INFORME DE RESULTADOS RENDICIÓN DE CUENTAS SECTORIAL

Santander de Quilichao
8 Octubre de 2016

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO
ELSA NOGUERA DE LA ESPRIELLA
FONDO NACIONAL DEL AHORRO
AUGUSTO POSADA SÁNCHEZ
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO
JULIO CÉSAR AGUILERA WILCHES

Contenido

PRESENTACIÓN 3
1. EJECUCIÓN DEL EVENTO 4
1.1 Selección del Lugar 4
1.2 Consulta Previa sobre los Temas a Tratar 5
1.3 Espacios de Diálogo con la Ciudadanía Presencial y Virtual 7
1.4 Incentivos para la Participación 11
2. COMPROMISOS ACORDADOS Y MECANISMOS DE SEGUIMIENTO 13
3. EVALUACIÓN DEL ESPACIO 16

PRESENTACIÓN

Conforme a la estrategia de rendición de cuentas establecida por cada una de las entidades que conforma el sector Administrativo de Vivienda - Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Fondo Nacional del Ahorro y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico- y con el ánimo de ampliar los escenarios disponibles para realizar acercamientos con la ciudadanía, el día 8 de octubre de 2016 se llevó acabo el foro sectorial de rendición de cuentas en el Municipio de Santander de Quilichao, en el Departamento del Cauca.

Este escenario permitió exponerle y explicarle a la población de la región, la gestión realizada por el sector durante la vigencia 2016.

1. EJECUCIÓN DEL EVENTO

Con este evento se fortaleció la transparencia del sector, generando buenas prácticas de rendición de cuentas por parte de los gobernantes y servidores del Estado.

Se lograron los siguientes objetivos:

1. Mejorar los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos.

2. Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades y los ciudadanos.

3. Promover comportamientos institucionales de rendición de cuentas de las entidades y petición de cuentas por parte de los ciudadanos.

1.1 Selección del Lugar

Aspectos	Detalles
Fecha de realización	8 de octubre de 2016
Hora	Hora inicio: 11:00 a.m. Hora terminación: 12:30 p.m.
Lugar	Coliseo de Ferias de Santander de Quilichao
Objetivo	Presentar los logros alcanzados en la vigencia 2015 por cada una de las entidades que conforman el sector vivienda
Grupos de apoyo	Responsables del alistamiento y organización del foro sectorial de rendición de cuentas -Oficina de Planeación -Comunicaciones -Servicio al Cliente De cada una de las entidades del sector

Para la rendición de cuentas sectorial se escogió al municipio de Santander de Quilichao como escenario, aprovechando que se desarrollaría bajo el marco de las Ferias de Servicio al Ciudadano, organizada por el DNP.

Lo anterior genera mayor impacto dado que:

- Las Ferias de Servicio al Ciudadano acogen una gran afluencia de público lo cual es estratégico para la difusión de la gestión de las entidades del sector.
- En dichas ferias hacen presencia una gran cantidad de entidades del Estado, las cuales acercan sus trámites y servicios al ciudadano en un solo espacio. En los resultados históricos de dichas ferias, el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio ha sido la segunda entidad más solicitada por los ciudadanos, lo cual demuestra la importancia del sector para los ciudadanos.

Adicionalmente, Santander de Quilichao es un punto central de comunicación entre los distintos municipios de los departamentos de Cauca y Valle del Cauca; además de ser una región estratégica donde se han adelantado gran cantidad de gestiones que permitían cubrir casi la totalidad de la misión del sector vivienda.

1.2 Consulta Previa sobre los Temas a Tratar

Para la definición de contenidos del foro cada entidad delegó en las Oficinas de Planeación y Comunicaciones la conformación de equipos de trabajo con el fin de diseñar un plan para la implementación de la rendición de cuentas.

En conjunto, las tres entidades adscritas al sector vivienda desarrollaron el informe de gestión referente a las actividades realizadas en la región, conformada por los departamentos del Cauca y Valle del Cauca, y fue puesto a disposición de la ciudadanía a través de las respectivas páginas web.

Este informe se realizó en un lenguaje sencillo que trató de reducir al máximo los conceptos técnicos, con el propósito que fuera fácil de entender por los ciudadanos y grupos de interés que desearan asistir al evento. Se mostró la gestión realizada por cada una de las entidades, con corte al 30 de agosto, sobre los programas y proyectos que se han ejecutado, se encuentran en ejecución y los que próximamente se realizarán en materia de vivienda, agua potable, saneamiento básico, ordenamiento territorial, entre otros.

El informe fue publicado con anticipación permitiendo a los interesados prepararse y así enriquecer la interacción con el sector, a través de preguntas que permitieron informar los pormenores del quehacer y la oferta institucional de cada una de las entidades.

Se aclara que la información fue suministrada de manera oportuna con más de 20 días de anterioridad a la realización del evento, la cual estuvo disponible en los sitios web de dichas entidades desde el 20 de septiembre de 2016.

Así mismo, se diseñó y realizó una encuesta con el fin de consultar previamente a la ciudanía y grupos de interés sobre los temas a tratar en dicha audiencia, la cual fue publicada el 20 de septiembre. Se recibieron opiniones de los siguientes actores:

- Coordinación Casa del Vocal
- Voluntario
- Liga de consumidores de Popayán
- Fundación casa del vocal
- Vocalista de control -casa del vocal
- Liga de consumidores "liga juvenil"

Con base en las opiniones recibidas, se definieron las temáticas a desarrollar en el evento. En general, se trató la ejecución presupuestal, el estado de avance de proyectos ejecutados, el cumplimiento de metas e indicadores, así como también una proyección de los proyectos y acciones a desarrollar en la región de Cauca y Valle del Cauca para:

- Programas y proyectos de Vivienda
- Programas y proyectos de Agua Potable y saneamiento básico
- Programas y proyectos a cargo del Fondo Nacional del Ahorro
- Programas y proyectos a cargo de la Comisión de Regulación de Agua Potable y saneamiento básico.
- Políticas de buen gobierno de las entidades del sector.

La convocatoria para participar en el Foro Sectorial de Rendición de Cuentas se difundió a través de los portales web de cada una de las entidades y sus redes sociales. También se emitió comunicados de prensa como el siguiente:

Minvivienda rendirá cuentas en Santander de Quilichao

Ministra de Vivienda, Ciudad y Territorio, Elsa Noguera. Foto Archivo MVCT.

Bogotá, viernes 7 de octubre de 2016 (MVCT) *- La ministra de Vivienda, Ciudad y Territorio, Elsa Noguera, estará mañana 8 de octubre en el departamento del Cauca en el municipio de Santander de Quilichao.*

El objetivo de su visita es participar en la Feria de Gestión – rendición de cuentas sectorial del Cauca y Valle del Cauca, en donde dará a conocer los resultados de lo que se ha realizado desde el Ministerio de Vivienda en temas de vivienda, agua y saneamiento básico.

1.3 Espacios de Diálogo con la Ciudadanía Presencial y Virtual

1.3.1 Espacio de Diálogo con la Ciudadanía Presencial

Al inicio del foro sectorial de rendición de cuentas del sector vivienda, se le comunicó a la ciudadanía que por parte de las entidades del sector se tenía el compromiso de recibir y responder cada una de las preguntas que se hiciera en este espacio.

Razón por la cual, se hizo previamente una consulta sobre las dudas e inquietudes que tenían los asistentes frente a la gestión de las entidades del sector, frente a lo cual se recibieron 21 preguntas. De éstas, se seleccionaron tres para ser respondidas en la sección de preguntas y respuestas del evento.

Adicionalmente, se dio el espacio para que algunos ciudadanos se manifestaran abiertamente sobre sus percepciones, dudas e inquietudes respecto a la gestión del sector.

Fuente: Equipo de Comunicaciones Ministerio de Vivienda

Posterior al evento, las restantes 18 preguntas se respondieron por cada una de las entidades mediante su sistema de PQR´S, correo electrónico, medios escritos y llamadas telefónicas a los números de contacto que suministraron.

Al finalizar el evento se realizó una encuesta para evaluar la rendición de cuentas, la cual fue respondida 251 ciudadanos. Esta contempló pregunta abiertas como ¿Tiene alguna inquietud o petición frente a los temas del evento?, respecto a la cual se recibieron 129 respuestas, la mayoría relacionada con opiniones respecto a asuntos logísticos del evento y algunos proyectos y programas más que a peticiones específicas. No obstante, las peticiones recibidas por este medio fueron atendidas a través de los grupos de atención al usuario de cada una de las entidades del sector vivienda.

1.3.2 Espacio de Diálogo con la Ciudadanía Virtual

La rendición de cuentas tuvo una cobertura permanente antes, durante y después del evento, por medio de redes sociales así:

El 7 de octubre se promocionó la rendición de cuentas en Santander de Quilichao en Facebook con la siguiente publicación, que tuvo un alcance de 5.253 personas.

Posteriormente, en esta misma red social, el 8 de octubre se publicó una galería de fotos sobre lo que ocurrió en la rendición de cuentas. Esta publicación tuvo un alcance de 7.475 personas. Además, se respondieron los 8 comentarios que hizo la ciudadanía.

Finalmente, se publicó el comunicado de la rendición de cuentas que tuvo un alcance de 3.996 personas. En esta publicación se le respondió la inquietud a una personas que comentó en dicha publicación.

En Twitter se promocionó la rendición de cuentas y se hizo un seguimiento minuto a minuto de lo que ocurría en Santander de Quilichao publicando las frases más relevantes para la ciudadanía; usando el #CumplimosConHonestidad y #MinviviendaResponde

1.4 Incentivos para la Participación

Con el ánimo de contar con una participación activa por parte de la ciudadanía que permitiera retroalimentar la gestión de las entidades del sector, el foro sectorial de rendición de cuentas contó con las siguientes acciones de incentivos:

1. Divulgación de información previa al evento mediante los sitios web de las tres entidades del sector.
2. Consulta previa a los ciudadanos y grupos de interés sobre los temas a tratar en el evento mediante una encuesta en línea en los sitios web de las entidades del sector.
3. Espacio de participación abierta durante el evento. Al respecto, es importante señalar la participación de un ciudadano discapacitado quien hizo preguntas puntuales respecto a la gestión del sector. Específicamente preguntó sobre el mecanismo de asignación de los subsidios de vivienda gratuita, ya que de acuerdo a su información presuntamente se había asignado subsidios a personas que ya tenían vivienda.

Frente a esta pregunta, la señora Ministra, explicó el procedimiento de selección de beneficiarios, resaltando que el Ministerio de Vivienda no tiene influencia en la nominación de los beneficiarios del programa, que dicha actividad estaba a cargo de las Entidades Territoriales y del Departamento de la Prosperidad Social – DPS.

4. Difusión del evento por redes sociales que estuvieron abiertas a las inquietudes de la ciudadanía.
5. Divulgación del evento por medio de lenguaje de señas, que se logró con el apoyo del instituto INSOR, que también estaba presente en la feria de servicio al ciudadano.

6. Las entidades del sector dispusieron de un kit de elementos publicitarios que se entregaron individualmente a las personas que participaron diligenciando la encuesta de evaluación del evento.

2. COMPROMISOS ACORDADOS Y MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

La Oficina Asesora de Planeación del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, tabuló las 28 preguntas recibidas y las transmitió a las entidades del sector y al Grupo de Atención al Usuario para que fueran atendidas a la mayor brevedad posible.

No obstante, es importante aclarar que muy pocas encuestas de evaluación presentaban preguntas o solicitudes de información. La mayoría fueron formuladas respecto a los proyectos y programas de las entidades del sector, opiniones y sugerencias como las siguientes:

- El tema de conectividad debe ser mejor
- Felicitarlos por darnos la oportunidad en un solo sitio
- Enfoques más directos sobre las viviendas gratuitas
- Hay gente que recibe casas y teniendo viviendas
- Entregar vivienda a los que realmente necesita
- Invitar a las reuniones desplazados
- Que se haga realidad la planteado por las necesidades de los que ha sido postulados
- Mejorar el cobro de los servicios de la canasta familiar
- Tener presenta a los ciudadanos de bajos recursos y bajen los costos de energía, agua y canasta familiar
- Que todo lo que se habló sea efectivo y tengan en cuenta a las personas vulnerables o de pobreza extrema
- Que el proyecto se haga realidad
- Sea mejor organizado
- Que lo hagan más a menudo en todos los municipios y le den oportunidades a los que verdaderamente lo necesitan
- Que los eventos sean de dos días porque las personas que trabajan no pueden asistir
- Que los que somos vulnerables por culpa de las drogas también nos tengan en cuentas
- Prioridad sobre el adulto mayor y la infancia
- Más oportunidad a las personas de bajos recursos
- Que sea mejor organizado
- Todo bien ubicado
- Excelente
- Felicitaciones
- Felicitaciones muy bueno

- Todo fue bueno aclaramos nuestras dudas y la atención excelentes gracias
- Que tengan oficina en Santander
- Que la sigan haciendo
- Que tenga una mejor orientación y ubicación
- Más participación de la ciudadanía
- Mejor comodidad
- Estoy de acuerdo gracias
- Ampliar la convocatoria

Por otra parte, también se recibieron 5 preguntas puntuales que fueron atendidas por el FNA y la CRA.

Es importante resaltar que 7 preguntas no pudieron ser respondidas, debido a que en 2 casos los interesados no dejaron sus datos de contacto y en los otros, solo dejaron el número de Celular y no fue posible contactarlos. En la mayoría de los casos se dio respuesta telefónica (11) y en otros se envió repuesta por medios electrónicos (10), como se muestra a continuación:

Solicitante	**Identificación**	**No de radicado o medio de respuesta**	**Entidad que responde**
Yamilet Grijalba Peña	34610224	04-2303-201610270080175	FNA
Alfredo Vargas Asprilla	94522641	04-2303-201610270080177	FNA
Luis Fernando Delgado Ramirez	16691216	04-2303-201610270080179	FNA
Ezequiel Camacho Alvarez	1062283138 - ezefortaleza0910@gmail.com	04-2303-201610270080180 y 2016EE0103865	FNA y MVCT
José Franky Urrea	frankyurrea1954@hotmail.com	Respodido por Correo Electrónico	CRA
Damar Cardona	damarki@hotmail.com	2016EE0104617	MVCT
Edwin Asdrubal Delgado	asdro989@hotmail.com	2016EE0103638	MVCT
Gustavo Eduardo Mosorondo	gustavomosorongo@gmail.com	2016EE0104631	MVCT
Leonardo Orozco	liov2002@hotmail.com	2016EE0103859	MVCT
Mayude Rodallega Pupo	marrlega@hotmail.com	2016EE0104627	MVCT
Orlando Vera Muñoz	No Celular	Respuesta telefónica	MVCT
Luis Alfonso Dfelgado	No Celular	Respuesta telefónica	MVCT
Blanca Lina Torres	3016460	Respuesta telefónica	MVCT
Libia Valencia Domiguez	No Celular	Respuesta telefónica	MVCT
Marco Tulio Cotero Cuenca	No Celular	Respuesta telefónica	MVCT

Nidia Fannny Balanta	48656867	Respuesta telefónica	MVCT
Sulien Ortiz Yule	No Celular	Respuesta telefónica	MVCT
Ninfa Salazar	No Celular	Respuesta telefónica	MVCT
Nini Salazar Santas	No Celular	Respuesta telefónica	MVCT
Damaris Lenis Calderon	No Celular	Respuesta telefónica	MVCT
Margarita Fernandez	No Celular	Respuesta telefónica	MVCT

3. EVALUACIÓN DEL ESPACIO

En primera instancia, se hizo un balance del evento desde el punto de vista institucional, mediante un comunicado de prensa enviado inmediatamente después de la realización del evento, así:

Un balance positivo presentó la Ministra de Vivienda durante la rendición de cuentas en Santander de Quilichao

La Ministra de Vivienda, Elsa Noguera en Santander de Quilichao. Foto: René Valenzuela (MVCT).

Santander de Quilichao, Cauca, 08 de Octubre de 2016 (MVCT). *Durante la rendición de cuentas en el municipio de Santander de Quilichao, la Ministra de Vivienda, Elsa Noguera, dio a conocer los resultados de gestión que ha tenido el sector en políticas de vivienda y agua, con el fin de demostrar resultados transparentes a los ciudadanos.*

"La rendición de cuentas logra varios propósitos; contarle a nuestros ciudadanos de manera veraz en qué estamos y la considero una gran retroalimentación porque podemos escuchar a la gente, para que nos diga realmente qué es lo que están sintiendo y cuáles son sus inquietudes" dijo la Ministra de Vivienda y Agua.

En compañía del Viceministro de vivienda, Guillermo Herrera, y de entidades del Gobierno Nacional tales como el Fondo Nacional del Ahorro y del Departamento Nacional de Planeación, la Ministra Noguera explicó que el Ministerio de Vivienda busca dar una solución a todas las familias que viven en condiciones de alta vulnerabilidad para que tengan la oportunidad de disfrutar de una vivienda propia. "Arrancó la segunda fase que contempla 30.000 oportunidades de vivienda gratuita para los municipios de categoría 4, 5 y 6. Así como el programa Mi Casa Ya Ahorradores, para las familias que ganan entre uno y dos salarios mínimos, y también está Mi Casa Ya Cuota Inicial para aquellas familias que ganan hasta cuatro salarios mínimos, permitiendo que las familias paguen mucho menos por el crédito del banco que lo que hoy están pagando en arriendo".

El Viceministro de Vivienda, Guillermo Herrera destacó los logros que ha tenido el sector. "A la fecha en este departamento hay 6.300 viviendas con una inversión

que supera los 188 mil millones de pesos para todos los programas.En el programa de Viviendas Gratis tenemos 2.300 viviendas, Ahorradores; 2.200. y vienen más del programa de Vivienda Gratuita fase dos con 600 cupos adicionales que están siendo evaluados. Nuestra meta es dejar 1.000 cupos para el Cauca en la segunda fase. "

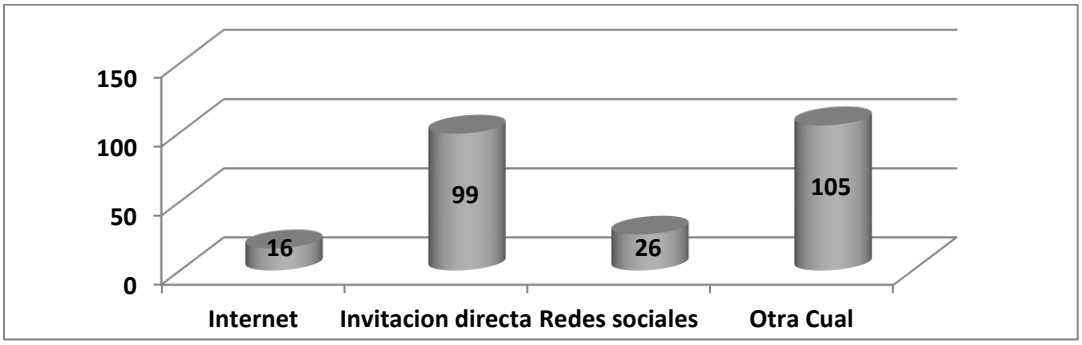
Entretanto, la jefe de la cartera de Vivienda dijo que otras de las tareas del ministerio es permitir el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado "En lo que va corrido en los dos gobiernos del presidente Juan Manuel Santos, en el ministerio se han invertido siete billones de pesos precisamente en el sector de agua y nos ha permitido lograr una cobertura del 92 por ciento en agua potable y 86 por ciento en saneamiento básico."

También destacó que han podido llevar agua potable a cinco millones de personas que por primera vez recibieron el servicio y 5.2 millones de personas que por primera vez tienen alcantarillado. "Esto por supuesto ha tenido un gran impacto en lo que es reducción de pobreza, ya que desde el 2010 hasta el 2015 la pobreza ha bajado del 30 al 20 por ciento, lo cual nos indica que es muy importante que la nación siga invirtiendo tanto en vivienda como en acueducto y alcantarillado porque logra un impacto positivo en la economía".

Durante el evento hubo gran participación ciudadana. La Ministra y su equipo de trabajo respondieron a cada una de las preguntas que los caucanos tenían en materia de vivienda y agua.

Por otra parte, como se mencionó anteriormente, al finalizar el evento se hizo una encuesta a los participantes que nos permitiera evaluar tanto su percepción como sus intereses, lo cual nos permitirá retroalimentar y mejorar el proceso de la siguiente vigencia. A continuación se presentan los resultados de la evaluación:

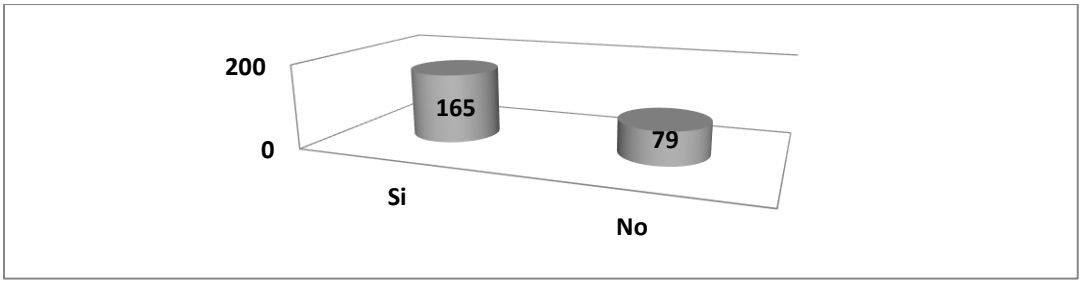
1. ¿Cómo se enteró de la realización del evento de Rendición de Cuentas a la ciudadanía?



De los medios institucionales seleccionados para convocar a la ciudadanía al evento el más efectivo fue la invitación directa (40%) hecha de manera escrita por las entidades del sector, no obstante, para los ciudadanos fue

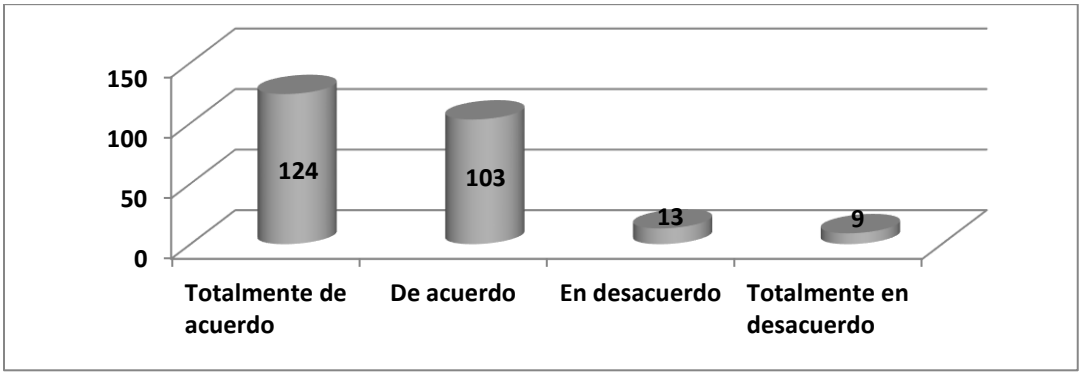
más efectivo el uso de otros medios (44%), como el voz a voz y el perifoneo por tratarse de un municipio.

2. ¿Consultó la información sobre la gestión del Sector VCT en la región antes del evento de Rendición de Cuentas?



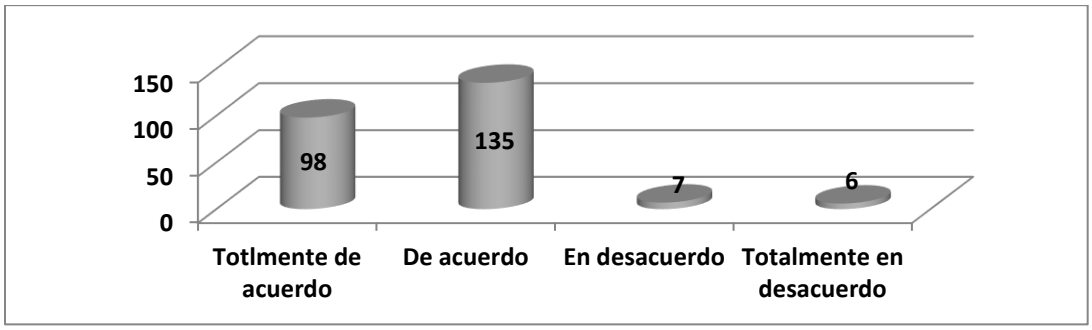
El 82% de los participantes manifestó haber consultado previamente información sobre la gestión del sector, lo que evidencia la efectividad de la publicación de la información en los sitios web.

3. ¿Las temáticas presentadas en el evento de Rendición de Cuentas, respondieron a sus intereses y expectativas?



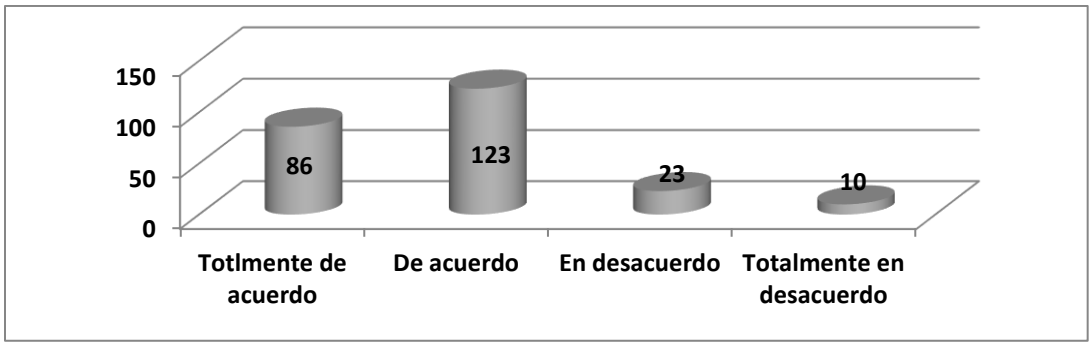
Más del 90% de los asistentes señaló estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con las temáticas tratadas, evidenciando que éstas fueron de su interés y respondieron a sus expectativas.

4. ¿Considera que el evento de rendición de cuentas dio a conocer los resultados actuales de la gestión del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio en la región?



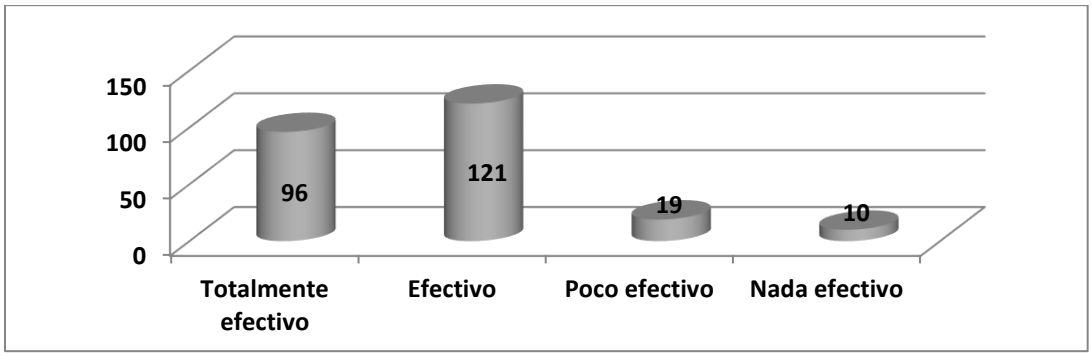
Por otra parte, el 95% de los encuestados respondió que estaba totalmente de acuerdo y de acuerdo en que la rendición de cuentas mostró los resultados actuales de la gestión del sector, lo que indica que la información suministrada en el evento fue actual y responde oportunamente a las expectativas que el ciudadano tiene sobre las gestiones que el sector está desarrollando en su región.

5. ¿Considera que el Sector Vivienda, Ciudad y Territorio ha sido transparente en su gestión?



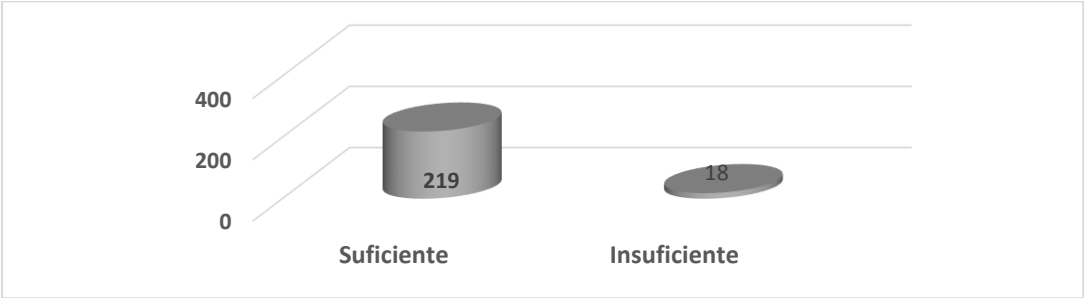
Respecto a la percepción del nivel de transparencia de las entidades del sector, la evaluación hecha por la ciudadanía fue muy favorable, considerando que para el 86% de los encuestados la gestión es transparente.

6. ¿La información suministrada en el evento de Rendición de Cuentas permite ejercer un control efectivo sobre la gestión de las entidades?



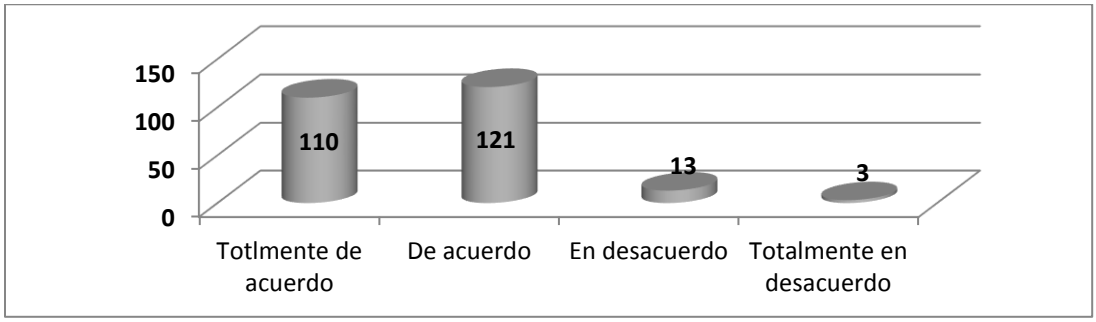
Por otra parte, para el 88% de los ciudadanos encuestados se tienen elementos para ejercer un control social a partir de la información suministrada previamente y durante el evento.

7. ¿Considera usted que los medios de participación habilitados fueron suficientes?



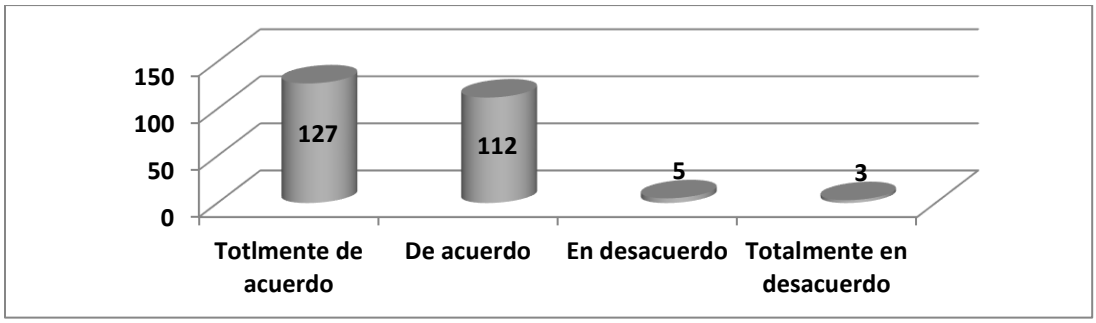
Para el sector es muy satisfactorio encontrar que el 92% de los encuestados considera que los medios de participación que se usaron en el evento fueron suficientes.

8. ¿Considera que la entrega de información previa, los canales de participación, encuestas, entre otros, motivaron su participación?



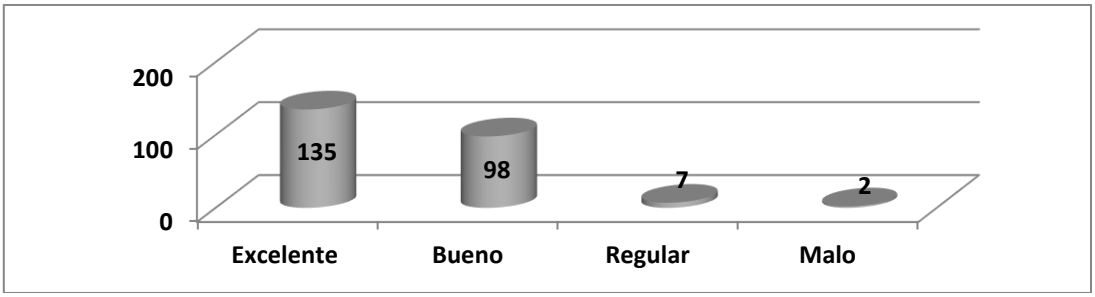
En concordancia con la pregunta No 2, los resultados de percepción evidencian que la entrega de información previa a la ciudadanía es muy importante para incentivar la participación, pues el 93% de los encuestados estaba de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la información previa entregada motivó su participación.

9. ¿Considera que su opinión es importante para el Sector Vivienda, Ciudad y Territorio y se tendrá en cuenta para la toma de decisiones?



Uno de los mejores resultados del evento es que el 97% de los ciudadanos que asistieron consideran que su opinión es importante para la entidad y que será tenida en cuenta. Esto muestra que hay un buen posicionamiento, con una imagen favorable que se evidencia en la mayoría de los casos.

10. En general, ¿Cómo califica este ejercicio de Rendición de Cuentas?



Finalmente, la evaluación de los asistentes al evento nos deja una gran satisfacción por el deber cumplido, teniendo en cuenta que en el 96% de los casos se evidencia una percepción favorable respecto al evento de rendición de cuentas realizado.

Bogotá D.C. diciembre de 2016
Fin documento