad: Aquellas que presentan deficiencias físicas, sensoriales, intelectuales o psicosociales, permanentes o transitorias, y que, en interacción con diversas barreras del entorno y el territorio, ven restringido o impedido el ejercicio pleno y efectivo de sus derechos en condiciones de igualdad. (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad - Ley 1346 de 2009; Ley 1618 de 2013; Ley 1996 de 2019).

Grupos etarios específicos: Clasificación de la población por rangos de edad (niñez, adolescencia, juventud, adultez y vejez), reconociendo que cada etapa vital conlleva necesidades, riesgos y derechos específicos.

Población campesina: Reconociendo al campesinado como sujeto de especial protección constitucional (Acto Legislativo 01 de 2023).

Población con enfoque de Género (incluyendo Población transgénero y LGBTIQ+). Con el objetivo de identificar, cuestionar y transformar las desigualdades estructurales entre hombres, mujeres y personas con identidades de género diversas. Implica adoptar medidas específicas que aseguren la equidad en el acceso a opciones de vivienda digna, el reconocimiento de derechos de propiedad y la inclusión efectiva en la planificación y toma de decisiones.

Personas en proceso de reincorporación: Personas firmantes del acuerdo de paz vinculados a iniciativas territoriales en el marco del acuerdo final de paz.

Trabajadoras informales: Mujeres y hombres que desarrollan actividades económicas por cuenta propia o en condiciones no reguladas por una relación laboral formal, sin acceso efectivo a los sistemas de protección social, estabilidad laboral ni condiciones dignas de trabajo. El Estado deberá adoptar medidas orientadas a su protección, inclusión y reconocimiento. (Ley 1988 de 2019, Decreto 801 de 2022).

Madres comunitarias: Mujeres que, en el marco del Programa de Hogares Comunitarios de Bienestar, prestan servicios de atención, cuidado y acompañamiento educativo a niños y niñas en la primera infancia. (Ley 509 de 1999, Ley 1607 de 2012, Decreto 2182 de 2023).

Recicladores y recicladoras de oficio: Personas que realizan labores de recuperación, recolección, transporte, o clasificación de residuos sólidos no peligrosos para su posterior reincorporación en el ciclo económico productivo como materia prima, y que deriva el sustento propio y familiar de esta actividad.

Cuidadores y cuidadoras: Personas que realizan labores de cuidado o asistentes personales no remunerados de una persona con discapacidad. La Ley 2297 de 2023, en su Artículo 12, establece condiciones para su acceso preferencial a programas sociales del Estado.:

En las consultas del proyecto para la realización de las acciones estratégicas y transversales relacionadas con el acompañamiento social, se debe garantizar la participación de estos grupos vulnerables, dado que pueden estar expuestas a condiciones físicas, sociales y culturales que pueden agravarse o generar limitaciones en el acceso a beneficios del Proyecto.

Con la población migrante venezolana se debe procurar la identificación de situaciones de discriminación que se deriven de su estatus temporal o irregular en el territorio con el fin de promover medidas para su integración social a través de las actividades del Proyecto.

6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Tal como se expresa en la normatividad colombiana y en el EAS 10 del Marco Ambiental y Social del Banco Mundial que propicia la formulación de este PPPI, la participación de los grupos y de los individuos que se vean afectados por el proyecto, o que muestren interés de cualquier naturaleza en este, es fundamental durante el ciclo de vida del Proyecto, por ello se requiere que esta sea significativa, lo que implica que: 1) se labore para que se provea lo necesario para que todas las partes interesadas tengan la oportunidad de ejercer su derecho a participar en los temas que les conciernen o son de su interés, en este sentido se espera que los procesos participativos sean altamente incluyentes; y 2) se capacite a las partes interesadas para que la participación sea cualificada. Adicionalmente, la participación significativa involucra el relacionamiento abierto, transparente y culturalmente adecuado.

De otra parte, la consulta significativa es altamente valorada como la principal herramienta para garantizar el éxito de los proyectos, porque potencializa los beneficios, previene cualquier riesgo social y mitiga los impactos negativos que se puedan generar. Para que la Consulta sea significativa, se debe considerar como una actividad constante a la que se acude durante todo el ciclo de vida del Proyecto, garantizando la participación inclusiva.

La consulta significativa presume la preparación sistemática de cada jornada que se proponga consultar la percepción, la opinión, el saber y el conocimiento, y reconocer las dudas e inquietudes en torno a información recibida o sucesos vivenciados.

La preparación sistemática de una consulta significativa requiere que:

- Se hayan identificado y caracterizado plenamente las partes interesadas antes de la ejecución del Proyecto, y se realicen procesos de actualización de dicha información en el desarrollo del Proyecto.
- Previamente, quien convoca discierna sobre los asuntos prioritarios o relevantes que se van a consultar y en consecuencia genere y difunda información oportuna y pertinente entre los convocados, considerando medios de comunicación masiva, medios locales y tradicionales de las comunidades, incluso en lenguas propias de los pueblos indígenas, si se han identificado como partes interesadas.
- Se diseñen y utilicen métodos diferenciales para guiar las consultas, desde los enfoques de interculturalidad, género y generación en todos los procesos de consulta; esto significa que se consideraran las particularidades de los participantes, por ejemplo, en relación con la cultura, la escolaridad, los roles de género, entre otros.
- Garantizar que los métodos involucren instrumentos de recopilación de información de sencilla elaboración, y que sean de utilidad para la toma de decisiones de los participantes, cuando haya lugar.
- Una vez concluidas las Consultas, sea una sola jornada o una serie de jornadas consecutivas, éstas deberán sistematizarse mediante la elaboración de un documento **“Memoria”** que revele los resultados.
- Se asegure que los resultados de las consultas sean difundidos entre los participantes con total transparencia, de manera que se logre instituir un modo de relacionamiento no explícito, basado en la confianza mutua, el respeto recíproco y la valoración del otro diferente.

6.1. CONSULTAS EN LA ETAPA DE PREPARACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROYECTO

El PPPI se formula en un contexto de emergencia nacional que limita las posibilidades de realizar consultas significativas presenciales con participación incluyente, como se mencionó en la introducción de este documento. Las primeras Consultas se proponen presentar el Proyecto a la institucionalidad competente y a la ciudadanía en general para identificar la receptividad, la acogida y la valoración de los objetivos del Proyecto, a la vez que se establecen los posibles riesgos e impactos sociales y ambientales que puedan generar las actividades del Proyecto y las respectivas medidas de mitigación, y presentar este PPPI para validar sus contenidos y recibir aportes de cada una de las partes interesadas para su perfeccionamiento, se realizarán como procesos consultivos que consideran la normatividad vigente sobre el relacionamiento social para contener la propagación del Covid 19 y prevenir el contagio, y la nota técnica **“Consultas públicas y participación de las partes interesadas en operaciones respaldadas por el Banco Mundial cuando existen limitaciones para realizar reuniones públicas” del 20 de marzo de 2020.**

Para ello se realizarán las siguientes actividades:

- Diseño de piezas informativas audiovisuales de corta duración, clips de audio -podcast-, infografías, presentaciones en PowerPoint animadas, guiones para conversaciones telefónicas y video conferencias, con información precisa de:
- El Proyecto: propósito, naturaleza, escala, duración, fuentes de financiación, entre otros que se definan como relevantes, por ejemplo, los beneficios individuales y colectivos que genera el proyecto, para que sean difundidas en medios virtuales junto con las convocatorias.
- Otros documentos del Proyecto relacionados con los riesgos e impactos sociales y ambientales que pueden generarse en cualquier etapa del proyecto y las medidas de mitigación previstas en este PPPI.
- Diseño de instrumentos de diligenciamiento sencillo para la recolección de información de fuentes primarias entre los participantes de las consultas, de acuerdo con los objetivos de estas.

Estos instrumentos son una herramienta para que los participantes expresen sus opiniones, percepciones y dudas, a la vez que aportan información relevante para perfeccionar los documentos del Proyecto, especialmente la Evaluación Social y Ambiental -ESA-, el Marco de Gestión Ambiental y Social -MGAS- y este PPPI.

- Reuniones de Consulta con grupos pequeños, no más de 10 personas, en espacios grandes y ventilados, que no duren más de dos horas, y asegurando que se mantengan las medidas mínimas de bioseguridad, esto sin detrimento de la participación incluyente y significativa, lo que implica realizar cuantas reuniones pequeñas sean necesarias para que todas las partes interesadas tengan la opción de participar presencialmente en estos espacios. Para ello se:
 - Realizará la convocatoria con mínimo ocho días de antelación a la fecha y hora prevista para la reunión, informando los objetivos, los resultados que se esperan y la duración de la jornada; y anunciando la existencia de medios de consulta no presencial dispuestos.
 - Pedirá a los convocados que se trasladen al lugar de la reunión siguiendo las medidas mínimas de bioseguridad, aun si las reuniones se realizan después de que se levante la

medida de aislamiento obligatorio.

- Garantizará que el espacio de la reunión sea desinfectado antes de la reunión.
- Instalará una estación móvil para la desinfección de manos, dotada de gel antibacterial o alcohol antiséptico y toallas de papel.
- Reuniones de consultas no presenciales, individuales o grupales, utilizando diversos medios, para lo que se realizarán las siguientes actividades:
- Una primera llamada telefónica a las partes interesadas, para solicitar su participación en la Consulta e informar sus objetivos, las fases previstas y el tiempo de duración considerando los siguientes momentos:
 - Envío de información relevante vía WhatsApp, correo electrónico o correo físico, de ser necesario; estableciendo el tipo de información que se enviará y la fecha de envío.
 - Primer encuentro para consulta individual, se concreta fecha, hora, medio de comunicación y duración de la llamada, e informa el objetivo de la comunicación.
 - Primer encuentro para consulta grupal, se propone fecha, hora, medio de comunicación, se informa quiénes participarán en la jornada y el objetivo de la comunicación.
- En este primer encuentro, además de la socialización de documentos del Proyecto:
 - Se presentan los instrumentos de recopilación de información diseñados y se establece la manera en que serán diligenciados y devueltos a los formuladores del Proyecto.
 - Se concreta la fecha, hora y el medio de comunicación para el segundo encuentro.
 - Segundo encuentro, tanto grupal como individual,
 - Se realiza con el propósito de escuchar a las partes interesadas, ampliar la información sobre el Proyecto cuando sea necesario, despejar dudas y agradecer su tiempo y dedicación al proceso de consulta.
 - Se indica a las partes interesadas que la información aportada será utilizada para perfeccionar los documentos del Proyecto antes de que se inicie la ejecución.
 - Se les informa dónde reposarán los documentos definitivos del Proyecto cuando estén aprobados.
- Para mantener un contacto permanente con las Partes Interesadas en la etapa de preparación del Proyecto, se destinará una línea telefónica móvil y se les invita a comunicarse cuando sea necesario. Si es viable se creará un Chat de Partes Interesadas. Se creará un correo electrónico del Proyecto, al cual las Partes Interesadas podrán escribir solicitando o aportando información en la etapa de preparación del Proyecto, cuando lo consideren pertinente; y se garantizará respuesta oportuna.
- Recopilación de información de fuentes primarias.
- Dada la importancia de la información de fuentes primarias para el perfeccionamiento de los documentos del Proyecto en la etapa de preparación y evaluación, es importante que se apliquen instrumentos de recopilación de información, especialmente sobre posibles riesgos e impactos ambientales y sociales, y sobre las medidas de mitigación que pueden ser susceptibles de implementarse desde la voz de las partes interesadas, para ello se realizarán entrevistas a diversas Partes Interesadas considerando la naturaleza de su interés: entrevistas semiestructuradas cortas para aplicarlas mediante llamada telefónica y entrevistas estructuradas enviando la guía de preguntas por correo electrónico y solicitando su devolución por el mismo medio.
- Especificaciones para reuniones, consultas y otras actividades con población vulnerable:

- Para las actividades con partes afectadas que pertenecen a algún pueblo indígena cuya lengua sea distinta al castellano, se mantienen los parámetros antes expuestos, pero se considera la participación de un intérprete e incluso la traducción de documentos del Proyecto a la lengua propia cuando sea posible.
- En todos instrumentos de consulta y de comunicación, y en cualquier tipo de actividad que se programe con población indígena o de comunidades afrocolombianas se considera la adaptación desde el enfoque de interculturalidad.
- Para las actividades con partes afectadas que habiten en zonas con limitado acceso a medios de comunicación, telefónicos o virtuales, se garantiza el acceso a la información del Proyecto mediante correo físico, anuncios de prensa y diversas piezas de comunicación impresa, y se garantizará la existencia de un medio local para recopilar información de sus opiniones y apreciaciones en torno al Proyecto, como la instalación de buzones de sugerencias o respuestas por correo físico.

No sobra reiterar que los aportes de las partes interesadas, obtenidos en las consultas de socialización de los documentos del proyecto o mediante cualquier otro instrumento que se ejecute, serán considerados para el perfeccionamiento de los documentos del Proyecto donde apliquen, incluido este PPPI.

Como parte de la evaluación social y ambiental del Proyecto, se realizarán consultas significativas con las partes interesadas identificadas plenamente en el momento de la formulación o preparación de este Proyecto, considerando que los procesos que se vislumbran para la operación del Proyecto revelan que dos amplios grupos de partes interesadas no se pueden identificar antes de que el Proyecto inicie su ejecución, porque mientras en el momento de preparación y evaluación del Proyecto se tiene plena claridad de que Fonvivienda y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público son responsables directos como prestatarios del crédito del Banco Mundial para el desarrollo del Proyecto y encargado de la etapa de formulación, y de que el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio como entidad líder de los proyectos de vivienda en Colombia será la encargada de la implementación del Proyecto en el territorio nacional, no es posible establecer cuáles son las entidades territoriales que participarán, pese a que se han identificado 32 municipios como prioritarios, especialmente porque la participación de las entidades territoriales depende de la capacidad financiera que ostenten para garantizar la financiación como contrapartes locales. Adicionalmente, el proceso para que cada entidad territorial focalice la población objetivo del Proyecto, esto es los habitantes de viviendas y sectores precarios que serán objeto de mejoramiento, requiere acciones que los gobiernos locales no realizarán hasta no tener la certeza de que el Proyecto se ejecutará en sus municipios.

En este sentido se realizaron consultas significativas con las partes interesadas plenamente identificadas desde el inicio del proyecto, especialmente durante los meses de junio y julio de 2020, mediante las herramientas propuestas para realizar reuniones de consultas no presenciales, individuales o grupales en este documento: llamadas telefónicas o video llamadas, previamente concertadas con cada parte interesada, preparadas metodológicamente de acuerdo con la naturaleza de su interés.

Otras consultas significativas, pertinentes y necesarias, con partes afectadas y partes interesadas, no contactadas durante la preparación y evaluación del proyecto, se realizarán

antes de que se formalice el inicio del Proyecto.

6.2. PARTICIPACIÓN INCLUYENTE Y SIGNIFICATIVA DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

A través de la participación incluyente y significativa se busca garantizar que durante el ciclo de vida del Proyecto la institucionalidad pública y las organizaciones privadas o individuos que realicen actividades en el marco del Proyecto tales como: el MVCT, las entidades territoriales, contratistas, gestores de mejoramiento ejecutores, interventores, supervisores y consultores, entre otros, involucren activamente a las comunidades en procesos de diálogo comunitario que les permitan exponer sus iniciativas, expectativas y dudas con relación al proyecto.

Sin detrimento de las ventajas de la gestión adaptativa, una vez aprobado y legalizado el Proyecto, la entidad ejecutora tendrá hasta seis meses para garantizar la participación incluyente. En consecuencia, deberá:

- Caracterizar en detalle las Partes Interesadas de cada una de las entidades territoriales de intervención, especialmente las más vulnerables, para que estos documentos formen parte del Anexo que ampliará y complementará el PPPI; la caracterización identificará y analizará:
- Organizaciones y asociaciones de base comunitaria, urbanas y rurales, que laboren en cualquier campo de la vida social o económica.
- Organizaciones, asociaciones u otros modos de organización para el ejercicio del liderazgo en cualquier campo de la vida social o económica de mujeres, jóvenes, personas de la tercera edad, personas LGBTI y personas con diversidad funcional.
- Las organizaciones tradicionales o no, de grupos étnicos, detallando las figuras propias de autoridad y los liderazgos.
- Las comunidades étnicas que requieran que la información del Proyecto y todo lo que les concierne de acuerdo con la naturaleza de su condición de Parte Interesada, sea traducido al lenguaje propio del pueblo indígena al que pertenezcan, para eliminar las barreras que impidan el acceso a la información y a los beneficios del Proyecto.
- Las brechas de género y de generación que deben ser atendidas, para garantizar que no se profundicen las desigualdades y contribuir con actividades del Proyecto a disminuirlas. Se debe prestar especial atención a las expresiones de la diversidad de violencias basadas en género, incluyendo las relacionadas con la identidad de género, que puedan afectar el acceso a los beneficios del Proyecto.
- Consolidar bases de datos de cada uno de los grupos o individuos reconocidos como partes interesadas en cada territorio de intervención, identificando los siguientes datos sin perjuicio de garantizar la protección de los mismos:
 - Nombres y apellidos
 - Documento de identidad
 - Números telefónicos
 - Direcciones física y electrónica
 - Edad

- Género
- Ocupación
- Organización o institución a la que pertenece, si aplica
- Medio idóneo para enviarle comunicaciones
- Naturaleza de su interés
- Consolidar una lista de espacios físicos disponibles en cada territorio de intervención para la realización de reuniones, considerando:
 - Fácil acceso de las partes interesadas, no solo en función de su ubicación, sino de las condiciones idóneas para personas con movilidad restringida: personas de la tercera edad, mujeres embarazadas, limitaciones visual o corporal.
 - Capacidad, mobiliario, equipamiento y servicios que presta
 - Costos, si es espacio privado o gestión para su utilización si es espacio de entidad pública.
 - Gestión para la reserva.
- Consolidar una base de datos de medios de comunicación disponibles y de mayor uso en cada territorio de intervención, considerando los medios tradicionales locales, esto en relación directa con los Mecanismos de Divulgación de Información que forman parte de este PPPI.
- Configurar escenarios de interacción constante con las partes interesadas, instituyendo un espacio trimestral o semestral para la presentación de avances del Proyecto en cada territorio de intervención.
- Para que la participación de las Partes Interesadas sea significativa es necesario que se:
 - Promueva la conformación de grupos de líderes comunitarios, mujeres, jóvenes para que se involucren en las actividades del Proyecto y capacitarlos para cualificar su acción y gestión participativa como aliados del Proyecto.
 - Fomente el ejercicio de control social del Proyecto promoviendo la conformación de Veedurías Ciudadanas en el marco de la normatividad colombiana.
 - Proporcione lo necesario para garantizar que las Partes Interesadas más vulnerables participen en los espacios a los que se les convoque.
- Lograr los objetivos de la participación de las Partes Interesadas, requiere diseñar cada una de las jornadas que se realizarán, ya sean las instituidas o las que emerjan por las dinámicas y necesidades propias del proyecto, considerando los lineamientos establecidos en cada convocatoria o solicitud de oferta. Las convocatorias:
 - En todos los casos se considerará el enfoque diferencial para garantizar igualdad de oportunidades de participación a las personas con baja o nula escolaridad, pueblos indígenas que hablen solo en su lengua propia.
 - Se realizarán por la mayor cantidad posible de medios, privilegiando los identificados como más adecuados para el grupo o los individuos en la base de datos. Se diseñará una guía de convocatorias que sea de utilidad para todas las jornadas que se van a realizar.
 - Se realizarán de forma personalizada, en la medida de lo posible.
 - Se realizarán por lo menos 10 días antes de la fecha de la jornada y se enviarán breves recordatorios faltando 2 o 3 días para la jornada.
 - Contendrán información sobre:

- El convocante
 - Lugar, fecha y hora de inicio y de terminación (duración)
 - El objetivo de la jornada
 - La agenda
 - La importancia de la participación del grupo o los individuos convocados, en relación directa con la naturaleza del interés.
 - Se proveerá al grupo o al individuo convocado un auxilio de traslado, si está incluido como población altamente vulnerable.
 - Se realizará seguimiento a cada convocatoria para verificar que ha llegado a los convocados.
 - De acuerdo con la naturaleza y objetivos de la actividad la convocatoria se dirigirá a toda la ciudadanía del entorno.
- Las jornadas:
 - Se diseñarán con metodologías dialógicas, de manera que los participantes se involucren en toda la jornada, es ese sentido:
 - Se realizarán Talleres reflexivos, Mesas de Trabajo, Grupos de Debate, entre otros.
 - Se prepararán presentaciones, carteleras, o cualquier documento -incluidos los específicos para recopilar información- que se requieran para el logro de los objetivos de la jornada en un lenguaje sencillo, evitando el uso de tecnicismos de difícil comprensión y si fueran necesarios, se expondrán con la mayor claridad posible; además motivando la participación de personas que tengan baja escolaridad o que su lengua nativa no sea el castellano.
 - Se asegurará que los participantes están comprendiendo la información que se comparte y se darán los espacios y tiempo necesarios para las preguntas y las respuestas.
 - Se realizará una ayuda de memoria de la jornada e incluirán los principales temas abordados, las inquietudes y dudas planteadas por las partes interesadas, y las decisiones conjuntas, los acuerdos, compromisos si los hubiera; también se incluirán los desacuerdos; se complementan con registros fotográfico y de asistencia. Esta ayuda de memoria deberá ser socializada con todos los participantes y se verificará que tengan acceso efectivo a la misma. El ejecutor o gestor de mejoramiento deberá presentar en los informes periódicos las actas, ayudas de memoria y soportes existentes de la realización de estas actividades.

7. MECANISMO DE DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La divulgación de la información permite que las partes interesadas comprendan efectivamente los riesgos e impactos ambientales y sociales y los posibles beneficios que el proyecto les ofrece. De acuerdo con el EAS 10, la divulgación es el momento en el cual se ofrece la información suficiente para que las personas y grupos puedan identificar y expresar sus opiniones respecto a:

- El propósito, naturaleza y escala del proyecto.
- La duración de las actividades.
- Los riesgos e impactos potenciales y las propuestas para su prevención y mitigación.
- Las agendas de encuentros y reuniones de consulta pública y significativa.
- Los procesos de recepción, gestión y respuesta a las quejas y reclamos sobre el proyecto.

En el marco del Proyecto, la divulgación de información se realizará de manera periódica y sistemática desde su etapa inicial y durante toda su implementación. Los mecanismos que se utilizarán se adaptarán a las necesidades y particularidades culturales, sociales y económicas de las partes interesadas. A nivel nacional, el MCVT dispone de los siguientes canales de difusión de información y de interacción de los que pueden hacer uso las partes interesadas, son los siguientes:

- Página web institucional: www.minvivienda.gov.co
- Micrositio del Proyecto con información particular sobre las actividades y avances alcanzados, así como la documentación pública del mismo:
<https://www.minvivienda.gov.co/ministerio/gestion-institucional/cooperacion-internacional>, botón Banco Mundial
- Correo electrónico institucional: correspondencia@minvivienda.gov.co
- Correo postal: Comunicaciones deben ser enviadas a Calle 17 No. 9 - 36 piso 3, Bogotá, D. C., Colombia.
- Atención personalizada: Calle 17 No. 9 - 36 piso 3, Bogotá, D. C., Colombia. lunes a viernes de 8:00 A.M. a 4:00 P.M. jornada continua.
- Ferias de servicio al ciudadano
- Redes Sociales del MVCT
- Formulario virtual de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD):
<https://www.minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>
- Para el programa de Subsidio Temporal de Arriendo a Migrantes: la cuenta arriendobm@minvivienda.gov.co o cualquiera de los anteriores.

A nivel territorial, cada uno de los entes territoriales, así como los gestores de mejoramiento y ejecutores disponen de tableros físicos, carteleras plataformas digitales, redes sociales, etc, para apoyar la labor de divulgación del MCVT sobre el proyecto, así como de páginas web institucionales y líneas telefónicas para la interacción con los ciudadanos.

En estos espacios podrán realizar actividades como:

- Describir las características principales del proyecto. De qué se trata, cual es el tipo de obras que se van a adelantar, las zonas y comunidades específicas.
- Dar a conocer los requisitos para la postulación: los requisitos y las condiciones para poder acceder al programa.
- Indicar clara y detalladamente las actividades que se van a adelantar. Cuánto tiempo van a durar, el tipo de materiales que se van a utilizar, lo que cada hogar debe hacer para facilitar el proceso de construcción, entre otros.
- Informar sobre las medidas de manejo social, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo que se van a adelantar para | cuidar a las personas, el entorno y los trabajadores.
- Informar sobre la existencia del Mecanismo de Atención a Quejas y reclamos y la forma de acceder a él. Los puntos de atención, formularios, números de celular, etc.

Las estrategias mediante las cuales se divulgue la información también deben proponerse posicionar la imagen y la identidad organizacional del Proyecto, generar una percepción y opinión positiva en las partes interesadas sobre el Proyecto y destacar la importancia de la participación inclusiva de las partes interesadas en el desarrollo de las actividades del Proyecto.

7.1. DIVULGACIÓN EN LA ETAPA DE PREPARACIÓN DEL PROYECTO

En esta etapa inicial y considerando las restricciones sanitarias a causa del Covid -19, se privilegiarán medios de amplia cobertura poblacional y que no implican contacto directo entre personas. En este sentido, la información sobre el proyecto se difundirá a través de las páginas web del MVCT: www.minvivienda.gov.co y las redes sociales de las que dispone la entidad: @MinVivienda en Facebook, Twitter e Instagram.

En el marco del proyecto se asegurará un mecanismo de comunicación entre el MCVT y las entidades territoriales que sean contrapartes locales en el proyecto, para que la información oficial a publicar se remita de manera ágil, oportuna y en los canales que sean pertinentes a nivel local. Se podrían utilizar las páginas web y redes sociales de cada entidad territorial, piezas informativas de audio o podcast que se reproduzcan con perifoneo y en las emisoras radiales locales; de videos clip para difundir en redes sociales, canales de televisión comunitarios, locales y regionales existentes en las comunidades de influencia de las obras y de las actividades previstas en el proyecto; en la medida en que las condiciones del contexto de área de intervención lo permitan, se acudirá a los grupos comunitarios organizados, como las Juntas de Acción Comunal- JAC, Juntas Administradores Locales - JAL, Juntas de Acueducto Rurales, y cualquier otro tipo de organizaciones y asociaciones urbanas y rurales que tengan grupos de comunicación virtuales establecidos en redes sociales, para solicitarles contribuyan a la difusión de las piezas. Adicionalmente, cuando se requiera, se acudirá al uso de piezas impresas de gran formato tipo vallas publicitarias o pasacalles.

La difusión de información en la etapa de preparación del proyecto, se realizará de manera

complementaria a las actividades propuestas para la consulta significativa a las partes interesadas, en caso de persistir las restricciones sanitarias por Covid -19 y se requiera fortalecer los contenidos, los canales y la frecuencia de difusión de la información, el MCVT diseñará e implementará una estrategia de comunicación y difusión, acorde a los Decretos 417 457 y 491 de 2020 y otras disposiciones emitidas al momento de la versión final de este PPPI y, las recomendaciones de la nota técnica “Consultas públicas y participación de las partes interesadas en operaciones respaldadas por el Banco Mundial cuando existen limitaciones para realizar reuniones públicas” del 20 de marzo de 2020.

7.2. DIVULGACIÓN DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

En la etapa de implementación, el MVCT contará con una estrategia periódica, consistente y flexible de difusión y comunicación específica del Proyecto. Dentro de esta estrategia se combinarán mecanismos de alcance nacional con otros de carácter regional, distrital o local.

A nivel nacional, la información se difundirá a través de las páginas web y redes sociales del MVCT, de las entidades territoriales que sean contrapartes locales del MVCT y de contratistas, así como de las redes sociales y canales con los que puedan contar los ejecutores y gestores de mejoramiento., consultores e interventores que realicen actividades del Proyecto. A nivel regional, distrital o local, se utilizarán canales de televisión comunitarios, locales y regionales existentes en las comunidades o medios de comunicación de organizaciones comunitarias e instituciones privadas que tengan influencia en la zona de intervención. También se establecerán puntos de atención, que brindan atención personalizada a cargo de gestores sociales, exhiben piezas informativas como carteleras, pendones, vallas, entre otros, que sean apropiados para la comunidad de influencia y programan de manera continua la ejecución de espacios de diálogo y la participación comunitaria de carácter virtual o presencial.

Para asegurarse de la efectividad en la recepción de información, se debe implementar una metodología de seguimiento y evaluación de la estrategia de difusión y comunicación a cargo del MCVT y sus contrapartes locales. Para este fin, además de los informes que presente el supervisor o interventor de acuerdo con lo establecido más adelante en este apartado, se realizará seguimiento en las visitas a territorio a través de diálogos, sondeos y encuestas que realicen los delegados del ministerio, tanto del programa de mejoramiento como de la UEP, en las visitas a territorio.

Tanto para el Mecanismo de Participación como el de Divulgación, puntualmente en los relacionado con la identificación, priorización, consulta, negociación y seguimiento de las partes interesadas, la unidad ejecutora, en unión con todos los equipos sociales vinculados con proyectos de vivienda y agua, han compartido experiencias que se han complementado con las buenas prácticas internacionales del Banco Mundial, IFC, BID y otras entidades de carácter multilateral. De la suma de experiencias se han priorizado una serie de metodologías que fortalecerán el trabajo en cada uno de los municipios.

De igual manera, se deberán realizar acciones particulares de divulgación y comunicación para cada una de las modalidades de mejoramiento incorporadas en el decreto 0413 de 2025, actividades que además estarán articuladas con el Plan de Capacitación del proyecto para asegurar que los ejecutores, gestores de mejoramiento, supervisores e interventores no solo las

conozcan, sino que tengan la información necesaria para aplicarlas de manera adecuada.

En este sentido, el ejecutor o gestor de mejoramiento conoce el compromiso de realizar actividades de socialización y divulgación desde la circular de convocatoria, y en el anexo 4. **"CAJA DE HERRAMIENTAS" de la convocatoria se incluyen los instrumentos** en los que se les indica cómo adelantar estas actividades desde las primeras fases y en lenguajes y plataformas adecuadas para que toda la población interesada tenga acceso y comprendan todo lo relativo al proyecto.

Para el caso particular del programa de arriendo para migrantes se realizan actividades de socialización enfocadas en la identificación de riesgos sociales al proceso de postulación, asignación y desembolso del subsidio.

Se deberán adelantar actividades de socialización con los entes territoriales con los que se suscribe el convenio y con los gestores inmobiliarios con el fin de dar a conocer las características, condiciones y alcance del programa en particular, así como la matriz de riesgos sociales y el mecanismo de atención a quejas y reclamos con enfoque a migrantes.

Finalmente, el contratista, gestor o ejecutor deberá entregar al interventor o supervisor las evidencias de la adecuada socialización del proyecto para que a su vez estos las remitan al ministerio en los informes que deben presentar semestralmente .

Entre estas evidencias se deben incluir al menos las siguientes:

- Actas de socialización del programa y sus requisitos, incluyendo temas tratados y firmas o huellas de los asistentes.
- Materiales informativos distribuidos, como volantes, cartillas, presentaciones o afiches.
- Registro de asistencia a jornadas informativas (con nombres, cédulas, y firmas o huellas).
- Evidencia fotográfica o en video de las actividades de divulgación.
- Canales utilizados para la difusión (pantallazos de mensajes por WhatsApp, correos, avisos en puntos de atención, etc.).
- Encuestas de verificación de comprensión (si se implementan) o entrevistas realizadas a los beneficiarios.
- Informe de socialización consolidado, con resumen de actividades realizadas, número de beneficiarios informados y observaciones o dificultades encontradas.

En la siguiente gráfica se pueden observar los bloques sobre los cuales se ha canalizado el trabajo.

IDENTIFICACIÓN		
Metodologías para identificar partes afectadas y otras partes interesadas.	La identificación requiere una evaluación de impactos y riesgos.	(EAS1)



PRIORIZACIÓN		
Metodología de atributos para saber la relevancia de cada actor basado en sus expectativas.	La priorización permite un relacionamiento estratégico.	(EAS10)



CONSULTA			
La consulta debe ser significativa.	Cómo divulgar información para que participación genere valor.	Participación de comunidades vulnerables.	(EAS10)



NEGOCIACIÓN		
La sostenibilidad requiere el empoderamiento de las partes y reconocimiento de su sabiduría.	La flexibilidad de los programas a las necesidades locales y a las nuevas circunstancias es un indicador de progreso.	(EAS10)



SEGUIMIENTO Y MONITOREO	
El Monitoreo implica la observación y la recolección de información de cada actividad y el seguimiento el análisis sistemático de todas las actividades para el desarrollo del Proyecto.	MGAS

8. MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS - MAQR

8.1. INTRODUCCIÓN

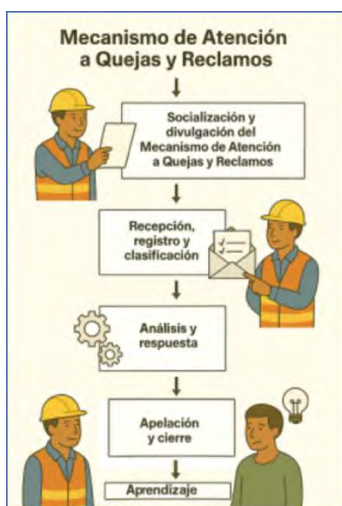
El Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos (en adelante MAQR) se constituye para que sea utilizado por las partes interesadas para exponer quejas y reclamos cuando consideren que las actividades del Proyecto afectan sus intereses individuales y/o colectivos, o el desarrollo de su territorio; y para realizar solicitudes y peticiones que surjan por la naturaleza de su interés en el marco del Proyecto. Adicionalmente, el MAQR es un instrumento para motivar a las partes interesadas a ejercer sus derechos de acceso a información pública, de ejercicio del control social sobre la acción pública y a la rendición de cuentas.

El MAQR se constituye como un componente esencial del Proyecto. Así mismo, debe ser adecuado culturalmente de acuerdo con el contexto territorial del proyecto en los diferentes municipios priorizados, con el fin de que contribuya al mejoramiento del desempeño ambiental y social del Proyecto, y favorezca al éxito de la ejecución de los diferentes programas..

La implementación de este mecanismo por parte del contratista, gestor o ejecutor, debe cumplir con una serie de etapas que van desde la adecuada socialización del mismo, para que todas las partes interesadas conozcan de su existencia y cómo acceder a él, la recepción, registro y clasificación de las PQRS que se reciban a través del mecanismo para su posterior análisis y respuesta. El mecanismo deberá brindar la posibilidad de que el peticionario pueda apelar la respuesta en caso de que esta no le sea satisfactoria. Finalmente, el contratista, gestor o ejecutor deberá mantener una matriz de registro y seguimiento de las PQRS recibidas, de modo que pueda hacer seguimiento a las mismas y de igual manera adelantar acciones preventivas o correctivas que eviten que las situaciones reportadas en el MAQR se presenten de nuevo.

En la siguiente gráfica se ilustran las etapas que debe tener dicho mecanismo.

Gráfica 8-1 Etapas de implementación del MAQR por parte del contratista, gestor o ejecutor



La UEP realizará la adecuada capacitación a los contratistas, ejecutores y gestores de

mejoramiento sobre el Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos, para que sea implementado desde las primeras etapas, independientemente de la modalidad de obra, y sea gestionado adecuadamente garantizando la atención de las inquietudes de los distintos actores participantes en el proyecto.

Dentro de las diferentes acciones de seguimiento al desarrollo de los programas, se validará que el Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos sea permanentemente socializado entre las partes interesadas, que se permita la presentación de PQR de forma anónima y a nombre propio y que se haga el debido trámite para la adecuada respuesta. Esta actividad será verificada por los interventores o supervisores según corresponda a la modalidad de mejoramiento que se adelante.

La implementación del Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos deberá correr por cuenta del contratista, ejecutor o gestor de mejoramiento, así como del municipio o del gestor inmobiliario en el caso del Programa de Arriendo a Migrantes. En caso de que no cuenten con la plataforma necesaria, la UEP facilitará un formulario virtual que permita la recepción y seguimiento de peticiones quejas y reclamos, del cual ofrecerá una capacitación.

En el caso particular del Programa de Subsidio Temporal de Arrendamiento a Migrantes, se adelantará con los entes territoriales y con los gestores inmobiliarios un procedimiento para garantizar la notificación y seguimiento de las PQRS presentadas por las diferentes partes interesadas asegurando su adecuado trámite sin importar el canal por el que hayan sido recibidas. Este plan especial de atención a quejas y reclamos con enfoque a migrantes se enmarcará en los anexos técnicos de los convenios con las entidades territoriales y como parte de la documentación exigida a los gestores inmobiliarios en su proceso de articulación con el ministerio.

8.2. OBJETIVO DEL MAQR

El “Mecanismo de Atención a Quejas, Reclamos y Sugerencias”, tiene como objetivo prevenir oportunamente riesgos y dar respuesta a quejas y preocupaciones surgidas durante la ejecución de actividades del proyecto.

8.3. ALCANCE DEL MAQR

El MAQR se implementa durante todas las etapas del proyecto en los 32 municipios actualmente priorizados y en aquellos que sean incorporados al proyecto, con procedimientos accesibles, efectivos y oportunos para que cualquier persona o grupo social pueda hacer uso de estos, incluso si tiene dificultades de comunicación o lectoescritura, o si habla otra lengua diferente al castellano. De manera especial, se asegura que las poblaciones de mayor vulnerabilidad interpongan sus quejas y reclamos, y reciban atención oportuna bajo condiciones de confidencialidad y seguridad.

Cualquier trabajador del proyecto o cualquier persona de la comunidad puede remitir sus peticiones, quejas o reclamos sobre el uso excesivo de fuerza, abuso de autoridad o posibles situaciones de violencia basada en género (VBG), explotación y abuso sexual (EAS) y acoso

sexual en el trabajo (AS), que cometa el personal de seguridad, utilizando el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos - MAQR del Proyecto, el cual se difundirá permanentemente en las comunidades y en los sitios de trabajo.

Para este fin, cualquier parte interesada que desee presentar una PQRS podrá hacerlo a través del MAQR dispuesto por el ejecutor o gestor de mejoramiento en cada territorio.

En este MAQR se asegura el anonimato y la confidencialidad sobre las denuncias. Una vez recibida una denuncia, queja o reclamo, se debe brindar respuestas en un plazo máximo de 15 días hábiles a partir de su recepción y en caso de poblaciones vulnerables o menos favorecidas, será de 10 días hábiles. Es importante anotar que el caso de que se reciban solicitudes que apelan al artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, se entenderán como peticiones que deben tener atención en los términos fijados por el Código Contencioso Administrativo. Todas las respuestas emitidas deben documentarse y consignarse en informes mensuales y deben ser remitidos al MCVT.

Los contratistas, gestores o ejecutores, o entidades territoriales deberán reportar a la supervisión o interventoría cualquier situación que pueda ser considerada un incidente grave ambiental o social, tales como:

- Sociales: casos de violencia sexual o basada en género (VSBG), explotación y abuso sexual (EAS); acoso sexual, acoso laboral, discriminación relacionada con la orientación sexual o la identidad de género, identificación de trabajo infantil o forzoso, brotes de enfermedades, desplazamientos sin debido proceso.
- Ambientales: contaminación severa de fuentes hídricas, suelos o aire derivada de las obras; manejo inadecuado de residuos peligrosos y no peligrosos que genere riesgos graves a la salud pública o al ambiente; daños significativos a áreas protegidas, ecosistemas estratégicos, impactos inesperados en los recursos patrimoniales, impactos inesperados a la biodiversidad.
- Comunitarios: actos de violencia o protesta, disturbios, derivadas de la ejecución de las actividades; víctimas fatales, fallas técnicas en obras que comprometan la estabilidad estructural o la seguridad de los hogares beneficiarios.

8.3.1. Divulgación del mecanismo de quejas, reclamos y sugerencias

El proceso de divulgación de este mecanismo será realizado en diferentes momentos de implementación del proyecto detallados a continuación:

1. Durante el proceso de convocatoria a los municipios.
2. Durante los procesos de inducción técnica, administrativa y financiera al equipo de ejecutores, gestores de mejoramiento, interventores, supervisores y entidades territoriales.
3. Durante los procesos de inducción técnica, administrativa y financiera que el equipo técnico del proyecto realice con cada parte interesada y afectada según los Mecanismos

- de Participación y Divulgación del PPI.
4. Durante las misiones y visitas de control interno realizadas por miembros del equipo técnico y administrativo del proyecto, representantes del Banco Mundial, y/o MVCT.
 5. En todo el tiempo que el proyecto esté en ejecución

8.4. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTIVACIÓN, PROCESAMIENTO Y RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES PRESENTADAS A TRAVÉS DEL MAQR

El procedimiento para activar e implementar el mecanismo de quejas, reclamos y sugerencias cuenta con ocho etapas y el tiempo de activación para cada uno de los actores involucrados y que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 8-1 Identificación de actores en cada etapa del MAQR

	Contratistas, gestores, ejecutores, entidades territoriales	MVCT			TIEMPOS
		UEP	Grupo de Atención al Usuario	PROGRAMA MVCT	
Etapa 1. Comunicación pública (Divulgación del MAQR)	X	X			
Etapa 2. Recepción de quejas, reclamos y sugerencias	X		X		1 día
Etapa 3. Registro de PQRS	X			X	1 día
Etapa 4. Revisión de PQRS	X			X	1 día
Etapa 5. Análisis y resolución	X			X	Hasta 4 días
Etapa 6. Formalización de respuesta	X			X	Hasta 3 días
Etapa 7. Seguimiento, apelación y cierre	X			X	Hasta 15 días por parte del peticionario
Etapa 8. Informes y reportes.	X	X			De acuerdo con el nivel de sensibilidad de la PQRS

Fuente: UEP (2025)

La gráfica 8.1 destaca en color verde el procedimiento que deben seguir los contratistas, gestores, ejecutores y entidades territoriales. La descripción detallada de cada etapa se indica en los numerales siguientes.

8.4.1. Etapa 1. Comunicación pública.

El mecanismo debe ser socializado permanentemente por el contratista, gestor o ejecutor durante todo el ciclo de vida del proyecto por medio de los canales de los que disponga la entidad territorial, contratista, ejecutor o gestor de mejoramiento usando lenguaje y plataformas comprensibles y accesibles por todas las partes interesadas. Durante la implementación se hará énfasis en los medios existentes de activación y se sensibilizará a las partes interesadas sobre la importancia del MAQR.

La UEP, facilitará a los constructores, gestores y ejecutores la información necesaria para la divulgación del mecanismo, inclusive la habilitación de un mecanismo genérico en caso de que el ejecutor no disponga de uno.

8.4.2. Etapa 2. Recepción de quejas, reclamos y sugerencias.

Esta etapa tiene la finalidad de formalizar, por parte del contratista, gestor o ejecutor, o por parte del ministerio, de acuerdo a quién reciba la PQRS, la gestión e integrarla como parte de las acciones que la entidad territorial, el agente implementador y/o el interventor deben realizar para dar respuesta a la PQRS establecida por la parte interesada. De igual forma es la primera fase que da origen al resto de las siguientes acciones establecidos en el mecanismo.

El MAQR podrá recibir:

Sugerencias: Es una propuesta presentada por uno o varios beneficiarios para incidir en el mejoramiento de un proceso o actividad del proyecto.

Peticiones: Es una actuación por medio de la cual uno o varios beneficiarios, de manera respetuosa, solicita al personal del proyecto, información relacionada con el proyecto.

Quejas: Es la expresión o manifestación que le hace uno o varios beneficiarios al personal del proyecto por la inconformidad que le generó el accionar del proyecto.

Reclamos: Es la oposición o contrariedad presentada por uno o varios beneficiarios, con el objeto de que el personal proyecto revise y evalúe una actuación en términos económicos.

El procedimiento del MAQR se activa cuando se recibe una queja o reclamo que puede interponerse de forma anónima, a través de uno o varios de los siguientes canales:

- Mecanismos de recepción de quejas y reclamos que a través de buzones de sugerencia u otro instrumento implementado por la entidad territorial, el ejecutor o el gestor de mejoramiento Correspondencia física remitida a las oficinas del MCVT ubicadas en la Calle 18 No. 7-59, Bogotá, Colombia, Código Postal No. 110321.
- Canales de atención virtual a través de la página web del MCVT, www.minvivienda.gov.co y, el correo electrónico: correspondencia@minvivienda.gov.co.
- En el caso del programa de Subsidio Temporal de Arrendamiento a Migrantes, a través del correo electrónico arriendobm@minvivienda.gov.co
- Peticiones verbales y digitales que se realicen a cualquiera de los representantes de las entidades territoriales o de los operadores del Proyecto a nivel local.

Las quejas, reclamos y sugerencias podrán ser presentadas de manera anónima y se deberán ser recibidas, analizadas y tratadas de manera adecuada. Si bien se dificulta darles respuesta, en todo caso se deberá estudiar la causa con el fin de tomar medidas que eviten que la situación reportada se vuelva a presentar.

8.4.3. Etapa 3. Registro de las quejas, reclamos y sugerencias

Esta etapa tiene la finalidad de consignar y registrar la gestión realizada por la parte interesada que permita el seguimiento al proceso y la elaboración del reporte final. Para el registro de las quejas, reclamos y sugerencias, el contratista, gestor o ejecutor, utilizará el siguiente formato que aparece en los anexos, el cual, entre otros aspectos, incluye la fecha de reclamación del incidente, nombre y datos del reclamante, objeto del reclamo y otra información que ayuda al seguimiento. El MVCT deberá aportar la información y gestión necesaria para la resolución de la PQRS en caso de que se requiera su intervención, de acuerdo con el nivel de sensibilidad de la queja, como se describe en la siguiente etapa.

En caso de que el ejecutor o gestor de mejoramiento no cuente con una plataforma para la presentación de peticiones, quejas o reclamos, la unidad ejecutora facilitará un formulario virtual genérico independiente y diferente al MAQR del proyecto y brindará la capacitación correspondiente al ejecutor para su uso y seguimiento.

8.4.4. Etapa 4. Revisión de la queja, reclamo y sugerencia

Esta etapa tiene la finalidad de revisar y clasificar la solicitud recibida. La importancia de la queja se caracterizará con base a la sensibilidad que corresponda. El nivel de sensibilidad será determinado por el receptor de la queja.

Una vez recibida la PQRS, el contratista, gestor o ejecutor deberá registrarla en la matriz de seguimiento dejando constancia de la fecha de recepción, la persona que la recibe y

La matriz oficial que debe utilizar el constructor, gestor o ejecutor corresponde a la que se encuentra publicada en el Anexo 4. "CAJA DE HERRAMIENTAS", junto con los demás documentos de la convocatoria.

Posteriormente, realizará la revisión y clasificación de la queja para su respectiva atención. El nivel de sensibilidad será determinado por el receptor.

Las quejas clasificadas con nivel "muy alto" y "alto" deberán ser tratadas de manera articulada entre el ejecutor o gestor de mejoramiento, el interventor o supervisor y el delegado del programa por parte del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Las quejas clasificadas con sensibilidad alta, media y baja serán tratadas por el ejecutor o gestor de mejoramiento.

El nivel de sensibilidad se determinará teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Tabla 8-2 Criterios para determinar el nivel de sensibilidad de una PQRS

Nivel de sensibilidad	Criterios y casos	Tiempo de respuesta o gestión
Muy alto	Situaciones que ponen en peligro inminente la vida o la salud del usuario y requieren atención inmediata. Casos como accidentes ocasionados en el	Se debe reportar de inmediato ante las autoridades competentes en el territorio y brindar acompañamiento social integral hasta la resolución de la

Nivel de sensibilidad	Criterios y casos	Tiempo de respuesta o gestión
	marco del proyecto, casos de violencia basada en género. Casos de violencia física.	situación presentada aún cuando el caso sea abordado por las autoridades competentes, o hasta que la víctima lo solicite.
Alto	Situaciones que requieran solución urgente. Casos como fallas en la ejecución de las obras de mejoramiento y que afecten la posibilidad de que una comunidad o una familia, o parte de ella, pueda seguir habitando su vivienda, o que sus medios de subsistencia se ven afectados.	Se debe reportar de inmediato al MVCT, al interventor o supervisor y activar la ruta de atención definida para estas situaciones.
Medio	Situaciones que no están en sensibilidad muy alta o alta pero que requieren atención rápida para prevenir complicaciones o insatisfacción	La respuesta debe brindarse lo más rápido posible dentro de los tiempos establecidos por la ley.
Bajo:	Situaciones que no representan un riesgo inmediato, pero deben gestionarse para dar una respuesta adecuada dentro de los plazos establecidos por ley	La respuesta debe brindarse dentro de los tiempos establecidos por la ley.

Fuente: UEP (2025)

Para quejas altamente sensibles el tratamiento será realizado por un espacio integrado por la entidad territorial, el MVCT y el interventor o supervisor, el ejecutor o gestor de mejoramiento (en caso de que ya esté operando). Las quejas media y baja serán tratadas por la entidad territorial. Este sería el proceso ordinario para tratar quejas, reclamos y sugerencias.

- Evalúa y revisa la magnitud de la queja, reclamo, petición o sugerencia recibida.
- Se determina si la queja procede o no y se realiza el registro correspondiente en el sistema. Si no procede se brinda retroalimentación al actor involucrado.
- Envía la queja, reclamo consulta o sugerencia al área correspondiente: Entidad territorial, MVCT, Ejecutor, Supervisor
- Se resuelve y se genera un informe.
- Se envía el comunicado al actor involucrado
- Se garantiza el recibido por parte del accionante y se indaga el nivel de satisfacción con la respuesta entregada.

8.4.5. Etapa 5. Análisis y resolución

Esta etapa tiene la finalidad de realizar todas las acciones que permitan la toma de decisiones basadas en evidencia y con la debida imparcialidad del caso. Se procede a realizar la investigación del caso, procurando conocer las causas y los involucrados. Corresponde al responsable de atender la solicitud, de acuerdo con el nivel de sensibilidad, brindar la respuesta tomando en cuenta los siguientes puntos:

- Analizar el asunto
- Intentar identificar la causa fundamental del problema.
- Identificar las posibles soluciones
- Valorar la viabilidad de las posibles soluciones
- Adoptar las medidas necesarias para resolver el problema (o corregirlo)

En este punto es necesario determinar si la información obtenida a partir de la investigación es suficiente para continuar con el proceso de resolución, en caso de que no fuera así, y es

necesario profundizar en la investigación, se debe tomar en cuenta visitas al lugar de los hechos, entrevistas de campo con los involucrados y otras acciones que faciliten la toma de decisión basadas en evidencias.

De acuerdo con el proceso, se realizará la gestión y generará respuesta a la queja o reclamo, petición o sugerencia (en un plazo no mayor a 10 días hábiles), si la situación presentada lo requiere, se debe realizar un análisis de las causas que generaron la queja, reclamo, petición o sugerencia y establecer un plan de acción para evitar que no vuelva a ocurrir. Si la solución al problema presentado en la solicitud toma más de los 10 días, se dará respuesta en ese plazo informando del plan de acción que se adelantará y el tiempo estimado de solución definitiva.

8.4.6. Etapa 6. Formalización de respuesta

Esta etapa tiene la finalidad de formalizar la respuesta de la gestión al solicitante. Una vez agotada la instancia de evaluación del caso y dispuesta la resolución, el contratista, gestor, ejecutor o el MVCT, según corresponda, formaliza la respuesta a los usuarios del mecanismo por el mismo canal y nivel por el cual se presentó la queja o reclamo, utilizando un formato de respuesta que contendrá los siguientes elementos:

- Datos Generales
- Datos de la parte interesada (reclamante) Contenido de respuesta
- Datos del responsable de respuesta

Para los canales verbales, fotográficos, de redes sociales, página web y chat, se utilizarán los medios actuales y por escrito de atención y respuesta. Para los verbales y fotográficos, al escrito de respuesta se adjuntará un audio con la misma respuesta.

8.4.7. Etapa 7. Seguimiento, apelación y cierre

Esta etapa tiene la finalidad de ofrecerle al solicitante un espacio para apelar la decisión tomada. Después de formalizada la respuesta y en no más de 15 días calendario, el especialista social del contratista, gestor o ejecutor confirmará con el reclamante su nivel de satisfacción. Si la resolución es aceptada satisfactoriamente se cierra el proceso. Conviene al interés tanto del demandante como del proyecto asegurarse de que cualquier queja o reclamo se resuelva satisfactoriamente. Si la persona que presenta una queja o reclamo no se siente satisfecha a pesar de haber tenido la oportunidad de recibir la respuesta, puede presentar una apelación formal directamente al MVCT, por carta o por correo electrónico a las siguientes direcciones:

- Correspondencia física remitida a las oficinas del MCVT ubicadas en la Calle 18 No. 7-59, Bogotá, Colombia, Código Postal No. 110321.
- Canales de atención virtual a través de la página web del MCVT, www.minvivienda.gov.co y, el correo electrónico: correspondencia@minvivienda.gov.co }
- Para el programa de Subsidio Temporal de Arriendo a Migrantes: la cuenta arriendobm@minvivienda.gov.co o cualquiera de los anteriores.

8.4.8. Etapa 8. Informes y reportes:

A fin de asegurar la efectividad en el uso del mecanismo, así como la adecuada sistematización y trazabilidad de las PQRS, cada actor será responsable del registro y reporte de la información conforme a su nivel de competencia:

- Los gestores y ejecutores, en el marco del Decreto 0413 de 2025, deberán mantener **actualizada la matriz de seguimiento establecida en el Anexo 4 “Caja de Herramientas”**, dejando constancia de la recepción, clasificación, atención y cierre de las PQRS, junto con las evidencias que soporten su gestión.
- Los contratistas realizarán el seguimiento general del funcionamiento del MAQR, consolidando la información correspondiente y reportándola en su informe mensual ante la Unidad Ejecutora del Proyecto (UEP) – MVCT.

Se considerarán como improcedente la queja o reclamo por los siguientes criterios:

- La queja o reclamo no tiene relación directa con las actividades del proyecto.
- La gravedad del reclamo trasciende las posibilidades de respuesta por sus implicaciones y efectos; por tanto, requieren solución que implique otros órganos de competencia nacional según la institucionalidad y normativa vigente.
- No corresponde al área de cobertura del proyecto.
- El contenido de la queja y reclamo no corresponde a los sitios de ejecución del proyecto y presenta inconsistencias en la identificación de hechos e involucrados.
- La queja o reclamo involucra a funcionarios y personal de otras instituciones no relacionadas directamente con el proyecto.
- La queja o reclamo se refiere a otra institución o proyecto que tiene cobertura similar.

En el caso de una PQRS improcedente, se deberá indicar al peticionario los motivos por lo que no es posible atenderla y explicar que por dichas razones no podrá ser procesada.

Cada actor deberá entregar al interventor o supervisor las evidencias de la adecuada socialización del MAQR, entre ellas:

- Evidencia de socialización del MAQR: Actas de socialización, registros de asistencia, material de divulgación (cartillas, volantes, fotos de carteles, pantallazos de mensajes en medios digitales).
- Registro de quejas y reclamos: Base de datos actualizada del MAQR (formato físico o digital), con número de radicación, fecha de recepción, detalle de la solicitud, fecha de respuesta, estado de cierre.
- Evidencia de atención a quejas y reclamos: Respuestas entregadas al solicitante, actas de verificación de solución, comunicaciones enviadas, evidencia de acciones correctivas tomadas.
- Evidencia de participación: Convocatorias a reuniones, registros de asistencia, actas, listas de verificación de temas tratados, encuestas de percepción o satisfacción.

8.5. GESTION DE CASOS ESPECIALES

Se consideran casos especiales aquellas situaciones que, por su particularidad, requieren un manejo administrativo diferenciado a cargo del MVCT en el marco del Programa de Mejoramiento de Vivienda. Estos casos no pueden ser tramitados como una queja o reclamo ordinario y deben atenderse siguiendo los lineamientos establecidos por el MVCT.

El manejo administrativo es la gestión o intervención oficial y documentada que el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) debe adelantar para dar solución a situaciones especiales que afectan a un hogar beneficiario del programa. Este procedimiento formal incluye la emisión de decisiones administrativas y busca garantizar la transparencia, la legalidad y la continuidad en la ejecución del programa.

Este trámite implica que la entidad:

- ✓ Reciba y registre la notificación de la novedad presentada por el hogar o sus representantes.
- ✓ Verifique la información y documentos de soporte, asegurando que se cumplan las condiciones establecidas en la normatividad vigente aplicable y el Manual Operativo del Programa de Mejoramiento de Vivienda.
- ✓ Emita un acto administrativo, donde se decide la pérdida de ejecutoriedad, continuidad o asignación de un nuevo subsidio, según corresponda.
- ✓ Actualice los registros oficiales del programa, cerrando o reasignando el subsidio para garantizar la correcta administración de los recursos públicos

Los casos especiales identificados son:

- ✓ Fallecimiento del jefe de hogar.
- ✓ Desistimiento o renuncia voluntaria del hogar al subsidio.
- ✓ El jefe de hogar vive en otra ciudad.
- ✓ El jefe de hogar no habita la vivienda o la ha vendido.
- ✓ Pérdida de materiales o deterioro del mejoramiento realizado por parte del hogar.
- ✓ El jefe de hogar está privado de la libertad o enfrenta una enfermedad psiquiátrica o condición de salud que afecta sus capacidades mentales.
- ✓ Otros que requieran un manejo diferenciado en el marco del programa de mejoramiento de vivienda

9. CAPACIDAD ORGANIZACIONAL Y COMPROMISO

Se parte de la consideración de que el MVCT como agencia implementadora y todas las instituciones públicas y las organizaciones privadas que participen en el desarrollo del Proyecto tienen el deber de optimizar su capacidad organizacional y de asumir compromisos para la ejecución idónea y eficiente del PPPI a partir de este documento y del Anexo de ampliación que se configure en cuanto se formalice el inicio del Proyecto.

El primer responsable de la implementación del PPPI es la agencia implementadora, para lo que destinará los recursos humanos, institucionales y financieros necesarios y suficientes para asegurar una ejecución eficiente. Para ello, conformará un equipo idóneo de profesionales de diversas ciencias sociales, formado por un especialista social como líder central y profesionales sociales en cada territorio de intervención; destinará espacios y equipamiento para la operación, y recursos económicos exclusivos para la realización de cada una de las actividades que se prevean en el PPPI.

El MVCT como agencia implementadora y las entidades territoriales tienen la responsabilidad y el atributo de garantizar que los estudios técnicos y los términos de referencia involucren el PPPI como parte de la gestión social de las contrataciones de obra, las consultorías las interventorías y los gestores o ejecutores.

Es compromiso y atributo de la agencia implementadora estructurar el PPPI para que sea operativo, considerando los referentes conceptuales que sustentan su definición: Plan es el parámetro técnico- político dentro del cual se enmarcan los programas, líneas estratégicas o proyectos; Línea de estratégica o Programa es el conjunto organizado, coherente e integrado de actividades, servicios o procesos expresados, generalmente, en un conjunto de proyectos relacionados o coordinados entre sí y que son de similar naturaleza; y Proyecto es un conjunto de actividades concretas, coordinadas e interrelacionadas entre sí, que se realizan con el fin de producir determinados bienes y servicios capaces de satisfacer necesidades o resolver problemas⁶.

Durante la implementación del proyecto, en caso de ser necesario para la operativización del PPPI, se definirán Líneas Estratégicas, Programas y Proyectos sean necesarios para que se revelen cada uno de los mecanismos de participación, de divulgación de información y de atención a peticiones, quejas, reclamos solicitudes y denuncias; adicionalmente se deberá involucrar un apartado específico que describa los procesos de seguimiento y evaluación a la implementación del PPPI. Como corresponsables en la ejecución del PPPI, las entidades territoriales, los contratistas, las interventorías y las consultorías, podrán proponer otra estructura para la operación del PPPI siempre que esta cumpla el propósito de favorecer una efectiva ejecución.

En la etapa de implementación de los proyectos, la estructura organizacional contempla la obligación, para los proyectos ejecutados bajo las regulaciones de adquisiciones del Banco Mundial, que los contratistas vinculen personal clave, incluyendo un profesional social, un profesional ambiental y un profesional en seguridad y salud en el trabajo (SST). De igual forma,

⁶ Ander-Egg, Ezequiel (2011). Aprender a investigar. Nociones básicas para la investigación social. Argentina: Editorial Brujas

las interventorías deberán contar con personal especializado en estas tres áreas (social, ambiental y SST) para garantizar el adecuado seguimiento y cumplimiento de los estándares ambientales y sociales del proyecto.

Para los mejoramientos de vivienda ejecutados en el marco del “Programa de mejoramiento de Vivienda”, la Unidad Ejecutora del Proyecto (UEP), a través de su plan de capacitación, será responsable de fortalecer las capacidades de los gestores de mejoramiento y ejecutores en materia ambiental, social y de SST. Para el caso de supervisor y/o interventor será capacitado por la UEP en los mecanismos de verificación y seguimiento para garantizar el cumplimiento de los compromisos ambientales, sociales y de SST definidos en la convocatoria.

Adicionalmente, la UEP deberá analizar las capacidades institucionales, técnicas y operativas de los gestores y ejecutores, con el fin de definir un enfoque de capacitación y acompañamiento diferenciado. En el caso de organizaciones de base comunitaria o actores locales con menor experiencia en la implementación de estándares ambientales y sociales, se priorizarán metodologías prácticas, presenciales y con un lenguaje sencillo, complementadas con asistencia técnica directa en campo para asegurar la adecuada comprensión y aplicación de los compromisos. Por su parte, para entidades con mayor trayectoria y capacidad institucional, el enfoque podrá centrarse en la actualización normativa, la estandarización de procedimientos y el fortalecimiento de procesos de gestión.

Este abordaje diferenciado permitirá que, independientemente de la naturaleza del gestor o ejecutor, se cuente con las herramientas necesarias para implementar de manera efectiva los compromisos socioambientales y de SST, asegurando la coherencia entre los lineamientos del Programa y su aplicación en territorio.

En todos los casos, el documento de estructuración del PPPI indicará los recursos económicos y el personal dedicados a la gestión y ejecución del PPPI, detallará los resultados esperados y las actividades necesarias para conseguirlos con sus respectivos indicadores-meta, fuentes de verificación y tiempos de ejecución.

Adicionalmente, se creará una estrategia para incorporar nuevas actividades que favorezcan a las Partes Interesadas, amplíen los beneficios del Proyecto y contribuyan a disminuir cualquier impacto negativo que suceda durante la implementación del Proyecto, o cuando las circunstancias del Proyecto o alguna coyuntura de los contextos de intervención lo demanden.

Independientemente del ámbito de aplicación del PPPI, es atributo de la agencia implementadora establecer las directrices para la ejecución, avalar las propuestas de ejecución y realizar el seguimiento a la implementación, a partir de indicadores propios del PPPI y los indicadores específicos del Proyecto.

10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN

El Monitoreo implica la observación y la recolección de información de cada actividad y el seguimiento el análisis sistemático de todas las actividades para el desarrollo del Proyecto, con el propósito de verificar se está siguiendo lo planificado; en este sentido, el monitoreo garantiza el resultado y el Seguimiento lo evalúa resaltando los medios empleados y los resultados intermedios para validar su congruencia con el resultado final que se espera obtener.

El monitoreo involucra a todas las partes interesadas y permite reportar las prácticas para que las exitosas puedan ser replicadas y las erróneas revisadas. El seguimiento como acción permanente en el desarrollo del Proyecto, favorece la revisión periódica del trabajo en su conjunto, se realizará una parte integrante del proyecto para la evaluación sistemática del Proyecto.

En el marco de los informes de avance de la ejecución del Proyecto, la UEP presentará al Banco Mundial un apartado específico que dé cuenta de la implementación del PPPI en toda su dimensión y en cumplimiento de los indicadores del Proyecto.

10.1. Seguimiento y monitoreo de contratistas

El seguimiento a la implementación del PPPI se realizará de manera periódica a través de los comités sociales de cada proyecto durante la ejecución de las obras., tanto en lo relacionado con la gestión y acción del MCVT como de contratistas, gestores o ejecutores, supervisores, interventores y consultores. Este seguimiento implica revisar cada una de las actividades realizadas, evaluar sus resultados, establecer el cumplimiento de los indicadores-meta y las fuentes de verificación, y extraer las lecciones aprendidas para la cualificación de la acción en el futuro inmediato.

10.2. Seguimiento y monitoreo de gestores y ejecutores.

En el caso de los proyectos en el marco del Programa de Mejoramiento de Vivienda (Decreto 0413 de 2025), no se requerirá la presentación de informes mensuales de avance de implementación del PPPI por parte de los gestores de mejoramiento o ejecutores.

En su lugar, como parte del proceso de seguimiento y cierre, los Supervisores o Interventores deberán presentar informes con corte semestral al 30 de junio y al 31 de diciembre, en los cuales se consolide la información necesaria para el seguimiento a la implementación del PPPI. Dichos informes deberán ser entregados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a cada fecha de corte, e incluirán la verificación del cumplimiento de los compromisos ambientales, sociales y de seguridad y salud en el trabajo (SST) definidos en la convocatoria para cada proyecto arquitectónico.

De igual manera, el supervisor o interventor deberá reportar al MVCT las PQRS que se reciban

a través del MAQR de cada proyecto clasificadas con nivel de sensibilidad “Muy alto” y “Alto” de acuerdo con o descrito en la tabla 8-2 “Criterios para determinar el nivel de sensibilidad de una PQRS” de este PPPI, informando las acciones tomadas y el seguimiento realizado hasta el cierre efectivo de la PQRS. Este reporte debe hacerse tan pronto como se reciba la PQRS y se determine su nivel de sensibilidad.

No obstante, en coherencia con lo establecido en el numeral 8.4.6 del MGAS Notificación de incidentes y accidentes graves, cuando se presenten incidentes o circunstancias críticas, como procesos de reubicación temporal voluntaria u otras situaciones que puedan afectar el bienestar de los beneficiarios, el Gestor o Ejecutor deberá informar de manera inmediata al Supervisor o Interventor, quien notificará a la UEP. La UEP, a su vez, comunicará el caso al Banco Mundial conforme a los canales y plazos definidos en el Programa.

Este mecanismo garantiza que los casos excepcionales sean reportados y gestionados oportunamente, permitiendo el acompañamiento técnico, la adopción de medidas preventivas o correctivas y la adecuada protección de los hogares beneficiarios durante la ejecución de los proyectos.

11. SOCIALIZACIÓN DEL PPPI CON LAS PARTES INTERESADAS

La socialización de este PPPI con las partes interesadas es compromiso, responsabilidad y atributo de la agencia implementadora y corresponsabilidad y compromiso de todas las instituciones públicas y organizaciones privadas que realicen actividades en el marco del Proyecto, es esencialmente un imperativo ético que rige la acción sin daño. Es en este sentido, que la socialización se constituye en una jornada de consulta significativa, porque se presenta un documento que tiene carácter de preliminar y se adquiere el compromiso de que sus consideraciones, opiniones y recomendaciones serán incluidas en la versión definitiva del PPPI con la que se inicia la ejecución del Proyecto.

Dadas las condiciones actuales de aislamiento obligatorio por la pandemia del Covid 19 y las que se vislumbran en el panorama nacional con el “**aislamiento inteligente**” que regirá la vida de los colombianos en los próximos meses, estas jornadas se realizarán siguiendo las directrices expuestas en el numeral 5.1. de este documento, específicamente lo relacionado con las Consultas presenciales con pequeños grupos y Consultas no presenciales, individuales o grupales.

Para garantizar la realización de consultas significativas y la participación incluyente de las partes interesadas durante todo el ciclo del Proyecto, se preparó un Cronograma de Socialización y Consultas con las Partes Interesadas entre el año 2021 y 2022. En la elaboración del Plan de Socialización que se anexa a este PPPI (Anexo PPPI - 1. Cronograma de Socialización y Consultas con las Partes Interesadas), se tuvo como principal insumo la información que se le solicitó a los siguientes programas del MVCT: Vivienda Rural, Casa Digna Vida Digna, Semillero de Propietarios, y el Programa de Mejoramiento Integral de Barrios. A cada uno de ellos se le envió dos formularios, uno para cada mecanismo.

En el caso de los mejoramientos de vivienda ejecutados en el marco del Decreto 0413 de 2025, el proceso de capacitación a gestores y ejecutores se desarrollará mediante metodologías flexibles, accesibles y con enfoque diferencial, con el fin de garantizar que todos los participantes comprendan e implementen de manera adecuada los compromisos ambientales, sociales y de seguridad y salud en el trabajo (SST). Reconociendo que la población objetivo puede incluir maestros de obra y personal operativo con dificultades de acceso a la información digital o con uso limitado de herramientas tecnológicas, la Unidad Ejecutora del Proyecto podrá seleccionar una o combinar varias metodologías, de acuerdo con las características del territorio, de los participantes y de la modalidad de la convocatoria.

Las metodologías consideradas son las siguientes:

- Capacitaciones presenciales o virtuales en territorio, o en línea utilizando un lenguaje sencillo y dinámico, con enfoque práctico.
- Material pedagógico impreso y visual, como cartillas ilustradas, guías de bolsillo o infografías, que permitan reforzar los contenidos de manera accesible.
- Videos cortos diseñados para facilitar el aprendizaje en contextos de baja conectividad.

- Talleres prácticos y demostrativos en obra, enfocados en la correcta aplicación de los lineamientos ambientales, sociales y de SST durante la ejecución.
- Acompañamiento técnico directo en campo, brindado por el equipo social y técnico del Programa para resolver dudas y orientar en la implementación de los compromisos.

Este enfoque garantiza que, independientemente de las condiciones de acceso a la información o del nivel de escolaridad, los gestores y ejecutores cuenten con herramientas pertinentes y adaptadas para aplicar de manera efectiva los lineamientos del Programa en la ejecución de los mejoramientos.

Asimismo, para garantizar una verificación efectiva en los mejoramientos de vivienda ejecutados en el marco del Decreto 0413 de 2025, la UEP, capacitará al personal de los supervisores o interventores en las metodologías de validación correspondientes. Como resultado, se levantará un acta que acreditará que únicamente el personal debidamente capacitado estará autorizado para emitir el Certificado de Existencia del Mejoramiento, con base en la capacitación recibida y en cumplimiento de lo establecido en la Guía para la Verificación de Aspectos Sociales, Ambientales y de Seguridad y Salud en el Trabajo.

El MVCT reportará al Banco Mundial la implementación del PPPI, incluyendo el seguimiento a sus indicadores, dentro de los informes semestrales de desempeño.

Sin embargo, se realizará seguimiento permanente a la ejecución de las actividades mediante comités semanales, en los que participarán el Contratista, la Interventoría, la Entidad Territorial y el MVCT, para los proyectos de Mejoramiento de Vivienda bajo el esquema público, así como para los programas de MIB y EP.

De igual forma, se efectuarán visitas y actividades de seguimiento por parte de los delegados del MVCT en territorio para verificar, entre otros los avances y resultados del PPPI.

En el caso de los proyectos desarrollados en el marco del Decreto 0413 de 2025, el seguimiento y reporte de la ejecución de las actividades establecidas en el PPPI se realizará a través del informe semestral presentado por la Supervisión o Interventoría, el cual servirá de insumo para el informe consolidado que la UEP presentará al Banco Mundial. Cuando durante el semestre se identifiquen casos de PQRS clasificados con nivel de sensibilidad alto o muy alto, se llevará a cabo un seguimiento adicional mediante reuniones extraordinarias, en las que participarán el MVCT, la Supervisión o Interventoría y el Gestor o Ejecutor correspondiente.

Así mismo, los reportes de incidentes deberán ser remitidos de manera oportuna a la Supervisión o Interventoría, quienes consolidarán la información y notificarán a la UEP del MVCT conforme a los procedimientos establecidos en el numeral 8.4.6. del MGAS.

En la matriz del cronograma, que podrá ser consultada en el Anexo PPPI – 1 cada una de las fases tiene tanto las partes afectadas como las otras partes interesadas que ya han sido identificadas en la etapa preparatoria del proyecto. El formulario permitió incluir para cada parte interesada la metodología existente (si la tenía el respectivo Programa) y el periodo de tiempo en el que esperaba implementarla. Los enlaces utilizados fueron los siguientes:

- <https://forms.office.com/r/9fTY8aMEZg>
- <https://forms.office.com/r/akGrj4iVDX>

Adicionalmente, como complemento a la capacitación en los instrumentos que el gestor o ejecutor debe preparar y presentar para la realización de las actividades de las obras, se le capacitará también en las actividades de participación, socialización y divulgación, así como en la elaboración de cronogramas de trabajo de incluyan estas actividades en los respectivos territorios de intervención, incluyendo la divulgación y socialización del mecanismo de atención a quejas y reclamos desde las primeras actividades.

Se documentará de manera detallada el cumplimiento del cronograma de socialización y se integrarán estos resultados al reporte de implementación del PPPI.