

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

**PROYECTO DE VIVIENDA RESILIENTE E INCLUYENTE EN
COLOMBIA (P172535)**

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS

Agosto de 2022

TABLA DE CONTENIDO

1.	<u>INTRODUCCIÓN</u>	5
2.	<u>DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO</u>	6
3.	<u>POLÍTICAS Y REQUISITOS</u>	9
4.	<u>OBJETIVOS DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS</u>	13
5.	<u>IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE PARTES INTERESADAS</u>	14
5.1.	PARTES AFECTADAS POR EL PROYECTO	14
5.1.1.	COMPONENTE 1. AUMENTO DE LA CALIDAD DE LA VIVIENDA PARA FAMILIAS DE BAJOS INGRESOS.	14
5.1.2.	COMPONENTE 2. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA AUMENTAR LA CALIDAD DE LA VIVIENDA	17
5.2.	OTRAS PARTES INTERESADAS DEL PROYECTO	18
5.3.	GRUPOS VULNERABLES Y MENOS FAVORECIDOS	19
6.	<u>MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN</u>	20
6.1.	CONSULTAS EN LA ETAPA DE PREPARACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROYECTO	21
6.2.	PARTICIPACIÓN INCLUYENTE Y SIGNIFICATIVA DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO	23
7.	<u>MECANISMO DE DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN</u>	27
7.1.	DIVULGACIÓN EN LA ETAPA DE PREPARACIÓN DEL PROYECTO	27
7.2.	DIVULGACIÓN DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO	28
8.	<u>MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS</u>	30
8.1.	INTRODUCCIÓN	30
8.2.	OBJETIVO DEL MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (MQRS)	30
8.3.	ALCANCE DEL MECANISMO PARA QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (MQRS)	30
8.4.	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	30
8.5.	LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO	31
8.6.	MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	31
8.6.1.	MARCO CONCEPTUAL	32
8.6.2.	DIVULGACIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	32
8.6.3.	SOBRE CASOS BASADOS EN VIOLENCIA DE GÉNERO	33
8.7.	PROCEDIMIENTO PARA ACTIVAR EL MAQRS	33
8.7.1.	ETAPA 1. COMUNICACIÓN PÚBLICA.	34
8.7.2.	ETAPA 2. RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	34
8.7.3.	ETAPA 3. REGISTRO DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	34
8.7.4.	ETAPA 4. REVISIÓN DE LA QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA	34

8.7.5.	ETAPA 5. ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN	35
8.7.6.	ETAPA 6. FORMALIZACIÓN DE RESPUESTA	35
8.7.7.	ETAPA 7. SEGUIMIENTO, APELACIÓN Y CIERRE	36
8.7.8.	ETAPA 8. INFORMES Y REPORTES:	36
<u>9.</u>	<u>CAPACIDAD ORGANIZACIONAL Y COMPROMISO</u>	<u>38</u>
<u>10.</u>	<u>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN</u>	<u>40</u>
<u>11.</u>	<u>SOCIALIZACIÓN DEL PPPI CON LAS PARTES INTERESADAS</u>	<u>41</u>

LISTADO DE TABLAS

Tabla 3-1 Marco normativo colombiano esencial para la implementación del PPPI _____	9
Tabla 5-1 Identificación parte interesada: Hogar objeto del subsidio familiar de mejoramiento de vivienda _____	14
Tabla 5-2 Identificación parte interesada: Hogar extranjero con permiso especial de permanencia en Colombia _____	15
Tabla 5-3 Identificación parte interesada: Comunidades locales en zonas de influencia de los hogares beneficiarios _____	16
Tabla 5-4 Identificación parte interesada: Comunidades usuarias y de influencia a los equipamientos comunitarios e infraestructura local _____	16
Tabla 5-5 Identificación parte interesada: MiPymes formales o informales _____	16
Tabla 5-6 Identificación parte interesada: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio _____	17
Tabla 5-7 Identificación parte interesada: Fondo Nacional del Vivienda _____	17
Tabla 5-8 Identificación parte interesada: Sociedad Fiduciaria _____	17
Tabla 5-9 Identificación parte interesada: Operador local _____	17
Tabla 5-10 Identificación parte interesada: Interventores _____	18
Tabla 5-11 Identificación parte interesada: Asociación colombiana de instituciones microfinancieras _	18
Tabla 5-12 Identificación partes interesadas: Entidades territoriales _____	18

LISTADO DE GRÁFICAS

Gráfica 8-1 Activación de actores por cada etapa del MAQR _____	33
Gráfica 8-2 Esquema de activación y respuesta entre actores del proyecto _____	37

1. INTRODUCCIÓN

El Plan de Participación de Partes Interesadas (en adelante PPPI) se formula a partir de la información recopilada para la formulación de la evaluación de riesgos e impactos sociales y ambientales y del marco de Marco de Gestión Ambiental y Social del “Proyecto Resiliente e Incluyente de Vivienda en Colombia” (en adelante el Proyecto) liderado por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (en adelante MVCT). La utilización mayoritaria de fuentes secundarias ha sido necesaria, considerando que el documento en su primera versión, se elaboró en el contexto de la emergencia global generada por la pandemia Covid 19¹, lo que le otorga a este documento el carácter de borrador; por ello sus contenidos serán validados, modificados y perfeccionado mediante consultas virtuales en escenarios especialmente diseñados para garantizar la participación significativa; esto sin detrimento de que, cuando el aislamiento obligatorio en el territorio nacional sea suspendido, se puedan realizar procesos participativos en escenarios presenciales.

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

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

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

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

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

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

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

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

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

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

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

Datos de la Gran Encuesta Integrada de Hogares del año 2019, revelan la existencia de 499.950 hogares de migrantes venezolanos, 427.267 ubicados en zonas urbanas y 72.683 en zonas rurales. En la zona urbana, 8.916 hogares habitan vivienda propia, 388.374 hogares pagan arriendo y 29.977 hogares revelan otro tipo de tenencia de la vivienda que habitan. En la zona rural es mayor el número de hogares que

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

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

habitan una vivienda en otro tipo de usufructo 51.466; pagan arriendo 17.971 hogares y poseen vivienda propia 3.246 hogares.

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

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

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

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

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

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

Los componentes del Proyecto son:

- Componente 1.: Aumento de la calidad de la vivienda para familias de bajos ingresos
 - Subcomponente 1.1. Apoyar la entrega de subsidios para mejorar la calidad de la vivienda.

- Subcomponente 1.2. Financiar la construcción de equipamientos comunitarios e infraestructura social.
- Componente 2: Fortalecimiento institucional para aumentar la calidad de la vivienda.
 - Subcomponente 2.1. Fortalecer las microfinanzas para el mercado de mejoras para el hogar.
 - Subcomponente 2.2. Fortalecer las capacidades institucionales del MVCT y sus contrapartes a nivel local.
- Componente 3: Gestión del Proyecto
 - Involucra el financiamiento de costos operativos, la realización de campañas de divulgación para la difusión del Proyecto, el apoyo técnico sobre adquisiciones, estándares y requisitos de gestión financiera, incluida la contratación del personal de la Unidad Implementadora del Proyecto, la realización de las auditorías, el establecimiento y la ejecución de un sistema de monitoreo y de evaluación de los resultados y la realización de encuestas de evaluación y de medio término para evaluar los impactos del Proyecto.

3. POLÍTICAS Y REQUISITOS

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

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

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

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

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

Norma	Tema/objeto	Descripción
Ley 850 de 2003	Veeduría ciudadana	Reglamenta el ejercicio de control social de los ciudadanos sobre los recursos del Estado y define el concepto, alcances y funciones de las Veedurías Ciudadanas.
Ley 962 de 2005	Ley Anti-trámites	Con el propósito de facilitar la relación de la ciudadanía con la administración pública, suprime trámites administrativos innecesarios y racionaliza procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares con funciones públicas. Establece que todos los organismos y entidades con funciones públicas tengan la disposición de incluir y fortalecer los canales de atención que permitan al ciudadano acceder a los servicios de forma ágil y efectiva. Todas las actuaciones y atención a quejas y reclamos deben realizarse de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 333 de la Constitución Política colombiana.
Ley 1098 de 2006	Código de la Infancia y Adolescencia	Su objeto es garantizar el pleno desarrollo de los niños, niñas y adolescentes. A través del Artículo 40, establece la obligación y responsabilidad de las entidades y organizaciones de la sociedad civil, entre otros actores, de participar en la formulación, gestión evaluación, seguimiento, y control de las políticas públicas relacionadas con la infancia y la adolescencia para el logro de la vigencia efectiva de los derechos y garantías establecidos por dicha Ley.
Ley 1145 de 2007	Sistema Nacional de Discapacidad	Busca fomentar la formulación e implementación de la política pública en discapacidad de manera coordinada entre las entidades públicas nacionales, regionales y locales las organizaciones de personas con y en situación de discapacidad y la sociedad civil. En consecuencia, presenta el conjunto de orientaciones, normas, actividades, recursos, programas e instituciones a considerar para el desarrollo de acciones adecuadas para las poblaciones en situación de discapacidad.
Ley 1257 de 2008	Normas de sensibilización, prevención, y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres	Tiene por objeto la adopción de normas que permitan garantizar a todas las mujeres ambientes seguros y libres de violencia, tanto en el ámbito público como en el privado, el ejercicio de los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico interno e internacional, el acceso a los procedimientos administrativos y judiciales para su protección y atención, y la adopción de las políticas públicas necesarias para su realización. El Artículo 15 enumera las obligaciones de los actores públicos y de la sociedad civil de promover los derechos de las mujeres; denunciar violaciones y actos de discriminación; participar en la formulación, gestión, cumplimiento, control y evaluación de las políticas públicas relacionadas con los derechos de las mujeres; y colaborar con las autoridades en la aplicación de esta Ley.
Decreto 2623 de 2009	Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano - SNSC, como la instancia coordinadora en el orden nacional de las

Norma	Tema/objeto	Descripción
		políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades de la Administración Pública, encaminadas a fortalecer al servicio al ciudadano.
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Se ocupa del procedimiento administrativo general para el trámite de las peticiones, solicitudes de documentos y consultas de los ciudadanos, con instrucciones precisas en relación con las metas de modernizar el procedimiento administrativo, facilitar el acceso de los colombianos a una justicia oportuna y efectiva y otorgar importancia al derecho de petición con sanciones estrictas por su desatención. Para las actuaciones judiciales y administrativas, son importantes dos consideraciones: el ciudadano puede apoyarse en medios tecnológicos para agilizar el proceso y, toda solicitud que presente una persona a las autoridades, así no lo señalen expresamente, se entenderá como el ejercicio de su derecho de petición.
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción	Busca fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción en la gestión pública. En este estatuto se establecen medidas administrativas para la lucha contra la corrupción. En el Artículo 76 se establece la obligatoriedad de las entidades públicas o con funciones públicas de establecer una oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública	Su objeto es regular el ejercicio y la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública que tienen todos los ciudadanos colombianos. En esta Ley se consagró el Derecho de Acceso a la Información Pública como un derecho fundamental de cualquier persona para obtener la información pública que se encuentre en posesión o bajo control de los sujetos obligados (personas naturales o jurídicas, de derecho privado o públicas sobre los cuales recae la obligación de brindar la información solicitada por los ciudadanos).
Ley Estatutaria 1757 DE 2015	Promoción y protección del derecho a la participación democrática	Tiene el objeto de promover, proteger y garantizar el derecho de las personas a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político. Esta ley regula mecanismos de participación ciudadana ya existentes como la iniciativa popular y normativa ante las corporaciones públicas; el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, el plebiscito y el cabildo abierto; y establece las normas fundamentales por las que se regirá la participación democrática de las organizaciones civiles en adelante.

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

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

4. OBJETIVOS DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS

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

En este sentido, el PPPI tiene como objetivos:

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

5. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE PARTES INTERESADAS

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

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

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

5.1. Partes afectadas por el proyecto

5.1.1. Componente 1. Aumento de la calidad de la vivienda para familias de bajos ingresos⁵.

5.1.1.1. Subcomponente 1.1: Entrega de subsidios para mejorar la calidad de la vivienda - Subsidios de mejoramiento urbano y rural

Tabla 5-1 Identificación parte interesada: Hogar objeto del subsidio familiar de mejoramiento de vivienda

Parte afectada: Hogar objeto del Subsidio Familiar de mejoramiento de Vivienda.
Descripción
Hogar conformado por los cónyuges, las uniones maritales de hecho, incluyendo las parejas del mismo sexo, y/o el grupo de personas unidas por vínculos de parentesco hasta tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil, que compartan un mismo espacio habitacional ⁶ .
Los mejoramientos de vivienda serán aplicables a los hogares en zonas urbanas y en zonas suburbanas y rurales.
Para el caso de las zonas urbanas, se considera beneficiario al hogar que cumple con las condiciones habilitantes ⁷ establecidas en el Decreto 867 de 2019 que reglamenta el Programa Casa Digna, Vida Digna y cuenta con un

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

⁶ Manual operativo del Programa Casa Digna, Vida Digna. Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Documento sin publicar.

⁷ Las condiciones habilitantes definidas en el Decreto 876 de 2019, que reglamenta el Programa CDVD para acceder al subsidio en el marco de este proyecto son: i) Todos los integrantes del hogar, mayores de edad, deben contar con un documento de identidad vigente; ii) no ser beneficiario previamente de un subsidio de adquisición asignado por

Parte afectada: Hogar objeto del Subsidio Familiar de mejoramiento de Vivienda.
Descripción
<p>diagnóstico efectivo de sus necesidades de mejoramiento. Estos hogares deben ser propietarios o tener posesión de un inmueble (de valor menor a 135 SMLMV – (US\$31.185 dólares), y 150 SMMLV (US\$34.653 dólares) para aglomeraciones urbanas que superan un millón (1.000.000) de habitantes), con al menos cinco (5) años de anterioridad a la postulación subsidio. Su vivienda presenta de déficit cualitativo y se encuentra en alguna de las áreas urbanas de los municipios seleccionados y priorizados por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT). Los hogares se focalizarán bajo los siguientes criterios: se encuentran en situación de pobreza (monetaria y multidimensional), son víctimas del conflicto armado, se encuentran en una concentración con déficit habitacional (urbano-rural) y privaciones en vivienda establecidas que contribuyen al Índice de Pobreza Multidimensional -IPM.</p> <p>Para el caso de las zonas suburbanas y rurales, serán beneficiarios los hogares que tengan un título de propiedad del predio rural o sana posesión en el que se realizará el mejoramiento de la vivienda y que cumplan además con los criterios de focalización definidos por el proyecto⁸. El hogar no podrá habitar terrenos con restricciones: reservas naturales o áreas protegidas, zona de riesgo que impida el mejoramiento de la vivienda. Los criterios para seleccionar los hogares beneficiarios por los subsidios de mejoramiento suburbano o rural son los siguientes: i) Pertenecer al SISBEN, ii) Haber sido afectado por el conflicto interno y posee el registro único de víctimas que lo certifique, iii) Haber sido afectado por desastres naturales, calamidad pública o emergencia.</p>

5.1.1.2. Subcomponente 1.1: Entrega de subsidios para mejorar la calidad de la vivienda - Subsidio temporal de arrendamiento, sin opción de compra.

Tabla 5-2 Identificación parte interesada: Hogar extranjero con permiso especial de permanencia en Colombia

Parte afectada: Hogares extranjeros con permiso especial de permanencia en Colombia.
Descripción
<p>Son los hogares conformados por una o más personas que integren el mismo núcleo familiar, incluidos los cónyuges y las uniones maritales de hecho incluidas las conformadas por parejas del mismo sexo, y/o el grupo de personas unidas por vínculos de parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil, que compartan un mismo espacio habitacional y cuyos miembros mayores de edad sean de nacionalidad venezolana, residan en Colombia y cuenten con cédula de extranjería vigente, Permiso Especial de Permanencia (PEP), Permiso de Protección Temporal (PPT), Cédula de Extranjería o el instrumento que defina el Gobierno Nacional, y que cumplan los requisitos de acceso señalados en la reglamentación del MVCT. Lo anterior, sin perjuicio de las medidas administrativas establecidas, tendientes al reconocimiento de la nacionalidad colombiana a menores de edad, nacidos en el territorio colombiano e hijos de padres venezolanos.</p> <p>En el caso de la población con Permiso Especial de Permanencia, Permiso por Protección Temporal, cédula de extranjería, o el instrumento que defina el Gobierno Nacional, se debe tener atención especial en identificar aquellas personas víctimas del conflicto armado interno colombiano y quienes han llegado a Colombia como consecuencia de la coyuntura económica, política y social que atraviesa Venezuela, enfrentándose a serias</p>

Fonvivienda y que haya sido aplicado efectivamente; iii) los integrantes mayores de edad no deben ser propietarios de una vivienda diferente a la inscrita en el programa; iv) deben ser propietarios, poseedores u ocupantes de la vivienda postulada y habitar en la misma; v) la vivienda postulada debe presentar condiciones inadecuadas de habitabilidad, las cuales deben ser evaluadas al momento del diagnóstico; y, vi) la vivienda postulada debe tener un valor inferior al tope de la Vivienda de Interés Social (VIS), de acuerdo con el avalúo catastral.

⁸ Los criterios para ser beneficiarios de los subsidios de mejoramiento suburbano o rural son los siguientes: i) Pertenecer al Sisben, ii) Haber sido afectado por el conflicto interno y posee el registro único de víctimas que lo certifique, iii) Haber sido afectado por desastres naturales, calamidad pública o emergencia.

Parte afectada: Hogares extranjeros con permiso especial de permanencia en Colombia.
Descripción
dificultades de acceso a bienes y servicios ⁹ en los municipios a los cuales llegan de manera temporal o permanente. Es necesario identificar a los hogares de migrantes procedentes de Venezuela que se encuentren en calidad de arrendadores en un inmueble de los estratos socioeconómicos 1, 2 o 3 ¹⁰ , y que además hagan parte de la proporción de población que en las caracterizaciones realizadas previamente ¹¹ , se encuentran en situaciones de hacinamiento dentro de los lugares que habitan.

Tabla 5-3 Identificación parte interesada: Comunidades locales en zonas de influencia de los hogares beneficiarios

Parte afectada: Comunidades locales en zonas de influencia de los hogares beneficiarios de mejoramientos de vivienda o Subsidio temporal de arrendamiento temporal, sin opción de compra.
Descripción
Comunidades y sus expresiones organizativas locales como JAC, JAL, Junta Acueducto, etc., que pertenecen a la zona de influencia de los hogares beneficiarios del subsidio familiar de mejoramiento de vivienda y puede verse afectada o beneficiada con las obras ejecutadas para complementar o mejorar el impacto de los mejoramientos de vivienda, tales como conexiones intradomiciliarias de servicios públicos, mejoramiento de andenes, redes matrices, entre otros de similar naturaleza.

5.1.1.3. Subcomponente 1.2: Construcción de equipamientos comunitarios e infraestructura local

Tabla 5-4 Identificación parte interesada: Comunidades usuarias y de influencia a los equipamientos comunitarios e infraestructura local

Parte afectada: Comunidades usuarias y de influencia de i) Parques Recreo Deportivos, ii) Centros de Desarrollo Infantil, iii) Colegios y iv) Centros “Sacúdete” (Salud, Cultura, Deporte, Tecnología y Emprendimiento).
Descripción
Comunidades en las que se encuentran ciudadanos colombianos con condiciones de vulnerabilidad, hogares migrantes venezolanos o colombianos retornados por la crisis migratoria en Venezuela y hacen uso de los equipamientos y servicios sociales.
También se consideran las expresiones organizativas locales como JAC, JAL, asociaciones, etc., que pueden verse beneficiadas o afectadas con la construcción de los equipamientos comunitarios que se realicen en los municipios priorizados por el proyecto.

Tabla 5-5 Identificación parte interesada: MiPymes formales o informales

Parte afectada: MiPymes formales o informales en zonas aledañas a la intervención de i) Parques Recreo Deportivos, ii) Centros de Desarrollo Infantil, iii) Colegios y iv) Centros SACUDETE (Salud, Cultura, Deporte, Tecnología y Emprendimiento).
Descripción
Personas naturales o jurídicas constituidas a nivel formal o informal dedicadas a las actividades agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, en el área rural o urbana que por el número de trabajadores totales, valor de ventas anuales y valor de activos totales ¹² , no alcanzan a tener el estatus de gran empresa y generalmente derivan su sustento de la operación diaria en los lugares de intervención. En consecuencia, con las obras realizadas

⁹ Conpes 3950 de 2018 “Estrategia para la atención de la migración desde Venezuela”.

¹⁰ Presentación “Techo Solidario. Subsidio familiar de vivienda temporal en la modalidad de arrendamiento, dirigido a población vulnerable en el marco de la emergencia sanitaria” del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (mayo 5 de 2020).

¹¹ Presentación “Distribución geográfica de la población migrante en Colombia Base Censo 2018” del Banco Mundial.

¹² Categorización de micro, pequeña, mediana empresa o mipyme en Colombia, establecida en la Ley 590 del 2000.

Parte afectada: MiPymes formales o informales en zonas aledañas a la intervención de i) Parques Recreo Deportivos, ii) Centros de Desarrollo Infantil, iii) Colegios y iv) Centros SACUDETE (Salud, Cultura, Deporte, Tecnología y Emprendimiento).
Descripción
pueden tener potencialmente restricciones o modificaciones logísticas para la atención o producción de sus bienes y servicios.

5.1.2. Componente 2. Fortalecimiento institucional para aumentar la calidad de la vivienda

Tabla 5-6 Identificación parte interesada: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio

Parte afectada: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MCVT
Descripción
El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio tiene la misión de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos, promoviendo el desarrollo territorial y urbano planificado del país y disminuyendo el déficit en vivienda urbana, en acceso al agua potable y al saneamiento básico, mediante la financiación y el desarrollo de la política pública, programas y proyectos correspondientes a estos temas. Para el desarrollo de este proyecto se contempla la participación de las siguientes direcciones de la entidad: Dirección de Sistema Habitacional, Dirección de Espacio Urbano y Territorial y Dirección de Vivienda Rural. Las actividades de fortalecimiento contemplan los estudios y apoyo para el mejoramiento del mercado de microfinanzas para el hogar y para la optimización de intervenciones en el marco de la política de subsidios para el mejoramiento de vivienda y desarrollo territorial.

Tabla 5-7 Identificación parte interesada: Fondo Nacional del Vivienda

Parte afectada: Fondo Nacional de Vivienda - Fonvivienda
Descripción
Es el administrador de los recursos del Presupuesto General de la Nación (PGN) que son destinados a proyectos de Vivienda de Interés Social. Cumple un rol relevante en la asignación de subsidios de vivienda de interés social, el proceso de habilitación de hogares, la cofinanciación y asistencia técnica en la ejecución de las obras de mejoramiento de vivienda. En el proyecto, participa directamente la Dirección de Inversión en Vivienda de Interés Social

Tabla 5-8 Identificación parte interesada: Sociedad Fiduciaria

Parte afectada: Sociedad Fiduciaria
Descripción
Es la entidad encargada de administrar los recursos de FONVIVIENDA, a través de un patrimonio autónomo en el que FONVIVIENDA figura como fideicomitente, y adicionalmente, debe administrar los aportes de terceros, como cofinanciaci3nes por parte de las entidades territoriales, privados o cualquier otra entidad pública del orden nacional, departamental o municipal.

Tabla 5-9 Identificación parte interesada: Operador local

Parte afectada: Operador local
Descripción
Entidad vinculada por la sociedad fiduciaria, mediante acuerdo contractual, encargada de prestar la asistencia técnica requerida para la contratación de los ejecutores e interventores y de realizar supervisión al contrato de interventoría, adicionalmente, debe dar visto bueno al diagnóstico y certificación de obras de mejoramiento.

Tabla 5-10 Identificación parte interesada: Interventores

Parte afectada: Interventores
Descripción
Persona natural o jurídica contratada por la sociedad fiduciaria que administra los recursos del programa, para realizar el seguimiento a ejecutores a través de los componentes técnicos, jurídicos, sociales, financieros y administrativos determinados en el respectivo contrato suscrito por estos y seguimiento a las intervenciones de mejoramiento acorde con los diagnósticos aprobados.

Tabla 5-11 Identificación parte interesada: Asociación colombiana de instituciones microfinancieras

Parte afectada: Asomicrofinanzas (Asociación Colombiana de instituciones microfinancieras)
Descripción
Es un gremio que agrupa a las instituciones colombianas que proveen servicios y productos microfinancieros en Colombia, con el objetivo de promover la inclusión financiera de la población de menores ingresos, a través de la participación en los procesos de política pública para el fortalecimiento de políticas e instrumentos del mercado de las microfinanzas orientadas al mejoramiento de la calidad de vida de la población menos beneficiada por la banca convencional.

Tabla 5-12 Identificación partes interesadas: Entidades territoriales

Parte afectada: Entidades Territoriales
Descripción
<p>Son los departamentos, distritos y municipios que participan en los programas de mejoramiento de vivienda y mejoramiento de equipamiento e infraestructura en comunidades. Tienen a su cargo la focalización territorial de las intervenciones, así como la postulación y eventual selección de beneficiarios que cumplan con las condiciones aquí establecidas.</p> <p>En las entidades territoriales, algunas de las dependencias involucradas en la implementación y las actividades de fortalecimiento institucional del proyecto son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Secretarías o dependencias con competencia en la atención a población vulnerable, planeación y ordenamiento territorial e infraestructura y espacio público. • Secretarías o dependencias que tienen competencia o funciones relacionadas a la atención a migrantes venezolanos, que requieren de asistencia técnica para el diseño, la implementación y optimización de las rutas de atención e integración para la población migrante proveniente de Venezuela.

5.2. Otras Partes interesadas del proyecto

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

A nivel nacional y regional:

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

A nivel regional y local:

- En el marco de la ejecución de los mejoramiento de vivienda urbana y rural y la construcción de equipamientos comunitarios e infraestructura local: las Corporaciones Autónomas Regionales; Departamentos Administrativos o Distritales con funciones de control ambiental; Comités regionales y locales para la prevención y gestión de Riesgos y Desastres, Curadurías urbanas; empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios; Instituciones Educativas; Centros de Desarrollo Infantil - CDI, bibliotecas públicas, asociaciones de vivienda, organizaciones de base comunitaria, incluyendo veedurías ciudadanas.
- En el marco del apoyo a la población migrante: Entidades prestadoras de salud; Personerías Municipales y Defensoría del Pueblo; Policía Nacional; Oficinas locales de la Pastoral Social, ONG locales que ofrecen apoyo social y alimentario a migrantes venezolanos.
- Curadurías municipales urbanas, encargadas de brindar información acerca de los trámites requeridos para solicitar los diferentes tipos de licencias urbanísticas, brindando la asesoría adecuada en cuanto a la normatividad vigente.
- Asociaciones, fundaciones o cooperativas locales de vivienda conformadas por instituciones o personas naturales de los municipios de implementación del proyecto.
- Organizaciones encargadas de la promoción y protección del patrimonio cultural.

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

5.3. Grupos vulnerables y menos favorecidos

Dentro de las partes interesadas del proyecto, se deben considerar las acciones necesarias para que los grupos más vulnerables y menos favorecidos: niños, niñas y adolescentes, mujeres, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, familias de bajos ingresos, víctimas del conflicto armado, víctimas de desplazamiento forzado, hogares con malas condiciones habitacionales, hogares con jefas de familia, hogares afectados por fenómenos climáticos y sísmicos pero no ubicados en áreas de alto riesgo donde estos no pueden mitigarse, hogares con miembros familiares discapacitados, familias migrantes venezolanas con sitio propio y las personas que se auto reconocen como pertenecientes a un grupo étnico o a una orientación sexual o identidad de género diversa, tengan una participación real y efectiva en las decisiones que se tomen sobre los hogares que habitan y los mejoramientos que les permitirían gozar de mejor calidad de vida. Es imperativo escuchar y brindar respuestas a sus necesidades y demandas.

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

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

6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

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

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

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

La preparación sistemática de una consulta significativa requiere que:

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

6.1. Consultas en la etapa de preparación y evaluación del Proyecto

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

Para ello se realizarán las siguientes actividades:

- Diseño de piezas informativas audiovisuales de corta duración, clips de audio -podcast-, infografías, presentaciones en PowerPoint animadas, guiones para conversaciones telefónicas y video conferencias, con información precisa de:
 - El Proyecto: propósito, naturaleza, escala, duración, fuentes de financiación, entre otros que se definan como relevantes, por ejemplo, los beneficios individuales y colectivos que genera el proyecto, para que sean difundidas en medios virtuales junto con las convocatorias.
 - Otros documentos del Proyecto relacionados con los riesgos e impactos sociales y ambientales que pueden generarse en cualquier etapa del proyecto y las medidas de mitigación previstas.
 - Este PPPI.
- Diseño de instrumentos de diligenciamiento sencillo para la recolección de información de fuentes primarias entre los participantes de las consultas, de acuerdo con los objetivos de estas.
 - Estos instrumentos son una herramienta para que los participantes expresen sus opiniones, percepciones y dudas, a la vez que aportan información relevante para perfeccionar los documentos del Proyecto, especialmente la Evaluación Social y Ambiental -ESA-, el Marco de Gestión Ambiental y Social -MGAS- y este PPPI.
- Reuniones de Consulta con grupos pequeños, no más de 10 personas, en espacios grandes y ventilados, que no duren más de dos horas, y asegurando que se mantengan las medidas mínimas de bioseguridad, esto sin detrimento de la participación incluyente y significativa, lo que implica realizar cuantas reuniones pequeñas sean necesarias para que todas las partes interesadas tengan la opción de participar presencialmente en estos espacios. Para ello se:
 - Realizará la convocatoria con mínimo ocho días de antelación a la fecha y hora prevista para la reunión, informando los objetivos, los resultados que se esperan y la duración de la jornada; y anunciando la existencia de medios de consulta no presencial dispuestos.
 - Pedirá a los convocados que se trasladen al lugar de la reunión siguiendo las medidas mínimas de bioseguridad, aun si las reuniones se realizan después de que se levante la medida de aislamiento obligatorio.
 - Garantizará que el espacio de la reunión sea desinfectado antes de la reunión.
 - Instalará una estación móvil para la desinfección de manos, dotada de gel antibacteriano o alcohol antiséptico y toallas de papel.

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

- En todos instrumentos de consulta y de comunicación, y en cualquier tipo de actividad que se programe con población indígena o de comunidades afrocolombianas se considera la adaptación desde el enfoque de interculturalidad.
- Para las actividades con partes afectadas que habiten en zonas con limitado acceso a medios de comunicación, telefónicos o virtuales, se garantiza el acceso a la información del Proyecto mediante correo físico, anuncios de prensa y diversas piezas de comunicación impresa, y se garantizará la existencia de un medio local para recopilar información de sus opiniones y apreciaciones en torno al Proyecto, como la instalación de buzones de sugerencias o respuestas por correo físico.

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

Como parte de la evaluación social y ambiental del Proyecto, se realizarán consultas significativas con las partes interesadas identificadas plenamente en el momento de la formulación o preparación de este Proyecto, considerando que los procesos que se vislumbran para la operación del Proyecto revelan que dos amplios grupos de partes interesadas no se pueden identificar antes de que el Proyecto inicie su ejecución, porque mientras en el momento de preparación y evaluación del Proyecto se tiene plena claridad de que Fonvivienda y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público son responsables directos como prestatarios del crédito del Banco Mundial para el desarrollo del Proyecto y encargado de la etapa de formulación, y de que el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio como entidad líder de los proyectos de vivienda en Colombia será la encargada de la implementación del Proyecto en el territorio nacional, no es posible establecer cuáles son las entidades territoriales que participarán, pese a que se han identificado 25 municipios como prioritarios, especialmente porque la participación de las entidades territoriales depende de la capacidad financiera que ostenten para garantizar la financiación como contrapartes locales. Adicionalmente, el proceso para que cada entidad territorial focalice la población objetivo del Proyecto, esto es los habitantes de viviendas y sectores precarios que serán objeto de mejoramiento, requiere acciones que los gobiernos locales no realizarán hasta no tener la certeza de que el Proyecto se ejecutará en sus municipios.

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

Otras consultas significativas, pertinentes y necesarias, con partes afectadas y partes interesadas, no contactadas durante la preparación y evaluación del proyecto, se realizarán antes de que se formalice el inicio del Proyecto.

6.2. Participación incluyente y significativa durante la implementación del proyecto

Garantizar la participación durante el ciclo de vida del Proyecto es un deber de toda la institucionalidad pública y las organizaciones privadas que realicen actividades en el marco del Proyecto: el MVCT, las entidades territoriales, la entidad ejecutora, contratistas, interventores y consultores.

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

- Caracterizar en detalle las Partes Interesadas de cada una de las entidades territoriales de intervención, especialmente las más vulnerables, para que estos documentos formen parte del Anexo que ampliará y complementará el PPPI; la caracterización identificará y analizará:
 - Organizaciones y asociaciones de base comunitaria, urbanas y rurales, que laboren en cualquier campo de la vida social o económica.
 - Organizaciones, asociaciones u otros modos de organización para el ejercicio del liderazgo en cualquier campo de la vida social o económica de mujeres, jóvenes, personas de la tercera edad, personas LGBTI y personas con diversidad funcional.
 - Las organizaciones tradicionales o no, de grupos étnicos, detallando las figuras propias de autoridad y los liderazgos.
 - Las comunidades étnicas que requieran que la información del Proyecto y todo lo que les concierne de acuerdo con la naturaleza de su condición de Parte Interesada, sea traducido al lenguaje propio del pueblo indígena al que pertenezcan, para eliminar las barreras que impidan el acceso a la información y a los beneficios del Proyecto.
 - Las brechas de género y de generación que deben ser atendidas, para garantizar que no se profundicen las desigualdades y contribuir con actividades del Proyecto a disminuirlas. Se debe prestar especial atención a las expresiones de la diversidad de violencias basadas en género, incluyendo las relacionadas con la identidad de género, que puedan afectar el acceso a los beneficios del Proyecto.
- Consolidar bases de datos de cada uno de los grupos o individuos reconocidos como partes interesadas en cada territorio de intervención, identificando:
 - Nombres y apellidos
 - Documento de identidad
 - Números telefónicos
 - Direcciones física y electrónica
 - Edad
 - Género
 - Ocupación
 - Organización o institución a la que pertenece, si aplica
 - Medio idóneo para enviarle comunicaciones
 - Naturaleza de su interés
- Consolidar una lista de espacios físicos disponibles en cada territorio de intervención para la realización de reuniones, considerando:
 - Fácil acceso de las partes interesadas, no solo en función de su ubicación, sino de las condiciones idóneas para personas con movilidad restringida: personas de la tercera edad, mujeres embarazadas, limitaciones visual o corporal.
 - Capacidad, mobiliario, equipamiento y servicios que presta
 - Costos, si es espacio privado o gestión para su utilización si es espacio de entidad pública.
 - Gestión para la reserva

- Consolidar una base de datos de medios de comunicación disponibles y de mayor uso en cada territorio de intervención, considerando los medios tradicionales locales, esto en relación directa con los **Mecanismos de Divulgación de Información** que forman parte de este PPPI.
- Configurar escenarios de interacción constante con las partes interesadas, instituyendo un espacio trimestral o semestral para la presentación de avances del Proyecto en cada territorio de intervención.

Para que la participación de las Partes Interesadas sea significativa es necesario que se:

- Promueva la conformación de grupos de líderes comunitarios, mujeres, jóvenes para que se involucren en las actividades del Proyecto y capacitarlos para cualificar su acción y gestión participativa como aliados del Proyecto.
- Fomente el ejercicio de control social del Proyecto promoviendo la conformación de Veedurías Ciudadanas en el marco de la normatividad colombiana.
- Proporcione lo necesario para garantizar que las Partes Interesadas más vulnerables participen en los espacios a los que se les convoque.

Lograr los objetivos de la participación de las Partes Interesadas, requiere diseñar cada una de las jornadas que se realizarán, ya sean las instituidas o las que emerjan por las dinámicas y necesidades propias del Proyecto, considerando la preparación de Protocolos o Guías que involucren todas las etapas necesarias:

- Las convocatorias:
 - En todos los casos se considerará el enfoque diferencial para garantizar igualdad de oportunidades de participación a las personas con baja o nula escolaridad, pueblos indígenas que hablen solo en su lengua propia.
 - Se realizarán por la mayor cantidad posible de medios, privilegiando los identificados como más adecuados para el grupo o los individuos en la base de datos. Se diseñará una guía de convocatorias que sea de utilidad para todas las jornadas que se van a realizar.
 - Se realizarán de forma personalizada, en la medida de lo posible.
 - Se realizarán por lo menos 10 días antes de la fecha de la jornada y se enviarán breves recordatorios faltando 2 o 3 días para la jornada.
 - Contendrán información sobre:
 - El convocante
 - Lugar, fecha y hora de inicio y de terminación (duración)
 - El objetivo de la jornada
 - La agenda
 - La importancia de la participación del grupo o los individuos convocados, en relación directa con la naturaleza del interés.
 - Se proveerá al grupo o al individuo convocado un auxilio de traslado, si está incluido como población altamente vulnerable.
 - Se realizará seguimiento a cada convocatoria para verificar que ha llegado a los convocados.
 - De acuerdo con la naturaleza y objetivos de la actividad la convocatoria se dirigirá a toda la ciudadanía del entorno.
- Las jornadas:

- Se diseñarán con metodologías dialógicas, de manera que los participantes se involucren en toda la jornada, es ese sentido:
 - Se realizarán Talleres reflexivos, Mesas de Trabajo, Grupos de Debate, entre otros.
 - Se prepararán presentaciones, carteleras, o cualquier documento -incluidos los específicos para recopilar información- que se requieran para el logro de los objetivos de la jornada en un lenguaje sencillo, evitando el uso de tecnicismos de difícil comprensión y si fueran necesarios, se expondrán con la mayor claridad posible; además motivando la participación de personas que tengan baja escolaridad o que su lengua nativa no sea el castellano.
 - Se asegurará que los participantes están comprendiendo la información que se comparte y se darán los espacios y tiempo necesarios para las preguntas y las respuestas.
 - Se realizará una ayuda de memoria de la jornada e incluirán los principales temas abordados, las inquietudes y dudas planteadas por las partes interesadas, y las decisiones conjuntas, los acuerdos, compromisos si los hubiera; también se incluirán los desacuerdos; se complementan con registros fotográfico y de asistencia.
 - Se compartirá la ayuda de memoria con todos los participantes, confirmando el acceso a esta.

7. MECANISMO DE DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- La divulgación de la información permite que las partes interesadas comprendan efectivamente los riesgos e impactos ambientales y sociales y los posibles beneficios que el proyecto les ofrece. De acuerdo con el EAS 10, la divulgación es el momento en el cual se ofrece la información suficiente para que las personas y grupos puedan identificar y expresar sus opiniones respecto a:
 - El propósito, naturaleza y escala del proyecto.
 - La duración de las actividades.
 - Los riesgos e impactos potenciales y las propuestas para su prevención y mitigación.
 - Las agendas de encuentros y reuniones de consulta pública y significativa.
 - Los procesos de recepción, gestión y respuesta a las quejas y reclamos sobre el proyecto.
- En el marco del Proyecto, la divulgación de información se realizará de manera periódica y sistemática desde su etapa inicial y durante toda su implementación. Los mecanismos que se utilizarán se adaptarán a las necesidades y particularidades culturales, sociales y económicas de las partes interesadas. A nivel nacional, el MCVT dispone de los siguientes canales de difusión de información y de interacción de los que pueden hacer uso las partes interesadas, son los siguientes:
 - Página web institucional: www.minvivienda.gov.co, en la cual se definirá previo a la implementación de proyecto, un micrositio con información particular sobre las actividades y avances alcanzados.
 - Centro de contacto telefónico: Línea gratuita nacional: 01 8000 413 664 y línea telefónica en Bogotá: +57 (1) 419 70 99. lunes a viernes de 8:00 A.M. a 5:30 P.M. jornada continua.
 - Chat institucional: <http://chat.minvivienda.gov.co/>
 - Correo electrónico institucional: correspondencia@minvivienda.gov.co
 - Correo postal: Comunicaciones deben ser enviadas a Calle 17 No. 9 - 36 piso 3, Bogotá, D. C., Colombia.
 - Atención personalizada: Calle 17 No. 9 - 36 piso 3, Bogotá, D. C., Colombia. lunes a viernes de 8:00 A.M. a 4:00 P.M. jornada continua.
 - Ferias de servicio al ciudadano
 - Redes Sociales del MVCT
 - Urna de Cristal
 - Formulario virtual de PQRS

A nivel territorial, cada uno de los entes territoriales dispone de tableros físicos, carteleras y oficinas de comunicaciones para apoyar la labor de divulgación del MCVT sobre el proyecto, además la mayoría dispone de páginas web institucionales y líneas telefónicas para la interacción con los ciudadanos.

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

7.1. Divulgación en la etapa de preparación del Proyecto

En esta etapa inicial y considerando las restricciones sanitarias a causa del Covid -19, se privilegiarán medios de amplia cobertura poblacional y que no implican contacto directo entre personas. En este

sentido, la información sobre el proyecto se difundirá a través de las páginas web del MVCT: www.minvivienda.gov.co y las redes sociales de las que dispone la entidad: @MinVivienda en Facebook, Twitter e Instagram.

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

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

7.2. Divulgación durante la implementación del proyecto

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

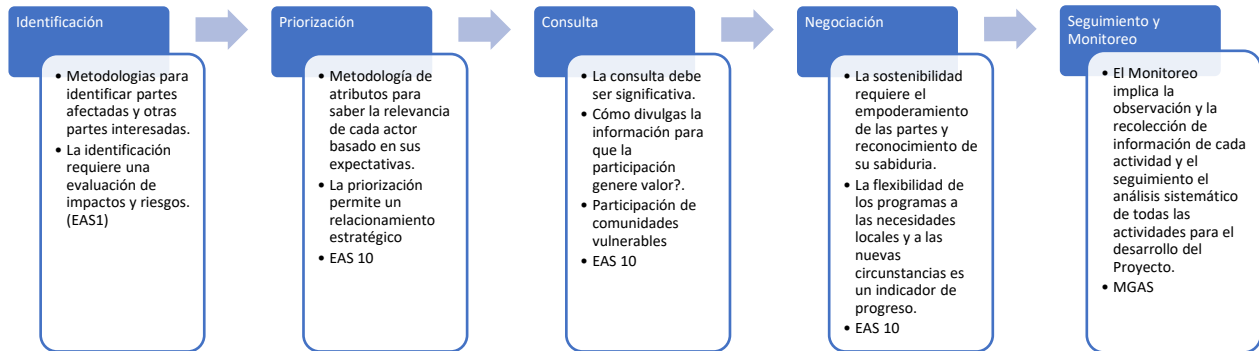
A nivel nacional, la información se difundirá a través de las páginas web y redes sociales del MVCT, de las entidades territoriales que sean contrapartes locales del MVCT y de contratistas, consultores e interventores que realicen actividades del Proyecto. A nivel regional, distrital o local, se utilizarán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

Para asegurarse de la efectividad en la recepción de información, se debe considerar se una metodología de seguimiento y evaluación de la estrategia de difusión y comunicación a cargo del MCVT y sus contrapartes locales.

Tanto para el Mecanismo de Participación como el de Divulgación, puntualmente en los relacionado con la identificación, priorización, consulta, negociación y seguimiento de las partes interesadas, la unidad

ejecutora, en unión con todos los equipos sociales vinculados con proyectos de vivienda y agua, han compartido experiencias que se han complementado con las buenas prácticas internacionales del Banco Mundial, IFC, BID y otras entidades de carácter multilateral. De la suma de experiencias se han priorizado una serie de metodologías que fortalecerán el trabajo en cada uno de los municipios.

En la siguiente grafica se puede observar los bloques sobre los cuales se ha canalizado el trabajo.



8. MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS

8.1. Introducción

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

El MAQR se conforma como un componente esencial del Proyecto, es adecuado culturalmente para que contribuya al mejoramiento del desempeño ambiental y social del Proyecto, incrementando su aceptación entre las partes interesadas y favorezca al éxito de la ejecución.

8.2. Objetivo del Mecanismo de atención a quejas, reclamos y sugerencias (MQRS)

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

8.3. Alcance del Mecanismo para quejas, reclamos y sugerencias (MQRS)

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

8.4. Descripción del proyecto

El Proyecto se orienta a contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas a partir de una intervención integral, en entornos vecinales urbanos de municipios categorizados como Especial, 1 y 2, y de ciudades capitales de departamento y en entornos rurales en los municipios con altos índices de carencias y en consideración a las condiciones socioeconómicas de los habitantes, se estima que el 70% corresponde a Municipios PDET¹³.

El Proyecto financiará el fortalecimiento del MVCT y las contrapartes locales con el desarrollo de capacidades para perfeccionar el marco regulatorio de mejoramiento y subsidios de vivienda; investigaciones sobre nuevas tecnologías de construcción de viviendas asequibles y resistentes en áreas

¹³ El Decreto 893 de 2017 del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural describe el Programa de Desarrollo con Enfoque Territorial- PDET como un proceso coordinado desde el año 2017 por la Agencia de Reconstrucción del Territorio, cuyo propósito es, “... la transformación estructural del campo y el ámbito rural, y un relacionamiento equitativo entre el campo y la ciudad, (...), asegurando el bienestar y el buen vivir, la protección de la riqueza pluriétnica y multicultural, el desarrollo de la economía campesina y familiar y las formas propias de producción de las [pueblos, comunidades y grupos étnicos], el desarrollo y la integración de las regiones abandonadas y golpeadas por el conflicto y el reconocimiento y la promoción a las organizaciones de mujeres rurales, y hacer del campo colombiano un escenario de reconciliación.”

remotas, la creación de bases de datos geoespaciales para reducir el costo de adquisición de clientes y el diseño de productos estándar que puedan ser utilizados por las instituciones de microfinanzas, como herramientas de presupuesto y mecanismos de control de calidad. También se involucra la implementación de sistemas de información que contribuyan a la optimización de la asignación de subsidios de vivienda, investigación sobre parámetros de construcción sostenible de vivienda, equipamientos colectivos e infraestructura social, y los estudios técnicos para fortalecer los instrumentos integrados de vivienda y planificación urbana y de ordenamiento territorial; para promover y hacer cumplir la resiliencia de la vivienda y la inclusión social; para identificar oportunidades de implementación de instrumentos de financiación del desarrollo urbano y territorial y para monitorear y evaluar los programas de vivienda existentes.

Los componentes del Proyecto son:

- **Componente 1.: Aumento de la calidad de la vivienda para familias de bajos ingresos**
 - Subcomponente 1.1. Apoyar la entrega de subsidios para mejorar la calidad de la vivienda.
 - Subcomponente 1.2. Financiar la construcción de equipamientos comunitarios e infraestructura social.
- **Componente 2: Fortalecimiento institucional para aumentar la calidad de la vivienda.**
 - Subcomponente 2.1. Fortalecer las microfinanzas para el mercado de mejoras para el hogar.
 - Subcomponente 2.2. Fortalecer las capacidades institucionales del MVCT y sus contrapartes a nivel local.
- **Componente 3: Gestión del Proyecto**

8.5. Localización del Proyecto

El MAQR se asume como un compromiso de la Unidad Implementadora del MVCT, de las entidades territoriales y de todas las instituciones públicas y las organizaciones privadas que realizan actividades en el marco del Proyecto; se rige por los principios de accesibilidad, participación inclusiva, apertura, transparencia, independencia, objetividad y confiabilidad.

Para su adecuado funcionamiento se destinan recursos humanos, institucionales y económicos, en ese sentido se adecuan espacios físicos y virtuales para la operación del MAQR, se destina personal profesional calificado para atender el MAQR y los rubros económicos, necesarios y suficientes, para satisfacer la demanda de atención para la diversidad de partes interesadas del Proyecto y la naturaleza de sus intereses.

El proyecto se ejecutará en todos sus componentes en 25 municipios: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Cúcuta, Pereira, Santa Marta, Valledupar, Riohacha, Sincelejo, Arauca, Yopal, Soledad, Bello, Villa del Rosario, Ciénaga, Soacha, Floridablanca, Fonseca, Maicao, San Juan del Cesar, Saravena y Tibú.

8.6. Mecanismo de atención a quejas, reclamos y sugerencias

El mecanismo de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se utilizará para todas las partes interesadas, y afectadas. El mecanismo permitirá conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los diferentes actores del proyecto para tener la oportunidad de fortalecerlo. Adicionalmente, por medio de la retroalimentación, se busca asegurar la calidad y operatividad eficiente del proyecto.

8.6.1. Marco conceptual

Toda parte interesada tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para lo cual debe tener en cuenta los siguientes conceptos:

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

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

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

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

El proyecto ha previsto diferentes vías por las cuales se implementará el mecanismo de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluyen lo siguiente:

- Presentaciones de forma verbal en persona, por teléfono, mensaje de texto, correo electrónico, fotografía, carta, en buzones de sugerencia, por el sitio web o bien a través de los interventores o ejecutores previstos a ser contratados por el proyecto; (antes del inicio de la implementación del proyecto se darán a conocer números de teléfonos, correos electrónicos y direcciones físicas de las oficinas, que sean accesibles para las personas). La presentación puede ser de forma anónima.
- Los formularios o procedimientos del MAQR deben ser adecuados a las características socioeconómicas y culturales de las partes interesadas.
- Un registro donde se consignen los reclamos y que se mantenga como base de datos.
- Transparencia respecto del procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, la estructura de gestión y los encargados de tomar decisiones. El procedimiento es completamente gratuito.

8.6.2. Divulgación del mecanismo de quejas, reclamos y sugerencias

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

1. Durante el proceso de convocatoria a los municipios.
2. Durante los procesos de inducción técnica, administrativa y financiera al equipo de ejecutores, interventores y demás contratistas.
3. Durante los procesos de inducción técnica, administrativa y financiera que el equipo técnico del proyecto realice con cada parte interesada y afectada según los Mecanismos de Participación y Divulgación del PPI.
4. Durante las misiones y visitas de control interno realizadas por miembros del equipo técnico y administrativo del proyecto, representantes del Banco Mundial, y/o MVCT.
5. En todo el tiempo que el proyecto esté en ejecución

8.6.3. Sobre casos Basados en Violencia de Género

La entidad territorial dentro de su equipo social especificará una persona (contacto) que será responsable de atender cualquier queja de violencia de género, en caso de que surja. El Contacto deberá documentar la queja si es posible, con únicamente los siguientes datos y manteniendo la confidencialidad:

La naturaleza de la denuncia (lo que dice el denunciante en sus propias palabras sin cuestionar directamente);

- Si el agresor estaba asociado con el proyecto,
- Si es posible, la edad y el sexo del denunciante.

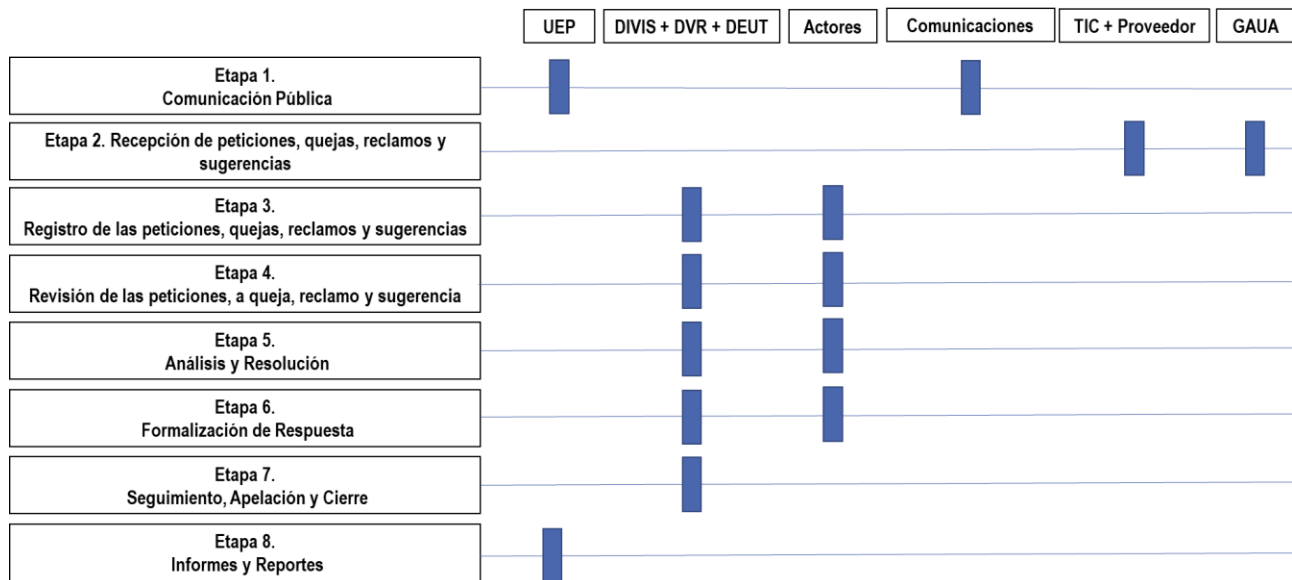
Principalmente el Contacto tendrá la función de enlace entre la persona que presenta la queja y los proveedores locales que atienden este tipo de problemas como:

- Centro de Salud;
- Defensoría del Pueblo
- Personerías municipales
- Comisarias de Familia
- Estaciones de Policía
- Fiscalías, otras instituciones u ONG'S que puedan identificarse en el territorio.

8.7. Procedimiento para activar el MAQRS

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

Gráfica 8-1 Activación de actores por cada etapa del MAQR



Fuente: MVCT (2022)

8.7.1. Etapa 1. Comunicación Pública.

El mecanismo debe ser informado por medio de los canales institucionales establecidos y serán realizados en cada una de las etapas del proceso de implementación del Proyecto. El mecanismo será socializado con las partes interesadas en los municipios donde se realice la convocatoria del proyecto. Durante la implementación se hará énfasis en los medios existentes de activación y se sensibilizará a las partes interesadas sobre la importancia del MAQR.

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

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

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

- Correspondencia física remitida a las oficinas del MCVT ubicadas en la Calle 18 No. 7-59, Bogotá, Colombia, Código Postal No. 110321.
- Canales de atención virtual a través de la página web del MCVT, www.minvivienda.gov.co y, el correo electrónico: correspondencia@minvivienda.gov.co.
- Peticiones verbales y digitales que se realicen a cualquiera de los representantes de las entidades territoriales o de los operadores del Proyecto a nivel local.
- Quejas y reclamos que a través de buzones de sugerencia u otro instrumento que sea pertinente para el contexto del Proyecto.

Las consultas y sugerencias, éstas podrán recibirse anónimamente, según preferencia del usuario, mientras que para las quejas, reclamos y sugerencias, dado que se dará un seguimiento específico para dar respuesta a la persona que lo realiza deberán ser preferiblemente con nombre e identidad del demandante tal y como se solicitan los datos en el formato respectivo. Lo anterior no significa que también las quejas y reclamos que prefieran el anonimato puedan ser recibidas y brindarles el proceso de respuesta, la preferencia no significa el rechazo e imposibilidad de presentación.

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

Esta etapa tiene la finalidad de consignar y registrar la gestión realizada por la parte interesada que permita el seguimiento al proceso y la elaboración del reporte final. Para el registro de las quejas, reclamos y sugerencias se utilizará el siguiente formato que aparece en los anexos, el cual, entre otros aspectos, incluye la fecha de reclamación del incidente, nombre y datos del reclamante, objeto del reclamo y otra información que ayuda al seguimiento.

Desde la convocatoria hasta la selección de los ejecutores e interventores, la recepción

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

Esta etapa tiene la finalidad de revisar y clasificar la solicitud recibida. La importancia de la queja se caracterizará con base a la sensibilidad que corresponda. El nivel de sensibilidad será determinado por el receptor de la queja. Para quejas altamente sensible el tratamiento será realizado por un espacio integrado por la entidad territorial, el MVCT y el interventor (en caso que ya este operando). Las quejas media y baja serán tratadas por la entidad territorial. Este sería el proceso ordinario para tratar quejas, reclamos y sugerencias.

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

8.7.5. Etapa 5. Análisis y Resolución

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

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

En este punto es necesario determinar si la información obtenida a partir de la investigación es suficiente para continuar con el proceso de resolución, en caso de que no fuera así, y es necesario profundizar en la investigación, se debe tomar en cuenta visitas al lugar de los hechos, entrevistas de campo con los involucrados y otras acciones que faciliten la toma de decisión basadas en evidencias.

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

8.7.6. Etapa 6. Formalización de Respuesta

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

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

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

8.7.7. Etapa 7. Seguimiento, Apelación y Cierre

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

- Correspondencia física remitida a las oficinas del MCVT ubicadas en la Calle 18 No. 7-59, Bogotá, Colombia, Código Postal No. 110321.
- Canales de atención virtual a través de la página web del MCVT, www.minvivienda.gov.co y, el correo electrónico: correspondencia@minvivienda.gov.co.

8.7.8. Etapa 8. Informes y Reportes:

A fin de asegurar la efectividad en el uso del Mecanismo, así como la realización de reportes y sistematización de las consultas, quejas, reclamos y sugerencias, la entidad territorial preparará informes mensuales de resultados utilizando como soporte el formato de registro y la información pertinente derivada de la queja.

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

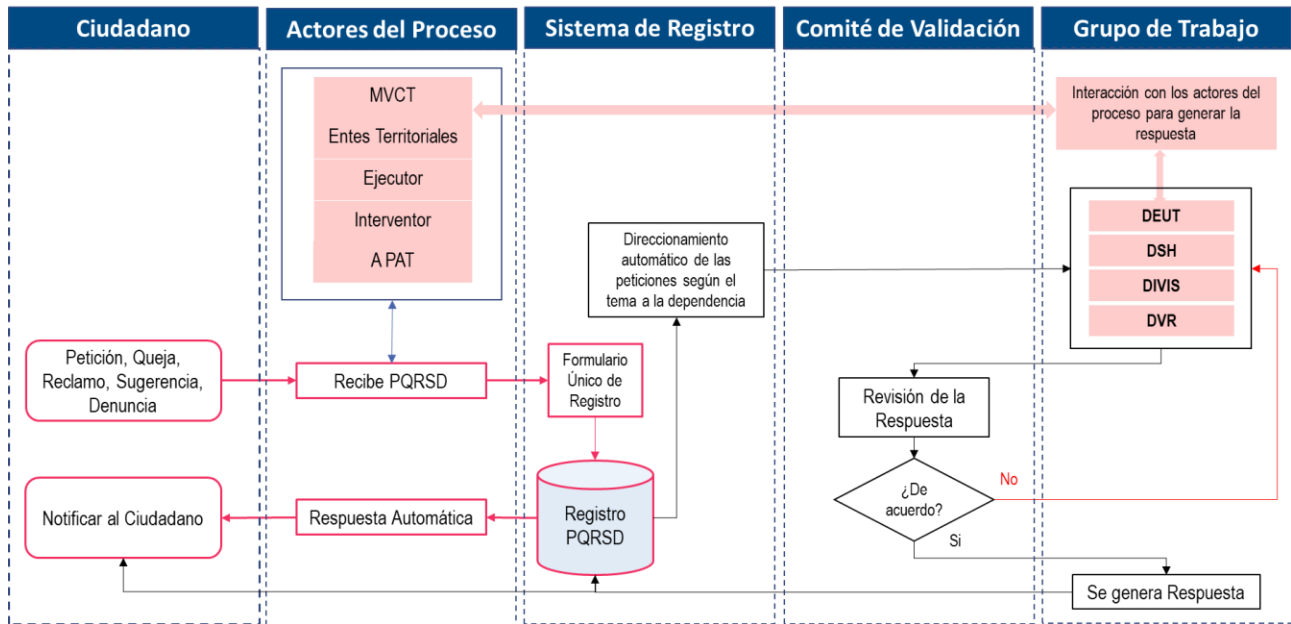
- La queja o reclamo no tiene relación directa con las actividades del proyecto.
- La gravedad del reclamo trasciende las posibilidades de respuesta por sus implicaciones y efectos; por tanto, requieren solución que implique otros órganos de competencia nacional según la institucionalidad y normativa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

La queja o reclamo se refiere a otra institución o proyecto que tiene cobertura similar.

8.8. Activación y respuesta a los MAQR del proyecto

La activación y respuesta a los MAQR presentados antes, durante y después de la ejecución del proyecto, está relacionado y dividido de acuerdo con la complejidad de la MAQR presentada, igualmente en aras de brindar un tiempo de respuesta corto, se establecen unas respuestas automáticas las cuales se brindarán a los beneficiarios que hayan hecho uso de este. Igualmente, las MAQR generadas que no cuenten con una respuesta automática, realizarán el proceso normal de atención a PQR establecido por el MVCT bajo los lineamientos del Grupo de Atención al Usuario y Archivo (GAUA).

Gráfica 8-2 Esquema de activación y respuesta entre actores del proyecto



Fuente: MVCT (2022)

9. CAPACIDAD ORGANIZACIONAL Y COMPROMISO

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

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

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

Es compromiso y atributo de la agencia implementadora estructurar el PPPI para que sea operativo, considerando los referentes conceptuales que sustentan su definición: Plan es el parámetro técnico-político dentro del cual se enmarcan los programas, líneas estratégicas o proyectos; Línea de estratégica o Programa es el conjunto organizado, coherente e integrado de actividades, servicios o procesos expresados, generalmente, en un conjunto de proyectos relacionados o coordinados entre sí y que son de similar naturaleza; y Proyecto es un conjunto de actividades concretas, coordinadas e interrelacionadas entre sí, que se realizan con el fin de producir determinados bienes y servicios capaces de satisfacer necesidades o resolver problemas¹⁴.

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

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

Adicionalmente, se creará una estrategia para incorporar nuevas actividades que favorezcan a las Partes Interesadas, amplíen los beneficios del Proyecto y contribuyan a disminuir cualquier impacto negativo que

¹⁴ Ander-Egg, Ezequiel (2011). Aprender a investigar. Nociones básicas para la investigación social. Argentina: Editorial Brujas.

suceda durante la implementación del Proyecto, o cuando las circunstancias del Proyecto o alguna coyuntura de los contextos de intervención lo demanden.

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

10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN

El seguimiento a la implementación del PPPI se realizará cada tres meses, tanto en lo relacionado con la gestión y acción de la agencia implementadora, como de contratistas, interventores y consultores. Este seguimiento implica revisar cada una de las actividades realizadas, evaluar sus resultados, establecer el cumplimiento de los indicadores-meta y las fuentes de verificación, y extraer las lecciones aprendidas para la cualificación de la acción en el futuro inmediato.

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

El seguimiento y la evaluación implica realizar actividades de valoración de las actividades del PPPI con la participación de las partes interesadas, independientemente de la naturaleza de su interés; por ello se convocarán reuniones semestrales, para compartir los avances en la ejecución del PPPI, recibir sus opiniones y percepciones frente a los mecanismos que lo constituyen y que les conciernen, y las actividades en las que han participado en calidad de partes interesadas.

Los detalles de este tipo de actividades, que podrán constituirse como procesos de rendición de cuentas, serán concertados con cada uno de los grupos e individuos que se consoliden como Partes Interesadas durante el ciclo de vida del proyecto.

11. SOCIALIZACIÓN DEL PPPI CON LAS PARTES INTERESADAS

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

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

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

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

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

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