

Práctica: Medios Digitales De Contacto Conavi Te Atiende, Whatsapp Conavi Denuncia Y Ciudadano



ANTICORRUPCIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS



¿Cuándo surge?
2020-Actualidad



¿Dónde surge?
México



Alcance:
Nacional

¿Qué es?

Estrategia de colaboración y comunicación que facilita el acceso directo y la participación ciudadana en los programas de vivienda. Utiliza herramientas digitales y servicios de mensajería para integrar, procesar y sistematizar información útil y accesible sobre programas de vivienda, dispersión de recursos, procesos de obra y actividades relacionadas con la asistencia técnica. Además, estos medios permiten la prevención de fraudes al denunciar de manera directa, mejorando la eficiencia en la atención a las necesidades de la ciudadanía.

¿Para qué?

Para reducir asimetrías de información y fortalecer la rendición de cuentas, proporcionando a la ciudadanía un acceso directo y claro a la información sobre los programas de vivienda y la administración de subsidios. Este enfoque facilita la participación ciudadana en la supervisión de los procesos y recursos, asegurando transparencia y eficiencia en las operaciones y la denuncia de posibles fraudes.

¿Quiénes participan?

- Comisión Nacional de Vivienda.
- Personas beneficiarias de los programas de vivienda.
- Ciudadanía en general.

¿Por qué se desarrolló el ejercicio?

La práctica se desarrolló para mejorar la comunicación y la interacción con la ciudadanía en áreas con acceso limitado a telecomunicaciones, especialmente en zonas rurales. Utilizando herramientas digitales como WhatsApp y un portal ciudadano, se buscó facilitar el acceso a la información y los servicios, reducir la intermediación, y responder de manera efectiva a las necesidades y preocupaciones de los beneficiarios de los programas de vivienda, al tiempo que se minimizan los fraudes y se promueve una rendición de cuentas más efectiva.

¿Qué se hizo?

La práctica de transparencia proactiva de la Conavi consiste en la utilización de herramientas digitales para mejorar la comunicación y el acceso a la información sobre los programas de vivienda. Estas herramientas incluyen un portal en línea y dos servicios de WhatsApp, cada uno con funciones específicas:

1. Portal Ciudadano: Este portal en línea actúa como un centro de recursos para los ciudadanos, ofreciendo acceso a información detallada sobre los programas de vivienda gestionados por Conavi. Las personas usuarias pueden consultar información sobre objetivos de programas, reglas de operación, y procesos para solicitar subsidios.
2. WhatsApp "Conavi Te Atiende": Este servicio de mensajería está diseñado para proporcionar asistencia directa a las personas beneficiarias de los programas de vivienda. Por este medio se pueden enviar preguntas, resolver dudas, o recibir orientación sobre los procedimientos y requisitos de los programas. Se facilita un canal abierto para el diálogo y la retroalimentación, permitiendo a la Conavi atender las necesidades específicas de los beneficiarios de manera más eficiente y personalizada.
3. WhatsApp "Conavi Denuncia": Este canal de WhatsApp está enfocado específicamente en la recepción de denuncias y quejas relacionadas con los programas de vivienda. Se permite a la ciudadanía reportar posibles fraudes o irregularidades directamente. Esta herramienta es crucial para la vigilancia y la rendición de cuentas, ayudando a responder de manera rápida y efectiva a los problemas reportados y a mitigar los riesgos de fraude.

En conjunto, estas herramientas forman una estrategia integral que no solo mejora el acceso a la información y los servicios, sino que también promueve una mayor transparencia y rendición de cuentas en la gestión de los programas de vivienda.

¿De qué manera esta práctica contribuye a la apertura gubernamental?

La práctica detona el componente de transparencia dentro de una estrategia de apertura gubernamental al identificar, procesar, y sistematizar información relevante sobre los programas de vivienda y subsidios. Al hacer la información accesible y fiable, permite a los ciudadanos verificar el uso y la distribución de los recursos.

Además, esta iniciativa fomenta esquemas de participación ciudadana, permitiendo que la ciudadanía no solo acceda a la información sino también participe activamente en el monitoreo y evaluación de las actividades gubernamentales. Esto contribuye a una mayor rendición de cuentas y promueve una apertura institucional que valida las acciones del gobierno y fortalece la confianza pública.

¿Cuáles fueron los beneficios?

- Existe una mejora significativa en el registro y tiempo de respuesta para las preguntas sobre subsidios e información, así como para quejas y denuncias, proporcionando un servicio más eficiente a la ciudadanía.
- Las herramientas digitales han permitido detectar y prevenir fraudes, protegiendo el patrimonio de los ciudadanos y asegurando la correcta utilización de los recursos.
- Se realiza una generación de información de calidad y utilidad, aumentando la transparencia y facilitando el acceso a datos precisos y verificables para la población.
- Las plataformas digitales han facilitado la rendición de cuentas, permitiendo a la ciudadanía un seguimiento más claro y directo de las operaciones y los resultados de los programas de vivienda.
- Se fomenta la participación ciudadana en el monitoreo y evaluación de las políticas y programas, incrementando la interacción con la Conavi, fortaleciendo la gobernanza participativa.
- Existe una disminución de las brechas informativas entre la Conavi y la sociedad, especialmente en comunidades vulnerables o con acceso limitado a medios convencionales de comunicación.

¿Cómo funciona?

1

A través del Portal Ciudadano se publica información relevante sobre programas de vivienda, incluyendo detalles de operaciones, subsidios, y procesos de registro. Se generan y actualizan contenidos informativos, incluyendo infografías y material audiovisual.

2

Mediante el medio de contacto de WhatsApp "Conavi Te Atiende" se proporciona asistencia directa a las personas beneficiarias de los programas de vivienda. Por este medio se pueden enviar preguntas, resolver dudas, o recibir orientación sobre los procedimientos y requisitos de los programas.

3

Mediante el medio de contacto de WhatsApp "Conavi Denuncia" es posible generar reportes de irregularidades o fraudes asociados a los programas de vivienda de manera directa.

Consulta más información

- Portal Ciudadano de la Conavi:
https://sistemaintegral.conavi.gob.mx:81/dac_2022_/#/Inicio

- WhatsApp "Conavi Te Atiende": 55 5964 1713
- WhatsApp "Conavi Denuncia": 55 8563 4924

Datos de contacto

Atención telefónica: 55 9138 9991, opción 1

Correo electrónico: atencionciudadana@conavi.gob.mx

Avenida H. Escuela Naval Militar, número 669, piso 2 y 3, Colonia Presidentes Ejidales 1ra. Sección, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04470, Ciudad de México.