



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021

**Ministerio de Vivienda,
Ciudad y Territorio**



**La vivienda y el agua
son de todos**

Minvivienda

Jonathan Malagón González
Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio

Carlos Alberto Ruíz Martínez
Viceministro de Vivienda

José Luis Acero Vergel
Viceministro de Agua y Saneamiento

Leonidas Lara Anaya
Secretario General

Isidro Melquicedec Bastidas Yela
Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)

Contenido

| | |
|--|----|
| Introducción | 5 |
| 1. Marco Institucional | 6 |
| 2. Diagnóstico | 7 |
| 2.1 Entorno Estratégico | 7 |
| 2.2 Análisis de PQRSD..... | 10 |
| 2.3 Análisis de la evaluación del desempeño y la gestión institucional | 12 |
| 2.4 Cultura de Integridad Pública..... | 13 |
| 2.5 Encuesta Nacional de Percepción Ciudadana 2018 | 14 |
| 2.6 Participación ciudadana en la formulación del PAAC 2021 | 15 |
| 3. Objetivos | 17 |
| 3.1 Objetivo General..... | 17 |
| 3.2 Objetivos (Retos) Específicos..... | 17 |
| 4. Componentes Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | 18 |
| 4.1 Gestión del Riesgo de Corrupción | 18 |
| 4.2 Racionalización de Trámites..... | 19 |
| 4.3 Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana | 24 |
| 4.4 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano | 29 |
| 4.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información..... | 30 |
| 4.6 Iniciativas Adicionales..... | 31 |
| Bibliografía..... | 33 |

Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Articulación del PAAC con el contexto estratégico | 9 |
| Tabla 2 Inventario de Trámites y OPA del MVCT..... | 20 |
| Tabla 3 Procedimientos en revisión, creación e inscripción en el SUIT..... | 21 |
| Tabla 4 Acciones de mejoras a implementar | 22 |
| Tabla 5 Estado de avance de la Estrategia de racionalización de trámites 2020 | 23 |
| Tabla 6 Fortalezas y Debilidades | 26 |
| Tabla 7 Oportunidades y Amenazas | 27 |
| Tabla 8 Espacios de Diálogo | 29 |

Ilustraciones

| | |
|---|----|
| Ilustración 1 Resultados de los indicadores de Desempeño Institucional..... | 8 |
| Ilustración 2 Resultados de los indicadores de Ambiente Institucional..... | 8 |
| Ilustración 3 Radicados recibidos por MVCT | 11 |

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021

| | |
|---|----|
| Ilustración 4 Clasificación de Radicados recibidos por MVCT | 11 |
| Ilustración 5 Resultados generales del Índice de Desempeño Institucional..... | 12 |
| Ilustración 6 Resultados de las dimensiones del MIPG | 13 |
| Ilustración 7 Percepción Ciudadana del Estado | 14 |
| Ilustración 8 Participación ciudadana en el PAAC 2021 | 15 |
| Ilustración 9 Impacto de la campaña de divulgación por correo electrónico | 16 |
| Ilustración 10 Impacto Participantes de participación ciudadana de instrumentos de planeación 2021 | 16 |
| Ilustración 11 Resultados de la racionalización tecnológica | 19 |
| Ilustración 12 Socialización de Mejoras y trámites disponibles | 23 |

Introducción

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio ha venido desarrollando un proceso de mejoramiento continuo para lograr una administración más transparente, menos vulnerable a riesgos de corrupción y enfocada en las necesidades de sus grupos de valor.

Para lograr este propósito y el cumplimiento de los requisitos de ley asociados, se formuló el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) cuya base metodológica y conceptual es el documento “Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). En este sentido, el PAAC contiene los siguientes componentes:

- Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
- Estrategia de Racionalización de Trámites
- Rendición de Cuentas
- Plan de Participación Ciudadana
- Plan de Servicio al Ciudadano
- Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
- Iniciativas adicionales

Los lineamientos para la formulación del PAAC 2021 fueron establecidos en la Guía Planeación Institucional del MVCT (DET-G-07) cuyo propósito fue establecer los lineamientos que debían seguir las dependencias del MVCT para la formulación y/o actualización de los siguientes instrumentos de planeación: Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan de Acción Institucional (PAI) y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC).

El presente documento busca ofrecer elementos de contexto, metodológicos y descriptivos para mejorar la comprensión del PAAC. En términos de contenido este documento ofrece un marco institucional con los objetivos del PAAC y la descripción de sus componentes, identificando el propósito o reto definido para la vigencia 2021, así como elementos relevantes de contexto o diagnóstico, los subcomponentes y acciones de mejora que se concretan en las matrices del PAAC.

El detalle de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2021 del MVCT, se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://cutt.ly/vz8ZO1i>

1. Marco Institucional

El MVCT fue creado mediante el artículo 14 de la Ley 1444 de 2011, con objetivos y funciones escindidos del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, como cabeza del Sector Administrativo de Vivienda, Ciudad y Territorio. De acuerdo con lo establecido en el artículo 1° del Decreto Ley 3571 de 2011 (modificado por el Art. 1 del Decreto 1604 de 2020), tiene por objetivo primordial, en el marco de la ley y sus competencias, formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar la política pública, planes y proyectos en materia del desarrollo territorial y urbano planificado del país, la consolidación del sistema de ciudades, con patrones de uso eficiente y sostenible del suelo, teniendo en cuenta las condiciones de acceso y financiación de vivienda, y de prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico.

Es importante aclarar que, de conformidad con lo establecido en los artículos 1 y 14 del Decreto 555 de 2003, el Fondo Nacional de Vivienda (Fonvivienda) no cuenta con una estructura administrativa ni planta de personal propia, razón por la cual para el desarrollo de su objeto se apoya en la estructura administrativa del MVCT.

Misión

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio contribuye a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, promoviendo el desarrollo territorial y urbano planificado del país y disminuyendo el déficit en vivienda urbana, agua potable y saneamiento básico, mediante la financiación, y el desarrollo de la política pública, programas y proyectos correspondientes, con servicios de calidad y recurso humano comprometido.

Visión

En el año 2021, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio habrá logrado disminuir el déficit de vivienda urbana del país y mejorar la cobertura de los servicios de agua potable y saneamiento básico urbano y rural, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos y consolidando un mejor sistema de ciudades amables y productivas, a través de políticas, programas y proyectos participativos y de Entidades modernas.

Valores Institucionales

Los valores del Código de Integridad del MVCT, adoptado mediante Resolución No.930 del 18 de diciembre de 2019 son los siguientes:

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi

- cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- Pertenencia: Considerar como propios e importantes los éxitos y las adversidades, como un compromiso personal de satisfacción y mejora continua en los procesos institucionales.
- Solidaridad: Trabajar en equipo en un ambiente de respeto y colaboración. Condición del servidor público con la ciudadanía y los compañeros de entidad para manifestar sociabilidad y cooperación.

2. Diagnóstico

2.1 Entorno Estratégico

El PAAC está alineado con la planeación institucional del MVCT dado que se encuentra inmerso en el Plan de Acción Institucional (PAI) de la vigencia 2021 del Ministerio. Adicionalmente, el PAAC se articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

El MIPG se constituye como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio (DAFP 2019).

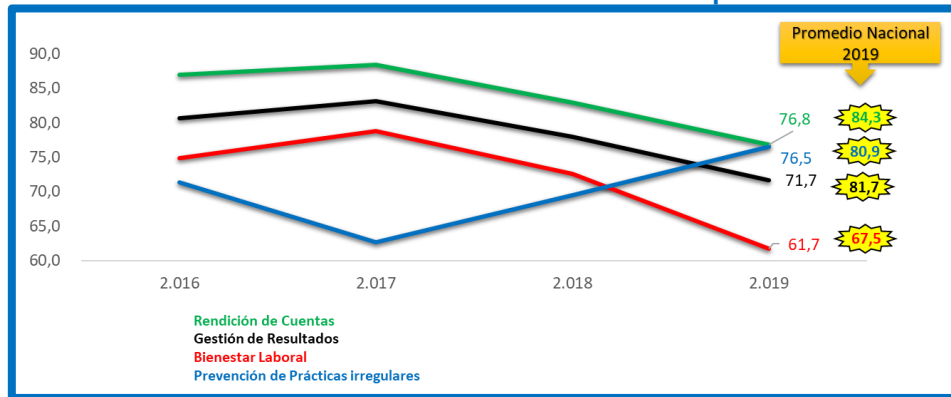
Así mismo, el MIPG busca integrar la normatividad vigente en materia de gestión y desempeño; además busca fortalecer el talento humano, agilizar las operaciones, fomentar el desarrollo de una cultura organizacional sólida y promover la participación ciudadana (DAFP 2019).

En este marco de referencia, para la planeación institucional 2021, el MVCT elaboró el documento de análisis de entorno y capacidades, el cual contiene un diagnóstico sobre los cambios y tendencias que han marcado los últimos tiempos y, en línea con ello, los riesgos y las oportunidades que tales acontecimientos representan para la planeación y gestión de la entidad; así como un diagnóstico de los recursos físicos, humanos y presupuestales necesarios para enfrentar las amenazas y aprovechar las oportunidades del entorno. En especial se analizaron los siguientes aspectos:

Análisis del Desempeño institucional: Se refiere a la capacidad de gobernabilidad que se tiene en el MVCT, entendida como “la capacidad para adoptar un modelo de gestión pública por resultados, para informar sobre su desempeño (rendición de cuentas) y para motivar a sus empleados (bienestar laboral) (DANE, 2017, pág. 6). Sus indicadores son:

- *Gestión por resultados:* es la percepción sobre la implementación de herramientas de gestión para el cumplimiento de los objetivos y estrategias de la entidad.
- *Rendición de cuentas:* percepción respecto a la calidad de la información que se entrega a la ciudadanía.
- *Bienestar laboral:* percepción relacionada con el nivel de satisfacción del servidor respecto a la remuneración y el reconocimiento de su labor desempeñada.

Ilustración 1 Resultados de los indicadores de Desempeño Institucional



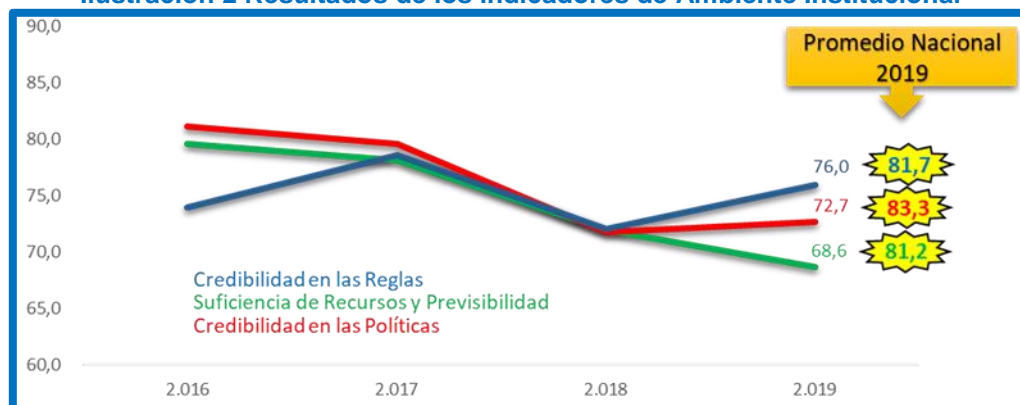
Fuente: MVCT (2020)

En los últimos cuatro años la percepción de los servidores del MVCT tiene una tendencia negativa en cuanto a rendición de cuentas, la gestión de resultados y el bienestar laboral. En contraste, se presenta una mejora significativa en la percepción sobre la prevención de prácticas irregulares. No obstante, el desempeño promedio del MVCT está 8,2 puntos por debajo del promedio de las 212 entidades del nivel nacional que respondieron la encuesta.

Análisis del Ambiente Institucional: Se refiere a la capacidad de gobernanza que se tiene en el MVCT, entendida como “la disposición de la entidad para seguir reglas, ejecutar políticas y administrar recursos” (DANE, 2017, pág. 6). A partir de la percepción de los servidores, se establece el grado de aceptación y credibilidad respecto a estos factores. Sus indicadores son:

- **Credibilidad en las reglas:** es la percepción respecto al ambiente laboral en que se implementan y desarrollan las reglas formales de la gestión. Indaga por temas relacionados con las relaciones entre el personal, el respeto a las decisiones, la actitud de la alta dirección, la relación servidor – entidad, entre otras.
- **Suficiencia de recursos y previsibilidad:** es la percepción sobre la planeación de los recursos humanos, físicos y presupuestales de la entidad.
- **Credibilidad en las políticas:** es la percepción sobre la pertinencia e imparcialidad en la implementación de políticas y directrices internas (resoluciones, memorandos, circulares, etc.), directrices y políticas externas.

Ilustración 2 Resultados de los indicadores de Ambiente Institucional



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021

Fuente: MVCT (2020)

En los últimos cuatro años se evidencia una tendencia negativa con un leve repunte en 2019 en los indicadores “credibilidad en las reglas” y “credibilidad en las políticas”, aunque el desempeño de los tres indicadores está alrededor de 10 puntos por debajo del promedio nacional, logrado por las 212 entidades que respondieron la encuesta, especialmente en el indicador “Suficiencia de Recursos y Previsibilidad”, que muestra la diferencia más significativa.

Los resultados del análisis realizado se sintetizaron en una matriz DOFA, a través de la cual se identificaron las principales debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del MVCT y se pueden consultar en el siguiente enlace URL: https://minvivienda.gov.co/sites/default/files/2020-11/analisis-de-capacidades-y-entorno-2020_0.pdf

A continuación, enunciamos los resultados de dicho análisis que tienen mayor relación con el PAAC.

Tabla 1 Articulación del PAAC con el contexto estratégico

| Fortalezas y debilidades del MVCT (Análisis de capacidades) | | |
|---|--|---|
| Dimensión | Fortalezas | Debilidades |
| Credibilidad en las políticas | <ul style="list-style-type: none"> Seguimiento oportuno a los controles del mapa de riesgos (según percepción de servidores del MVCT). Alto nivel de implementación de la política de participación ciudadana del MIPG. Divulgación proactiva de información sobre la gestión del MVCT. | <ul style="list-style-type: none"> Baja implementación del MIPG, especialmente en gobierno digital, servicio al ciudadano y racionalización de trámites (según percepción de servidores del MVCT). |
| Suficiencia de Recursos y Previsibilidad | <ul style="list-style-type: none"> Socialización oportuna de mapa de riesgos de corrupción (según percepción de servidores del MVCT) Ejecución oportuna de las actividades contenidas en la planeación institucional (según percepción de servidores del MVCT) | <ul style="list-style-type: none"> Baja divulgación de información sobre los alcances y medidas desarrolladas en el marco del PAAC (según percepción de servidores del MVCT) Pocas acciones del MVCT para promover la participación ciudadana en el control de la gestión pública institucional (según percepción de servidores del MVCT) |
| Credibilidad en las reglas | <ul style="list-style-type: none"> Uso de las TIC para ejercicios de participación ciudadana | <ul style="list-style-type: none"> Baja retención del conocimiento |
| Prevención de prácticas irregulares | <ul style="list-style-type: none"> Confianza en la institucionalidad del MVCT para la denuncia de hechos de corrupción. | <ul style="list-style-type: none"> Ausencia de mecanismos de denuncia que garanticen la protección del denunciante de hechos de corrupción (según percepción de servidores del MVCT) |

| | | |
|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Alta convicción de los servidores para la denuncia de hechos de corrupción. Alta convicción de los servidores sobre la transparencia en acceso a información, uso de bienes y evitar soborno. | <ul style="list-style-type: none"> Desconocimiento del procedimiento para hacer denuncia de hechos de corrupción (según percepción de servidores del MVCT) |
| Gestión de resultados y Rendición de Cuentas | <ul style="list-style-type: none"> Divulgación proactiva de la información. Involucramiento de los ciudadanos en la formulación de políticas. Uso de las TIC para rendición de cuentas. | <ul style="list-style-type: none"> Baja calidad en los servicios prestados, el cumplimiento de metas y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios y productos de la entidad (según percepción de servidores del MVCT) Poca publicación de información respecto a los servicios (oferta institucional), procedimientos y funcionamiento del MVCT Atención inoportuna de PQRSD. Poco involucramiento de servidores al planear la información de los espacios de diálogo Entrega de información sin suficiente anticipación Pocos espacios de diálogo |

Fuente: MVCT (2020)

2.2 Análisis de PQRSD

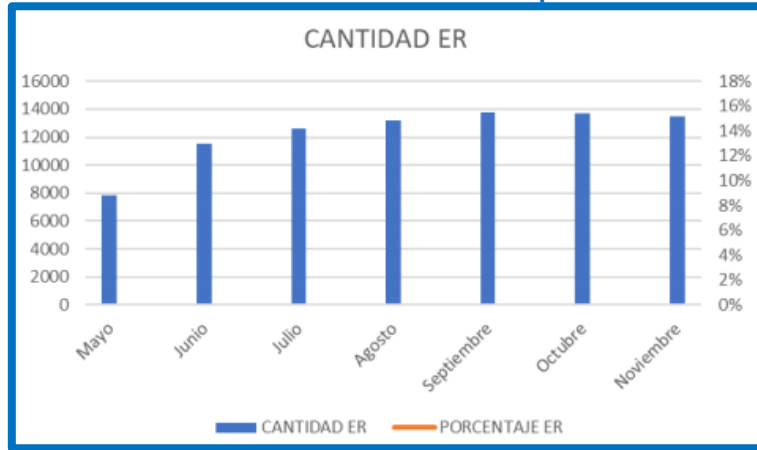
De acuerdo con los datos del Grupo de Atención al Usuario y Archivo, el Ministerio actualmente cuenta con nueve canales de atención que son:

- Atención telefónica por medio del centro de contacto y conmutador.
- Correo postal
- Atención personalizada
- Chat institucional
- Urna de cristal
- Correo electrónico
- Redes sociales
- Formulario PQRSD a través de la página Web
- Ferias nacionales de servicio al ciudadano, las cuales se llevan a cabo acorde con los lineamientos y cronograma del Departamento Nacional de Planeación – DNP

Por otro lado, y para facilitar el manejo estadístico de la PQRSD se hace una clasificación en tres medios de entrada denominados Página web, Correo postal, y Correo electrónico. Del análisis de estos canales, se realizó el seguimiento a la atención realizada entre los meses de mayo y noviembre de 2020, con los siguientes resultados:

Documentos Radicados: Durante el periodo evaluado, ingresaron un total de 86.169 requerimientos, los cuales presentaron el comportamiento mensual que se relaciona a continuación, así:

Ilustración 3 Radicados recibidos por MVCT

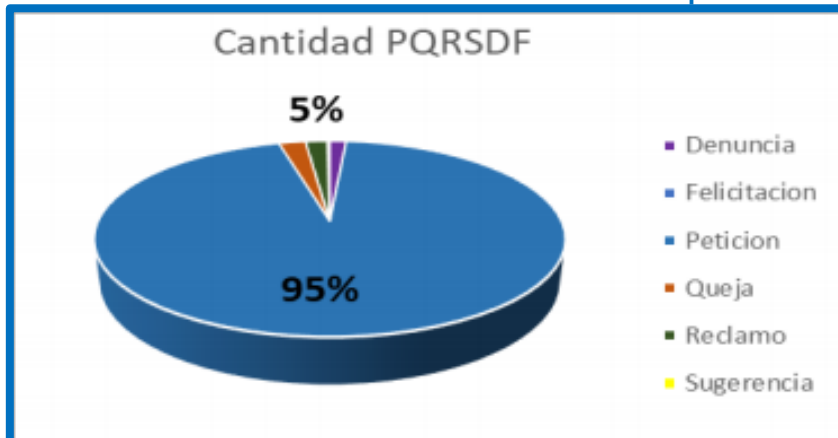


Fuente: MVCT (2020)

Se evidencia un aumento de 47.450 documentos de entrada “Externas Recibidas” (ER) con relación al informe del primer semestre de 2020 (38.719). El aumento de documentos de entrada está relacionado con la emergencia sanitaria generada por el COVID-19, lo cual se derivó en la definición de medidas y planes de contingencia que permitieran garantizar la prestación de los servicios de atención al ciudadano.

Así mismo para los meses de mayo a noviembre de 2020 de los 86.169 radicados, 57.172 fueron identificados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones (PQRSDF), siendo septiembre el mes en el cual se efectuó la mayor cantidad de radicaciones de PQRSDF.

Ilustración 4 Clasificación de Radicados recibidos por MVCT



Fuente: MVCT (2020)

La Petición es el documento más significativo de la totalidad de PQRSDF radicadas ante el MVCT con un 95 %, en el seguimiento se observó el aumento de las peticiones en un 0,5% frente al informe del primer semestre de 2020 (94.5%).

2.3 Análisis de la evaluación del desempeño y la gestión institucional

El PAAC es el instrumento de planeación que tiene mayor incidencia en la implementación de MIPG, y por lo tanto, su formulación e implementación es estratégico para la gestión institucional. Los resultados de la evaluación se encuentran en el “Informe de gestión y Desempeño Institucional 2019”, que se encuentra en el siguiente enlace URL: <https://www.minvivienda.gov.co/ministerio/planeacion-gestion-y-control/planeacion-y-seguimiento/seguimientos-mipg>

A continuación, se presentan los resultados del nivel de implementación del MIPG, en especial, los relacionados con las políticas de gestión y desempeño contenidas en el PAAC.

Ilustración 5 Resultados generales del Índice de Desempeño Institucional



Fuente: MVCT (2020)

En la evaluación del 2018 la implementación del MIPG por parte del MVCT estaba 15,2 puntos por debajo del promedio logrado por todas las entidades cabeza de sector y en la evaluación del 2019 esta diferencia se redujo a 10,5 puntos, lo cual muestra un avance significativo en la implementación, no obstante, se tiene un bajo nivel de desempeño en comparación con las demás entidades cabezas de sector.

Los resultados también reflejan que las acciones de mejora adelantadas en 2019 dieron buenos resultados, pero es necesario aumentar los esfuerzos, con el fin de llegar a un desempeño comparable con el promedio logrado por las entidades cabeza de sector, teniendo en cuenta la gran responsabilidad de ser cabeza de sector y liderar la formulación e implementación de las principales políticas públicas del país.

Es importante mencionar que, con los resultados de esta medición, el MVCT está muy cerca de cumplir con la meta del cuatrienio definida en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018-2022: “mejorar en 10 puntos el desempeño institucional de las entidades públicas del nivel nacional” puesto que con los resultados logrados se obtuvo un incremento de 9,2 puntos.

El MIPG opera a través de la puesta en marcha de siete dimensiones que, a su vez, agrupan políticas, prácticas, herramientas o instrumentos que deben ser puestos en marcha de manera

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021

articulada para garantizar una gestión pública acorde a las necesidades y expectativas de los grupos de valor. A continuación, se presentan los resultados del MVCT.

Ilustración 6 Resultados de las dimensiones del MIPG

| | Puntaje 2018 | Puntaje 2019 | Diferencia | Promedio Cabeza de sector |
|--|--------------|--------------|------------|---------------------------|
| D1. TALENTO HUMANO | 65.9 (Q1) | 69.9 (Q1) | 4.0 | 81.1 |
| D2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN | 65.0 (Q1) | 75.0 (Q2) | 10.0 | 79.4 |
| D3. GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS | 63.8 (Q1) | 72.1 (Q1) | 8.3 | 82.7 |
| D4. EVALUACIÓN DE RESULTADOS | 68.5 (Q2) | 64.8 (Q1) | -3.8 | 74.6 |
| D5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | 68.7 (Q1) | 75.0 (Q2) | 6.3 | 82.7 |
| D6. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN | 68.9 (Q2) | 70.1 (Q2) | 1.3 | 78.0 |
| D7. CONTROL INTERNO | 60.8 (Q1) | 69.9 (Q1) | 9.1 | 81.7 |

Fuente: MVCT (2020)

De manera complementaria a los resultados generales del índice, con excepción de la dimensión de “Evaluación de Resultados”, que presentó una disminución de 3,8 puntos, en las demás dimensiones se evidenció una mejora. No obstante, se tiene un bajo nivel de desempeño en comparación con las demás entidades cabezas de sector.

2.4 Cultura de Integridad Pública

La corrupción es uno de los mayores problemas y amenazas para la gestión pública en el país, pues afecta de forma definitiva el desempeño de la gestión pública, la confianza de la ciudadanía en la administración pública y el fin último de garantizar los derechos, bienes y servicios sociales de la población colombiana.

De acuerdo con el Índice de Percepción de Corrupción (IPC) 2018 de Transparencia Internacional, Colombia tiene un puntaje de 36 puntos sobre 100, donde 0 es muy corrupto y 100 es muy transparente (Transparencia Internacional, 2019). Este índice evalúa la percepción de expertos sobre la gestión de recursos públicos, los trámites y la contratación estatal, así como la sanción judicial a casos de corrupción (Transparencia Internacional, 2019). El IPC de Colombia no ha mejorado entre el 2012 y el 2018, lo que indica que las acciones para enfrentar la corrupción en el país no han surtido el efecto esperado durante los últimos años.

Por tal razón, es fundamental fortalecer los procesos de transparencia y control social sobre las estrategias de política pública y sobre los recursos públicos, pero fundamentalmente es necesario adoptar medidas preventivas para enfrentar las debilidades sistemáticas e institucionales que propician la corrupción.

Una de las estrategias de prevención más importantes es el fortalecimiento de una cultura de integridad pública, que consiste en la adhesión de los servidores públicos, la ciudadanía y el sector privado al conjunto de normas, principios y valores orientados a proteger, mantener y priorizar el interés público sobre los intereses privados (OCDE, 2017).

2.5 Encuesta Nacional de Percepción Ciudadana 2018¹

Este estudio, realizado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), busca conocer la percepción de los ciudadanos frente a la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios del Estado, así como sus intereses, expectativas y necesidades sobre la interacción que tienen con las entidades públicas.

Ilustración 7 Percepción Ciudadana del Estado



Fuente: DNP (2019)

En términos generales, se observa una mejoría en la percepción en los diferentes atributos de servicio en 2018 con respecto a 2014, sobre elementos transversales a los componentes de Servicio al Ciudadano, Trámites, Rendición de Cuentas y Transparencia, los cuales se toman a partir de las respuestas que se dieron en Bogotá, ciudad donde el Ministerio presta atención presencial al ciudadano.

¹ Los resultados de la encuesta solo están disponibles para la vigencia 2018 y se pueden consultar en el siguiente enlace: <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Encuesta-de-Percepci%C3%B3n-Ciudadana.aspx>

Los canales que más se utilizan para acceder a la información y, en línea con ello, los que se debe prestar atención son: el punto de atención presencial, la página web y el centro de contacto telefónico. Igualmente, los canales de preferencia para recibir información: la página web, la televisión, afiches y carteleras y redes sociales.

2.6 Participación ciudadana en la formulación del PAAC 2021

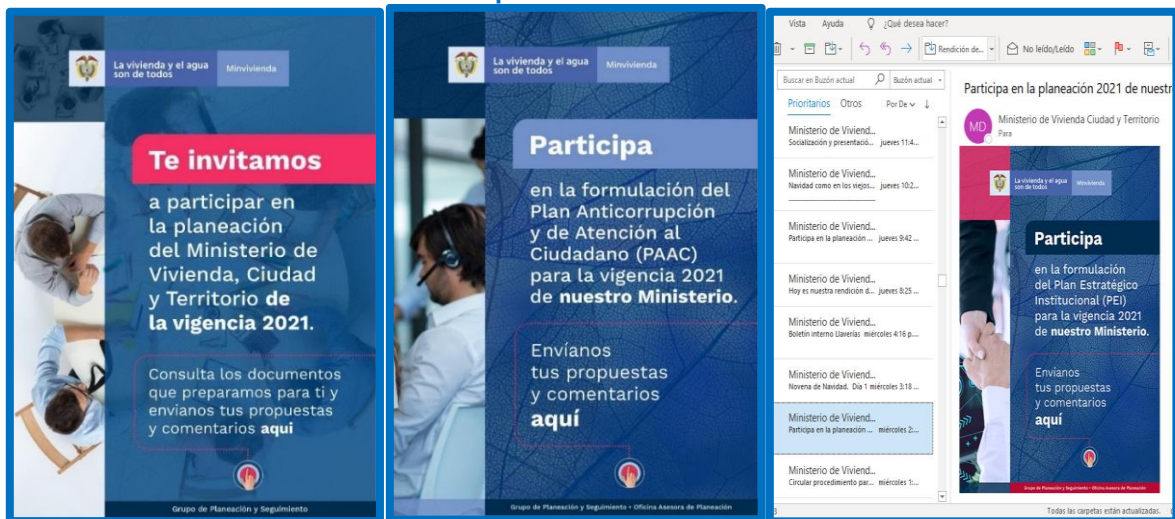
Durante los meses de noviembre y diciembre de 2020 la Oficina Asesora de Planeación (OAP) coordinó el ejercicio de formulación de los instrumentos de planeación institucional 2021 (PEI, PAI y PAAC). Una vez se consolidó la versión definitiva del Plan Estratégico Institucional (PEI), el Plan de Acción Institucional (PAI) y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), se sometieron a un ejercicio de participación ciudadana.

Para realizar este ejercicio los documentos se publicaron en la página web del Ministerio el día 11 de diciembre de 2020 en el siguiente enlace <https://minvivienda.gov.co/transparencia/planeacion>

Junto a los documentos se publicó un formulario de participación ciudadana, el cual se diseñó en la plataforma Forms. Este formulario estaba orientado a capturar los comentarios y sugerencias de ajustes de los grupos de valor y partes interesadas sobre la planeación institucional.

Posteriormente, se divulgaron por redes sociales, por correo interno y por correo externo a través de las siguientes piezas de comunicación para promover la participación de grupos de valor y partes interesadas en la formulación de planeación 2021.

Ilustración 8 Participación ciudadana en el PAAC 2021



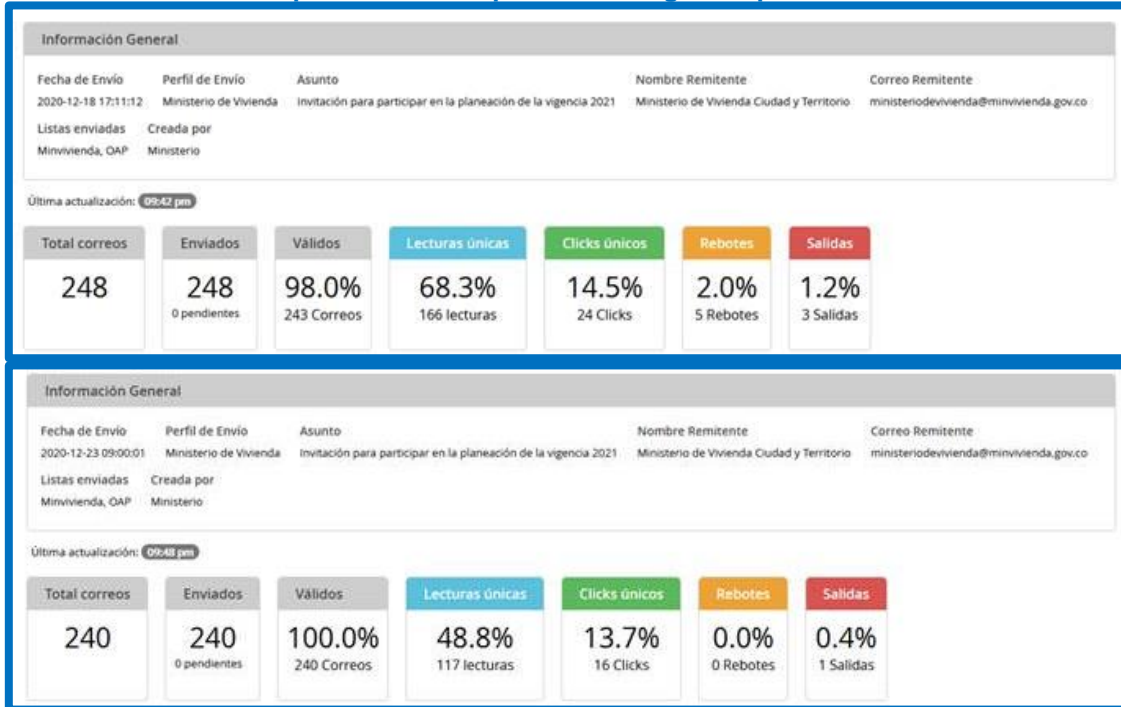
Fuente: Minvivienda (2021)

La labor de promoción de la participación en los instrumentos de planeación se realizó hasta el 4 de enero de 2021. Esta labor incluyó el envío por correo electrónico de la invitación a participar de la formulación de los instrumentos a los grupos de valor e interés identificados por las dependencias del MVCT. Esta invitación se envió 2 veces: la primera el 18 de diciembre, la

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021

segunda el 23 de diciembre y la tercera el 31 de diciembre. En el primer envío el 68% de los destinatarios abrió el correo, en el segundo envío el 48.5% abrió el correo. El impacto de la divulgación por correo electrónico se resume en la siguiente ilustración.

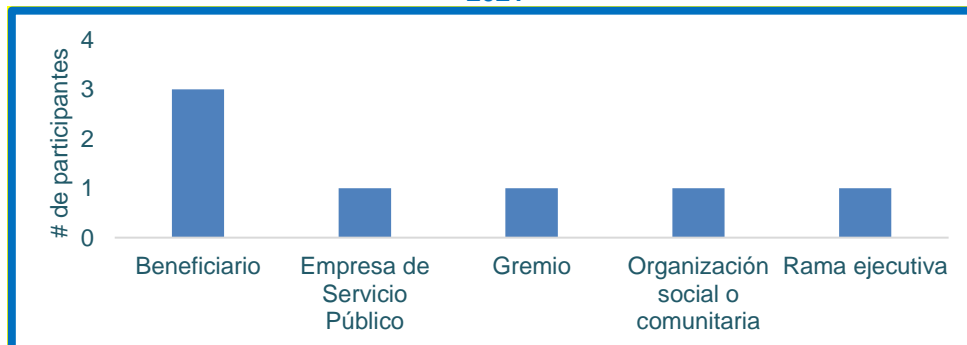
Ilustración 9 Impacto de la campaña de divulgación por correo electrónico



Fuente: Minvivienda (2021)

Como resultado del ejercicio realizado se recibieron en total siete (7) participaciones. Las personas que participaron se identificaron como pertenecientes a los grupos de valor y partes interesadas de la siguiente manera.

Ilustración 10 Impacto Participantes de participación ciudadana de instrumentos de planeación 2021



Fuente: Minvivienda (2021)

De las 7 personas que participaron se recibieron 35 comentarios o sugerencias de ajuste a la planeación institucional 2021. Las sugerencias de ajustes y/o comentarios realizados no

implicaron ninguna modificación en la planeación institucional (PEI, PAI, PAAC) 2021 pues el MVCT ya contempla en sus instrumentos de planeación las solicitudes de ajuste de la ciudadanía o el MVCT no es competente para realizar las acciones sugeridas por la ciudadanía.

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Mejorar el desempeño institucional del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y la conexión con sus grupos de valor a partir de la transparencia de sus acciones, la disminución de la vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción y enfoque de su gestión a partir del diálogo y las características de sus grupos de valor.

3.2 Objetivos (Retos) Específicos

- Reducir la vulnerabilidad del Ministerio a los riesgos de corrupción asociados con su gestión.
- Consolidar trámites y servicios más ágiles y eficientes que respondan a las necesidades y expectativas de los grupos de valor.
- Implementar acciones participación ciudadana y rendición de cuentas que permita la participación de los grupos de valor y su incidencia en la gestión del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- Mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios del Ministerio y la satisfacción de los ciudadanos, facilitando el ejercicio de sus derechos.
- Mejorar la cantidad y calidad de información pública que responda a las necesidades de información de sus grupos de valor.
- Implementar acciones adicionales que contribuyan a mejorar los niveles de transparencia y lucha contra la corrupción.

4. Componentes Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

4.1 Gestión del Riesgo de Corrupción

Para el Ministerio los hechos de corrupción son acciones inaceptables e intolerables dentro de la administración pública y trabaja en este sentido por prevenir y evitar su materialización. Este componente implementa acciones referentes a:

- Definición de la Política de Administración de Riesgos
- Construcción de herramientas para la gestión riesgos de corrupción
- Consulta y divulgación
- Monitoreo, Seguimiento y Evaluación

Es importante anotar que la gestión del riesgo de corrupción se concreta en el mapa de riesgos de corrupción, el cual consolidan los riesgos identificados en los procesos del Sistema Integrado de Gestión - SIG.

En la vigencia 2020 se logró el cumplimiento del 100% de las acciones planteadas, en especial, se realizó la revisión y actualización de los mapas de riesgos de los procesos del SIG, teniendo en cuenta la actualización del mapa de procesos del Ministerio y las nuevas disposiciones en el marco de la emergencia derivada del COVID-19.

En línea con lo anterior, la definición de los riesgos de corrupción para la vigencia 2021 también consideró los resultados del monitoreo realizado por los líderes de procesos, el seguimiento realizado por la OAP y la evaluación a la efectividad de los controles realizada por la Oficina de Control Interno – OCI en la vigencia 2020.

El propósito para 2021 es mejorar el proceso de identificación y gestión de los riesgos de corrupción del Ministerio, para lo cual se actualizará y socializará la política de administración de riesgos, teniendo en cuenta los lineamientos definidos por el DAFP en la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas” en su versión vigente; además, se pretende establecer el esquema de las líneas de defensa y formular el mapa de aseguramiento de la entidad.

Un insumo esencial en el ejercicio de revisión de riesgos del 2021 serán los resultados de la revisión del contexto estratégico y las auditorías internas y externas realizadas al Ministerio y Fonvivienda, como son:

- Auditoría de Gestión realizadas por la OCI.
- Auditorías regulares realizadas por entes de control al Ministerio y al Fondo Nacional de Vivienda.

También se contemplan acciones para mejorar la gestión de los riesgos de corrupción a nivel sectorial, como la definición del mapa de riesgos de corrupción sectorial, que incluya los procesos, riesgos, causas, consecuencias y controles comunes, y la formulación de lineamientos que coordinen los esfuerzos para la mitigación y control de dichos riesgos.

Por último, es fundamental la difusión del PAAC con lo cual se espera incrementar el conocimiento y buena percepción de los funcionarios de la entidad y la ciudadanía en general.

4.2 Racionalización de Trámites

El Ministerio cuenta con tres trámites y un procedimiento administrativo (OPA), inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, que se pueden consultar en la sección de trámites y servicios del sitio del Ministerio²:

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

Resultado de la estrategia 2020: Como resultado de la estrategia de racionalización de trámites se ha venido mejorado la gestión de los procesos asociados a los trámites y la calidad de información que se brinda a la ciudadanía, así:

1. Mejora tecnológica tendiente a generar interoperabilidad en los mecanismos de consulta o intercambio de la base de datos o archivo que se cruzan entre el Ministerio y la Superintendencia de Notariado y Registro (SINR) en relación con el certificado de Libertad y Tradición y los postulantes al trámite de “*Postulación y asignación del subsidio familiar de vivienda de interés social para áreas urbanas*”. Esta acción, permitió reducir el tiempo de validación de cédulas de 14 días a 1 día hábil.

Ilustración 11 Resultados de la racionalización tecnológica



Fuente: Minvivienda (2020)

2. Se adelantaron dos mejoras administrativas, concernientes a fusionar los trámites del *Cobro del subsidio familiar de vivienda de interés social bajo la modalidad de pago Contra Escritura* y el trámite de *Solicitud de Cobro del subsidio familiar de vivienda de interés*

² Los trámites y servicios del Ministerio pueden consultar en el siguiente enlace: <http://www.minvivienda.gov.co/tr%C3%A1mites-y-servicios>

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021

social bajo la modalidad de pago anticipado al trámite de “Postulación y asignación del subsidio familiar de vivienda de interés social para áreas urbanas”. El Ministerio promovió que los ciudadanos accedan a sus derechos en el SUIT con una oferta institucional informada actualizada.

Por otra parte, la Oficina de Control Interno OCI en su rol de evaluación y seguimiento, el pasado mes de diciembre de 2020, constato el cumplimiento del 100% del componente de tramites en la estrategia de racionalización de trámites (ERT).

Formulación de la estrategia 2021: Para adelantar estrategia de racionalización de trámites 2020, el MVCT para su formulación e implementación realizó los siguientes pasos:

- *Paso 1. Preparación:* En desarrollo de los lineamientos definidos en el año 2019 por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en relación con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se adelantaron mesas de trabajo con las áreas responsables de los trámites para definir paso a paso y avanzar con el plan de acción que permitió cumplir con ERT 2020.
- *Paso 2. Recopilación de información general:* En este paso, se partió de la información identificada en el inventario de procedimientos administrativos del Ministerio efectuado en el año 2019, el cual identifico los trámites objeto de la ERT 2020.

Tabla 2 Inventario de Trámites y OPA del MVCT

| No. | Trámites y Otros procedimientos administrativos del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio | Dirección Misional ³ | Trámites OPA |
|-----|--|---------------------------------|--------------|
| 1 | Postulación y Asignación al Subsidio Familiar de Vivienda - SFV de interés social para áreas urbanas | DVIS | Trámite |
| 2 | Certificado para el retiro de los recursos depositados en la cuenta de ahorro programado /Movilizaciones | DIVIS | OPA |
| 3 | Cobro del subsidio familiar de vivienda de interés social bajo la modalidad de pago anticipado | DVIS | N/A |
| 4 | Cobro del subsidio familiar de vivienda de interés social bajo la modalidad de pago Contra Escritura | DVIS | N/A |
| 5 | Consulta Mi Casa Ya | DVIS | N/A |
| 6 | Consulta el estado de postulantes a subsidio | DVIS | N/A |
| 7 | Asistencia técnica a los Entes Territoriales en inventario de zonas de alto riesgo, Mejoramiento integral de barrios, Equipamientos, formulación ajuste y revisión del POT. | DEUT | N/A |
| 8 | Habilitación de suelo- Macroproyectos | DEUT | N/A |
| 9 | Aprobación del estudio técnico que sustenta la necesidad del servicio y la capacidad de sostenibilidad económica de las curadurías urbanas y se declara viable la designación por primera vez o la adición de curadurías | DEUT | Trámite |
| 10 | Cesión a título gratuito de bienes fiscales de los extintos ICT INURBE | DSH | Trámite |
| 11 | Enajenación de bienes de los extintos ICT INURBE ocupados por instituciones religiosas e iglesias | DSH | Trámite |
| 12 | Cesión a título gratuito de bienes de los extintos ICT INURBE con vocación de uso público y/o zonas de cesión obligatoria y gratuita | DSH | Trámite |

³ Las Direcciones Misionales del MVCT son: Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social (DIVIS), Dirección de Espacio Urbano y Territorial (DEUT); Dirección del Sistema Habitacional (DSH), Dirección de Infraestructura y Desarrollo Empresarial (DIDE) y Dirección de Política y Regulación (DPR).

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021

| | | | |
|----|---|------|---------|
| 13 | Cancelación de gravámenes a favor del ICT INURBE | DSH | Trámite |
| 14 | Transferencia de dominio de bienes inmuebles en cumplimiento de los compromisos derivados del extinto ICT | DSH | Trámite |
| 15 | Promoción y acompañamiento en procesos de titulación | DSH | N/A |
| 16 | Procedimiento para dar viabilidad a los proyectos de acueducto, alcantarillado y aseo que cuenten con el apoyo financiero de la Nación | DIDE | Trámite |
| 17 | Procedimiento de transferencia de recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico "GIRO DIRECTO" | DIDE | Trámite |
| 18 | Prestar asistencia técnica a las entidades territoriales, a las autoridades ambientales y a los prestadores de servicios públicos domiciliarias, en la implementación de planes y programas de su competencia, en coordinación con las entidades competentes. | PRR | N/A |

Fuente: Minvivienda (2020)

En línea de lo anterior, el inventario facilitó priorizar el trámite a racionalizar en 202, además de iniciar la fase de revisión e inscripción de trámites ante el DAFP. A continuación, se muestra el estado de creación y publicación del inventario de procedimientos en el SUIT:

Tabla 3 Procedimientos en revisión, creación e inscripción en el SUIT

| No. | Inventario procedimientos administrativos | Estado |
|-----|--|---------------------------------|
| 1 | Procedimiento para cancelación de gravámenes a favor del ICT INURBE. | Revisión DAFP concepto |
| 2 | Procedimiento de transferencia de recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico "Giro Directo". | Inscripción programada año 2021 |
| 3 | Procedimiento para dar viabilidad a los proyectos de acueducto, alcantarillado y aseo que cuenten con el apoyo financiero de la Nación | Inscripción programada año 2021 |

Fuente: Minvivienda (2020)

- **Paso 3. Análisis y Diagnóstico:** este paso, se adelantó teniendo en cuenta los criterios de priorización determinados en la política de racionalización de trámites, como los factores externos e internos que incidieron en la gestión de la entidad, así se consideró las peticiones, quejas y reclamos adelantados por la ciudadanía, así como el tiempo de ejecución y los acuerdos de nivel de servicio y frecuencia de utilización de los siguientes
 - También, se observó aspectos como los resultados de la Campaña Estado Simple, Colombia Ágil, los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión del MVCT y la Agenda regulatoria de la vigencia 2020.
- **Paso 4. Formulación de Acciones y Rediseño del Trámite:** Teniendo en cuenta los trámites priorizados en el paso anterior, se diseñó la estrategia de racionalización de trámites y se publicó en la página web del Ministerio, con las siguientes acciones de racionalización.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021

Tabla 4 Acciones de mejoras a implementar

| Situación actual del trámite | Mejora por implementar | Beneficio al ciudadano o entidad | Tipo racionalización | Acciones racionalización |
|---|---|---|----------------------|---------------------------|
| Trámite 262: Este no es un trámite ni OPA porque hace parte del trámite de Postulación y Asignación del Subsidio Familiar de Vivienda, por lo que no se constituye en un trámite en sí mismo y es necesario eliminarlo. | Eliminar el formulario correspondiente a este trámite del Sistema Unificado de Información de Trámites | Evitar desinformación respecto a la oferta institucional del Ministerio | Administrativa | Eliminación del trámite |
| Trámite 263: Este no es un trámite ni OPA porque hace parte del trámite de Postulación y Asignación del Subsidio Familiar de Vivienda, por lo que no se constituye en un trámite en sí mismo y es necesario eliminarlo. | Eliminar el formulario correspondiente a este trámite del Sistema Unificado de Información de Trámites | Evitar desinformación respecto a la oferta institucional del Ministerio | Administrativa | Eliminación del trámite |
| Trámite 382: La gestión de consulta o intercambio información (archivo o listado de postulantes) entre el Ministerio y la Superintendencia de Notariado y Registro (SINR) en relación con el certificado de Libertad y Tradición y los postulantes al trámite de "Postulación y asignación del subsidio familiar de vivienda de interés social para áreas urbanas" el cual a la fecha se hace a través de correo electrónico | Generar los mecanismos para que la información de consulta o intercambio de la base de datos o archivo que se cruzan entre el Ministerio y la Superintendencia de Notariado y Registro (SINR) en relación con el certificado de Libertad y Tradición y los postulantes al trámite de "Postulación y asignación del subsidio familiar de vivienda de interés social para áreas urbanas" sea automático en la validación de no propietarios | Realizar el intercambio de información automática y la validación de los no propietarios genera el resultado del certificado de libertad y tradición entre el Ministerio y la Superintendencia de Notariado y Registro (SINR) que permitirá: • Generar confianza y transparencia a la ciudadanía. • Reducir el tiempo de asignación del subsidio familiar • Evita riesgo en la manipulación de archivos. | Tecnológica | Interoperabilidad externa |

Fuente: Minvivienda (2020)

Para la vigencia 2021, se realizará una racionalización tecnológica que busca automatizar las funcionalidades del subsidio concurrente en el marco de la plataforma tecnológica que soporta el programa mi casa ya, generando beneficios de reducción de la documentación física y garantizando la confiabilidad de la información al eliminar el proceso de cruces internos para la asignación del subsidio familiar de vivienda.

- *Paso 5. Implementación y Monitoreo:* Adicional a lo enunciado anteriormente, la estrategia de racionalización de trámites 2020 presenta el siguiente estado de avance:

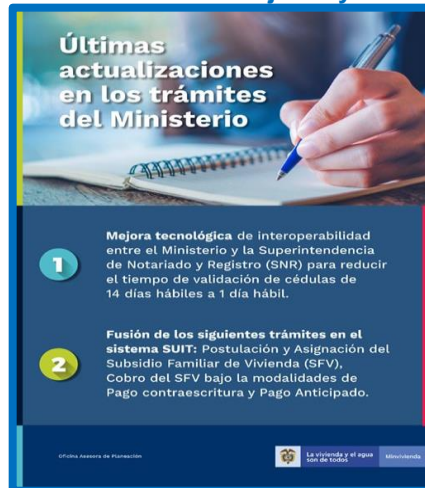
Tabla 5 Estado de avance de la Estrategia de racionalización de trámites 2020

| Etapas de cumplimiento | Postulación y Asignación al Subsidio Familiar de Vivienda | Cobro del subsidio familiar de vivienda de interés social bajo la modalidad de pago Contra Escritura | Cobro del subsidio familiar de vivienda de interés social bajo la modalidad de pago anticipado |
|-----------------------------|---|--|--|
| Plan de trabajo | 20% | 20% | 20% |
| Mejora implementada | 35% | 35% | 35% |
| Mejora en SUIT | 10% | 10% | 10% |
| Socializó la mejora | 10% | 10% | 10% |
| Usuarios reciben beneficios | 15% | 15% | 15% |
| Se mide beneficios | 10 | 10 | 10 |
| Avance | 100% | 100% | 100% |

Fuente: Minvivienda (2020)

- Con la acción de mejora tecnológica de interoperabilidad entre el MVCT y Superintendencia de Notariado y Registro (SNR) en el marco del trámite de Postulación y asignación del subsidio familiar de vivienda de interés social para áreas urbanas. se realizaron 254 mil consultas de las cédulas.
- Se fusionaron los tramites de la modalidad de pago contra escritura y de pago anticipado al trámite de postulación y asignación del subsidio familiar de vivienda.
- Se socializaron las acciones de mejora adelantadas por el ministerio 2020 y se actualizó la página web del Ministerio con los trámites y OPAs vigentes en el SUIT.

Ilustración 12 Socialización de Mejoras y trámites disponibles



Fuente: Minvivienda (2020)

- *Paso 6. Evaluación y ciclo continuo de racionalización:* Este paso, se cumple con el seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno frente al plan de acción establecido y la implementación de las mejoras realizadas. En este sentido, la OCI efectuó tres seguimientos y un informe de evaluación sobre la implementación de la política de racionalización de trámites y la Estrategia de Racionalización 2020.

Como iniciativas adicionales, se actualizó la oferta institucional de bienes y productos del Ministerio, actividad que permitió identificar y caracterizar los procedimientos que están de cara al ciudadano y de los entes territoriales.

4.3 Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana

La Ley Estatutaria 1757 de 2015 establece el Derecho Fundamental de la ciudadanía a participar en la política pública, con fundamento en los principios constitucionales democráticos y el poder soberano del pueblo, que facultan a la ciudadanía y sus organizaciones a ejercer el poder público, a través de sus representantes o de forma directa.

En ese sentido, las entidades públicas del orden nacional y territorial están obligadas a incorporar en su planeación un plan institucional anual para promover la participación ciudadana, que garantice la participación de los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública.

Ahora bien, más allá de las obligaciones que establece la Ley 1757, involucrar de forma abierta a los ciudadanos en la gestión pública representa una mejora significativa en la generación de valor público, pues se materializa en análisis e identificación de problemas más pertinentes y en la implementación de soluciones en sintonía con las necesidades ciudadanas

Para responder a lo descrito con anterioridad, a continuación, se presenta la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana - ERPC de la vigencia 2021, la cual se complementa con una sección de antecedentes normativos e institucionales y con un diagnóstico específico sobre el estado de la rendición de cuentas y participación ciudadana en el Ministerio.

Antecedentes

El 11 de septiembre de 2017, mediante el Decreto 1499, se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, definiendo 16 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, entre las cuales se encuentra la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la cual contiene el proceso de rendición de cuentas. Esta normativa implicó, la actualización de los lineamientos definidos en el Manual Operativo de MIPG con corte a diciembre de 2019.

En consecuencia, el DAFP actualizó el Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC con la publicación de un sitio Web interactivo de su segunda versión. Este nuevo manual cambia los lineamientos para la implementación del proceso de rendición de cuentas, estableciendo condiciones diferenciales para las entidades públicas según su naturaleza y los siguientes niveles de desarrollo:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021

- Nivel Inicial: Entidades que están comenzando las primeras experiencias en la rendición de cuentas.
- Nivel Consolidación: Entidades que cuentan con experiencia y quieren continuar fortaleciendo la rendición de cuentas.
- Nivel Perfeccionamiento: Entidades que han cualificado su proceso y requieren perfeccionar sus estrategias de rendición de cuentas.

En este contexto, la estrategia que se presenta a continuación se hace en la transición de la versión 2015 a la versión 2019 del MURC. Por ello, en la estrategia se desarrollan los siguientes elementos⁴:

- Condiciones Institucionales para la promoción de la participación ciudadana
- Promoción efectiva de la participación ciudadana
- Acciones de información para rendir cuentas
- Acciones de diálogo para rendir cuentas
- Acciones de responsabilidad en el proceso de rendición de cuentas
- Cronograma de participación ciudadana y rendición de cuentas

Análisis del estado de rendición de cuentas y participación ciudadana

El Ministerio ejecutó el 94.4% de las actividades planteadas en el Cronograma de participación en el ciclo de la gestión pública (dentro del PAAC 2020), el 100% de las actividades de la Estrategia de Rendición de Cuentas (dentro del PAAC 2020) y el 99.6% del Plan de Participación Ciudadana (dentro del PAAC 2020), los resultados detallados se pueden consultar en el "*Informe de Diciembre del Plan de Acción Institucional*", que se puede consultar en el siguiente enlace: https://minvivienda.gov.co/sites/default/files/2021-02/informe-mensual-pai_dic-2020.pdf

De manera complementaria, se realiza un análisis sobre los espacios de diálogo, rendición de cuentas y participación ciudadana llevados a cabo por el MVCT durante el 2020.

En primer lugar, se evaluó el grado de incidencia de los grupos de valor y partes interesadas en los espacios realizados, pues una incidencia determinante de estos en la política resulta en análisis más pertinentes y soluciones más acertadas para los diferentes contextos, es decir, en un mejor diseño e implementación de la política pública.

Los resultados muestran que en dos (2) de los siete (7) espacios evaluados los grupos de valor y partes interesadas tuvieron incidencia determinante sobre las decisiones que se tomaron. Al analizar estos dos espacios se concluye que espacios de diálogo más horizontales, diagnósticos participativos e incluyentes permiten una mejor identificación de los problemas a resolver y un mejor diseño de la política pública. Por tanto, es recomendable seguir fortaleciendo el grado de incidencia de los grupos de valor y partes interesadas en las acciones del MVCT.

En segundo lugar, se evaluó la idoneidad de los medios de comunicación usados para garantizar la participación de los grupos de valor y partes interesadas en las actividades de rendición de cuentas y participación ciudadana realizadas.

⁴ En el PAAC, la estrategia se desagrega en tres secciones independientes denominadas "Participación Ciudadana", "Rendición Cuentas" y "Cronograma Participación y Rendición de Cuentas".

Se evidenció que dado que algunos grupos de valor (beneficiarios de los programas de vivienda, personas prestadoras del servicio de agua en zonas rurales) y partes interesadas (comunidades rurales, comunidades étnicas) tienen dificultades de acceso y uso adecuado de medios de comunicación como redes sociales, página web y correo electrónico, el diálogo (socializaciones, mesas, reuniones) es un medio de comunicación que puede ser más efectivo con estos grupos de valor.

Esto evidencia la necesidad de: (i) continuar fortaleciendo y diversificando los medios de comunicación empleados para la participación ciudadana, principalmente a través de espacios de diálogo directo (socializaciones, mesas, reuniones) con los grupos de valor y partes interesadas que tienen dificultades de acceso y uso adecuado de medios de comunicación como redes sociales, página web y correo electrónico; (ii) usar medios de comunicación acorde con el contexto de grupos de valor y partes interesadas (emisoras comunitarias, perifoneo, entre otras). Esto permite que la información precisa y en el lenguaje adecuado sea difundida entre estos grupos de valor y partes interesadas para mejorar su participación en las actividades del MVCT.

En tercer lugar, se evaluó la idoneidad de las metodologías usadas para garantizar la participación de los grupos de valor y partes interesadas en las actividades de rendición de cuentas y participación ciudadana realizadas. Los resultados demuestran que en siete (7) de ocho (8) espacios evaluados la metodología es adecuada para garantizar la participación de grupos de valor (entidades territoriales, empresas de servicios públicos, gestores departamentales de los PDA) y partes interesadas (órganos de control, entidades nacionales, gremios, cooperación internacional)⁵.

A partir de los resultados presentados los resultados del ejercicio de Autodiagnóstico de la Política de Participación Ciudadana de MIPG, en la siguiente tabla se presentan las principales fortalezas y debilidades de la rendición de cuentas y participación ciudadana del MVCT.

Tabla 6 Fortalezas y Debilidades

| Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas (Análisis de capacidades) | | |
|---|--|---|
| Dimensión | Fortalezas | Debilidades |
| Promoción de la participación ciudadana | <ul style="list-style-type: none"> Las metodologías de participación dispuestas son adecuadas para una parte importante de grupos de valor del MVCT (entidades territoriales, empresas de servicio público, gestores departamentales de PDA). | <ul style="list-style-type: none"> Los canales de comunicación, el lenguaje usado y las metodologías para garantizar la participación ciudadana no siempre se adecúan a los grupos de valor y partes interesadas con mayores exclusiones (sin conocimientos especializados, sin acceso a internet) |
| Participación ciudadana en el diagnóstico de la política | <ul style="list-style-type: none"> Los grupos de valor y partes interesadas con mayores exclusiones (comunidades campesinas, étnicas, mujeres y jóvenes rurales) tienen mayor capacidad de incidencia sobre el diagnóstico en políticas del MVCT. | <ul style="list-style-type: none"> El MVCT tiene pocos espacios de participación ciudadana en el componente de diagnóstico del ciclo de la gestión Pública. |

⁵ los resultados detallados se pueden consultar en el "Informe de Resultados de rendición de cuentas y participación ciudadana 2020"

| | | |
|--|--|--|
| Participación ciudadana en la formulación | <ul style="list-style-type: none"> Los grupos de valor (entidades territoriales, empresas de servicios públicos) y algunas partes interesadas (gremios) inciden en la formulación de instrumentos normativos. | <ul style="list-style-type: none"> Los grupos de valor partes interesada con mayores exclusiones tienen menor capacidad de incidir sobre la formulación de la política pública en el ciclo de gestión pública del MVCT. |
| Evaluación de resultados | <ul style="list-style-type: none"> El MVCT tiene mecanismos robustos para sistematizar la información de la participación ciudadana en la gestión pública (matrices de comentarios, encuestas). | <ul style="list-style-type: none"> No existe una cultura consolidada de documentar y sistematizar buenas prácticas en los espacios de participación ciudadana |

Fuente: Minvivienda (2020)

Adicionalmente, para complementar el ejercicio de evaluación de la estrategia de rendición de cuentas y participación ciudadana, presentamos las principales oportunidades y amenazas del entorno para adelantar el proceso de rendición de cuentas y participación ciudadana en el MVCT. Esta información, al igual que la anterior, permite robustecer la toma de decisiones y el mejoramiento continuo en la implementación de la política de participación ciudadana del MIPG.

Tabla 7 Oportunidades y Amenazas

| Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas (Análisis de capacidades) | | |
|---|--|--|
| Dimensión | Oportunidades | Amenazas |
| Rendición de Cuentas | <ul style="list-style-type: none"> El desarrollo de las TIC y el uso de plataformas digitales permite una mayor interacción con la ciudadanía y empoderamiento ciudadano en la gestión pública. | <ul style="list-style-type: none"> La ciudadanía tiene un acceso desigual a las plataformas digitales y a las TIC. Las poblaciones más vulnerables tienen menor acceso. |
| Participación ciudadana | <ul style="list-style-type: none"> La coproducción de bienes, servicios y soluciones con la ciudadanía mejora la gestión pública, debido a diagnósticos más adecuados y soluciones más pertinentes. El fortalecimiento y el empoderamiento de las organizaciones civiles y sociales que agrupan comunidades vulnerables reduce las brechas de participación ciudadana y garantizan una gestión orientada a poblaciones con menos oportunidades | <ul style="list-style-type: none"> La ciudadanía tiene un acceso desigual a las plataformas digitales y a las TIC. Las poblaciones más vulnerables tienen menor acceso. |

Fuente: Minvivienda (2020)

Estrategia de rendición de cuentas y participación ciudadana 2021

El diagnóstico permite identificar que se requiere de un gran esfuerzo para llegar al “Nivel Consolidación”, por lo cual se priorizaron elementos estratégicos y operativos para llevar a cabo la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana - ERCPC de la vigencia 2021 a partir del reto definido en la sección de objetivos, así:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021

Reto: Implementar acciones participación ciudadana y rendición de cuentas que permita la participación de los grupos de valor y su incidencia en la gestión del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Objetivos específicos

- Fortalecer la identificación de grupos de valor sujetos de acciones de rendición de cuentas y participación ciudadana.
- Realizar acciones de información, diálogo y responsabilidad pertinentes de cara a las necesidades de información de los grupos de valor y partes interesadas.
- Diversificar espacios de participación ciudadana y acciones de rendición de cuentas.
- Fortalecer el nivel de incidencia de los grupos de valor y partes interesadas en la gestión del MVCT
- Mejorar la divulgación y socialización de la ERCPC.

Acciones, metas y productos: en el PAAC 2021, la ERCPC se desagrega en tres secciones independientes denominadas “Plan de Participación Ciudadana”, “Estrategia de Rendición Cuentas” y “Cronograma de Participación en el ciclo de gestión pública”. Las tres secciones contienen 60 actividades que implementan la estrategia, con sus correspondientes metas o productos, responsables, recursos y fechas de cumplimiento. Las actividades se articulan en los siguientes componentes:

Condiciones Institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana: Se generan las capacidades institucionales para hacer efectiva la ERPC, a partir de un equipo institucional competente para liderar el proceso y la identificación grupos de valor, instancias y actividades de participación a realizarse.

Promoción efectiva de la participación ciudadana – Acciones de diálogo: Se definen y divulgan las actividades de participación mediante espacios de diálogo presenciales (mesas de trabajo, foros, reuniones, etc) y mecanismos virtuales complementarios (chat, videoconferencias, etc), así como también los procedimientos a seguir para su implementación y los canales de comunicación preferidos por los grupos de valor.

Acciones de información: Se busca generar información pertinente y de calidad para las acciones de rendición de cuentas y los espacios de diálogo. Esto parte de mejorar la caracterización de los grupos de valor, usuarios, ciudadanos y grupos de interés, la priorización de los temas de interés que los grupos de valor y la definición y aplicación de un procedimiento para la adecuación, producción y divulgación de la información sobre la gestión general del Ministerio y los temas de interés de los grupos de valor.

Acciones de responsabilidad: Se busca generar incentivos y acciones que permitan mejorar las actividades y la cultura de rendición de cuentas y participación ciudadana. Se capacita a grupos de valor y servidores públicos, se identifica de temas de interés de organismos de control, se mide la satisfacción en los espacios de diálogo, se hace seguimiento al cumplimiento de los compromisos, análisis de resultados y recomendaciones para definir las acciones de mejoramiento a la gestión institucional.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021

Cronograma de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas: Se definen las actividades que la entidad desarrollará en la vigencia para generar espacios de participación en:

- Diagnóstico e identificación de problemas
- Planeación
- Formulación de Políticas, Planes, Programas y/o proyectos
- Ejecución
- Seguimiento y Evaluación (Rendición de Cuentas)

Adicionalmente, dentro de la ERCPC, se identificaron los siguientes espacios de diálogo sobre temas específicos de la gestión del MVCT y espacios formalmente constituidos:

Tabla 8 Espacios de Diálogo

| Espacio de diálogo | Temática | Formalmente constituido |
|---|---|-------------------------|
| Rendición de Cuentas Paz | Acuerdo de Paz | No |
| Mesas territoriales en Meta, Guaviare y Guajira con participación de pueblos indígenas (programa Agua al Campo) | Agua Potable y Saneamiento Básico en Zona rural | No |
| Junta del RAS | Reglamentación en Agua Potable y Saneamiento Básico | Si |
| Mesas de trabajo con enfoque diferencial en el marco de la ejecución de proyectos de vivienda rural | Vivienda Rural | No |

Fuente: Minvivienda (2020)

4.4 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, lo que mejora la satisfacción de los ciudadanos y facilita el ejercicio de los derechos. Sus componentes son:

Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico: Se plantea actividades que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano en el Ministerio, por lo cual, adicional a la asignación de recursos al Grupo de Atención al Usuario y Archivo - GAUA, principal dependencia encargada de ejecutar las acciones de relacionamiento con el ciudadano, se revisará por parte de la alta dirección las iniciativas planteadas para mejorar el servicio al ciudadano.

Fortalecimiento de los canales de atención: Se definieron actividades para fortalecer los medios, espacios o escenarios de interacción con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente, se definen actividades para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.

De manera complementaria, define actividades para la protección de datos personales y el protocolo de servicio al ciudadano en todos los canales, con especial atención a las pautas para atención especial y preferente.

Talento humano: Es la variable de mayor impacto en la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan.

Se busca fortalecer las competencias de servicio en el Ministerio (funcionarios y contratistas), a través de procesos de cualificación y sensibilización armonizados con el Plan Institucional de Capacitación, la promoción de espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio dentro interior del Ministerio y la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos, así como la socialización del protocolo de atención al ciudadano y el reglamento interno de PQRSD dentro interior de la entidad.

Normativo y procedimental: Permite cumplir con los requerimientos que debe cumplir la entidad en sujeción a la norma, en términos de procesos, procedimientos y documentación. Por ello, adicional a la elaboración y seguimiento de los informes de PQRSD, llevar registro de observaciones de los ciudadanos y veedurías ciudadanas, el reto es identificar en estos insumos oportunidades de mejora y correctivos que permitan la revisión de los procedimientos y el protocolo de servicio de atención al ciudadano y en los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.

Adicionalmente, se pretende implementar las directrices de usabilidad de los sistemas de información asociados con el proceso de atención al ciudadano y socializar la política de tratamiento de datos personales y la carta de trato digno elaborada por la Entidad.

En cuanto a las medidas preventivas y correctivas se encuentran, la capacitación a servidores públicos en las actualizaciones normativas y adelantar los procesos disciplinarios.

Relacionamiento con el ciudadano: Busca mejorar la gestión del Ministerio para conocer las características y necesidades de sus grupos de valor, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido. Para ello se aplica y analiza la Encuesta de Evaluación del Servicio, se mejoran los sistemas de información necesarios para brindar un buen servicio al ciudadano.

De manera complementaria, con base en las actividades del componente de rendición de cuentas en cuanto a la caracterización de los grupos de valor de las áreas misionales, se pretende revisar la oferta institucional del Ministerio y en caso de ser necesario ajustarla a las necesidades y expectativas de los grupos de valor. Igualmente se actualizarán los contenidos del sitio web y se dispondrá de los canales de atención y comunicación de acuerdo con sus características y necesidades. Una vez realizado el ejercicio, se comunicará el ajuste de la oferta institucional.

4.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

El principio que rige la política de transparencia y acceso a la información es el de máxima publicidad, que hace referencia al derecho a tener acceso a la información pública, a través de las disponibilidad y oportunidad a la misma, esto como medida que contribuye a la disminución de la percepción de capacidad sobre las entidades y su gestión y como estrategia para incrementar la credibilidad y legitimidad institucional; para el ciudadano fortalece la participación

e intervención en los procesos de gestión basado en información confiable, así como promover iniciativas de uso estratégico de la información.

Este componente se enfoca en el reto de “Mejorar la cantidad y calidad de información pública que responda a las necesidades de información de sus grupos de valor” a partir de la promoción e implementación de la política de acceso a la información pública. Está enmarcado en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional 1712 de 2014.

Por ello, los ciudadanos, usuarios e interesados en la información pública pueden conocer la estructura, gestión y planeación de las entidades; acceder más eficientemente a trámites y servicios; facilitar el ejercicio de control social y participar, colaborar y co-crear en la gestión pública. Sus componentes son:

- **Transparencia Activa:** Se cumple con la publicación de la información general básica con respecto a la estructura, los servicios, los procedimientos, la contratación y demás información que el Ministerio debe publicar de manera oficiosa en el sitio web. Adicionalmente se desarrollan actividades de seguimiento para mantener actualizada la publicación de la información sobre la estructura orgánica del Ministerio y actualizar y vincular las hojas de vida de los colaboradores del Ministerio en el SIGEG e Información sobre Contratación Pública.
- **Transparencia Pasiva:** Se desarrollan actividades para revisar la aplicación del principio de gratuidad y los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública.
- **Instrumentos de Gestión de la Información:** Se desarrollan actividades para fortalecer la identificación y registro de los activos de información, el esquema de publicación de información y la información clasificada y reservada del Ministerio y su articulación con el Programa de Gestión Documental. Adicionalmente, se definen acciones para la capacitación y divulgación de dicha información.
- **Criterio diferencial de accesibilidad:** Se definen lineamientos para dar respuesta a solicitudes de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.
- **Monitoreo del Acceso a la Información Pública:** Se busca armonizar los procesos de servicio al ciudadano, gestión documental y las TIC con las dimensiones de transparencia activa, pasiva y gestión de la información y concluye con la publicación del informe de solicitudes de acceso a la información pública.

4.6 Iniciativas Adicionales

Este componente se enfoca en el reto de fortalecer la estrategia del MVCT de lucha contra la corrupción, implementando acciones adicionales que contribuyan a mejorar los niveles de transparencia y lucha contra la corrupción. Para 2021 se plantearon las siguientes iniciativas:

1. Gestionar la inscripción de trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA) ante el SUIIT según el concepto emitido por el DAFP
2. Formular la estrategia de racionalización de trámites

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021

3. Gestionar la inscripción de trámites y OPAs en el SUIIT, según concepto emitido por el DAFP.
4. Realizar seguimiento y actualización de los datos de operación de los trámites del MVCT en el sistema SUIIT
5. Acompañar a las dependencias en las acciones de inscripción, creación y/o modificación de trámites y OPA en el sistema SUIIT
6. Efectuar seguimiento a la ejecución del Decreto 2106 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”
7. Realizar seguimiento a la implementación de la Ley 2052 “establecer disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites”
8. Realizar actividades dirigidas a la prevención e investigación y sanción de faltas disciplinarias
9. Realizar capacitación a los contratistas y funcionarios de la dirección en temas relacionadas con el soborno y/o actos de corrupción en General
10. Reportar ante el COPNIA los eventos relacionados con el inadecuado ejercicio de profesionales en ingeniería, en el marco de la ley 842 del 2003.
11. Acceder a la consulta web, sobre la información de los profesionales de ingeniería asociados en el Copnia.
12. Gestionar la inscripción de trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA) ante el SUIIT según el concepto emitido por el DAFP
13. Ejecutar las actividades del Código de Integridad
14. Diagnosticar la apropiación e implementación del Código de Integridad - Socializar diagnóstico
15. Ejecutar actividades para la prevención del conflicto de interés (Actividades propuestas en el plan de trabajo)
16. Elaborar el diagnóstico para la implementación de actividades para la prevención del conflicto de intereses.
17. Capacitar a los funcionarios y contratistas respecto al proceso de contratación pública

Bibliografía

- DAFP. (2015). Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2. Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de <http://www.anticorrupcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/estrategias-construccion-plan-anticorrupcion-atencion-ciudadano.pdf>
- CGDI. (2018). Circular 001 Lineamientos de Planeación Estratégica e Institucional. Comité para la Gestión y el Desempeño Institucional. Recuperado de <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Circular+001+2018+lineamientos+planeacion+y+anexo.pdf/111e7991-9dcb-2972-aa92-fd796b9e5369?t=1544040434096>
- PR. (2018). Directiva Presidencial 07 de 2018. Medidas para racionalizar, simplificar y Mejorar los trámites ante entidades gubernamentales y el ordenamiento jurídico. Presidencia de la República de Colombia. Obtenido de <http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DIRECTIVA%20PRESIDENCIAL%20N%C2%B0%2007%20DEL%2001%20DE%20OCTUBRE%20DE%202018.pdf>
- DANE. (2019). Encuesta sobre ambiente y desempeño institucional nacional (EDI) información histórica. Departamento Administrativo Nacional de Estadística. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/gobierno/encuesta-sobre-ambiente-y-desempeno-institucional-nacional-edi/encuesta-sobre-ambiente-y-desempeno-institucional-nacional-edi-historicos>
- TC. (2017). Índice de Transparencia Nacional – Resultados 2015-2016. Transparencia por Colombia. Obtenido de <http://transparenciacolombia.org.co/indice-de-transparencia-nacional-resultados-2015-2016/>
- DAFP. (2016 RC). Guía metodológica para la evaluación de la Gestión Pública con enfoque basado en derechos humanos, dirigida a las veedurías ciudadanas. Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de http://www.funcionpublica.gov.co/en/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/34260559
- DAFP. (2017 PC). ABC de la Ley 1757 de 2015 Estatuto de la participación democrática en Colombia. Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de http://www.funcionpublica.gov.co/en/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/34221144
- DAFP. (2017 RT). Guía metodológica para la racionalización de trámites. Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de http://www.funcionpublica.gov.co/en/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/34221103
- DAFP. (2018). Informe de Gestión y Desempeño Institucional Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2017. Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de http://furag.funcionpublica.gov.co/hs/faces/reportesPublicos/indiceInstitucional.jsf;jsessionid=KafMxcc8bDBUIzKdVy11-g8azQX5NvKHW3T0kl5f8Fp-JY0ImhQV!551114256?_adf.ctrl-state=3arf7ij2u_3
- DAFP. (02 de 06 de 2018 MIPG). Manual Operativo Sistema de Gestión Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG V2. Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021

- DAFP. (2018 MURC). Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de Manual Único de Rendición de Cuentas V2: <http://www.funcionpublica.gov.co/en/web/murc/inicio>
- DAFP. (2018 PC). Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la Gestión Pública. Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de http://www.funcionpublica.gov.co/en/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/34271987
- DAFP. (2018 RT). Protocolo para la identificación de riesgos corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios. Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/protocolo_corrupcion
- DAFP. (2018 RT). Herramientas de autodiagnóstico de Racionalización de trámites. Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de <http://www.funcionpublica.gov.co/en/web/mipg/como-opera-mipg>
- DAFP. (2018 SC). Herramientas de autodiagnóstico de Servicio al ciudadano. Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de <http://www.funcionpublica.gov.co/en/web/mipg/como-opera-mipg>
- DAFP. (2018 PC). Herramientas de autodiagnóstico de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y Rendición de Cuentas. (2018). Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de <http://www.funcionpublica.gov.co/en/web/mipg/como-opera-mipg>
- DAFP. (2018 TAIP). Herramientas de autodiagnóstico Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de <http://www.funcionpublica.gov.co/en/web/mipg/como-opera-mipg>
- DAFP. (2018d). Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (4 ed.). Bogotá: Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de [file:///C:/Users/Dell/Downloads/Guía%20para%20la%20administración%20del%20riesgo%20y%20el%20diseño%20de%20controles%20en%20entidades%20públicas%20-%20Riesgos%20de%20gestión,%20corrupción%20y%20seguridad%20digital%20-%20Versión%204%20-%20Octubre%20de%202018%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Dell/Downloads/Guía%20para%20la%20administración%20del%20riesgo%20y%20el%20diseño%20de%20controles%20en%20entidades%20públicas%20-%20Riesgos%20de%20gestión,%20corrupción%20y%20seguridad%20digital%20-%20Versión%204%20-%20Octubre%20de%202018%20(2).pdf)
- DNP. (2019). Encuesta de Percepción Ciudadana. Obtenido de <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Encuesta-de-Percepci%C3%B3n-Ciudadana.aspx>
- MINCIT, D. D. (2018 ES). Metodología para la Implementación de la Campaña Estado Simple, Colombia Ágil. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Presidencia de la República de Colombia. Departamento Administrativo de la Función Pública. Bogotá 2018.
- MVCT. (2018). Informe Comité Sectorial Sector VCT diciembre de 2018. Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Obtenido de <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/campa%C3%B1a-estado-simple-colombia-%C3%A1gil>
- MVCT. (2018). Informe de Resultados Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana 2018. Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Obtenido de <http://www.minvivienda.gov.co/Lists/Rendiciones%20de%20Cuentas/Attachments/6/Informe%20de%20Resultados%20Estrategia%20de%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%20y%20Participaci%C3%B3n%20Ciudadana%20Vigencia%202018.pdf>
- MVCT. (31 de 1 de 2019). Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana 2019. Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Obtenido de <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/planeacion-y-seguimiento/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano>

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021

- MVCT. (s.f.). Informe Resultados Participación Ciudadana VCT 30-11-2018. Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Obtenido de <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/campa%C3%B1a-estado-simple-colombia-%C3%A1gil>
- OCI. (2018). Informe de Seguimiento Informe de resultados Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana 2017. Oficina de Control Interno del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Obtenido de <http://www.minvivienda.gov.co/Sistema%20de%20Control%20Interno/Rol%20de%20evaluaci%C3%B3n%20y%20Seguimiento/2018/Seguimientos/Estrategia%20de%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas/Seguimiento%20Estrategia%20Rendici%C3%B3n%20Cuenta%20017.pdf>
- OCI. (2018). Informe de Seguimiento PAAC 2018 III Cuatrimestre. Oficina de Control Interno del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Obtenido de <http://www.minvivienda.gov.co/Sistema%20de%20Control%20Interno/Rol%20de%20evaluaci%C3%B3n%20y%20Seguimiento/2019/Informes%20de%20Ley/Seguimiento%20Plan%20Anticorrupcion/Seguimiento%20PAAC%20III%20Cuatrimestre%202018.pdf>
- DAFP. (2016). Guía de instrumentos de gestión de información pública. Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-de-instrumentos-de-gestion-de-informacion%20publica_web.pdf