



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

**Minvivienda**



## **Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio**

### **Caracterización de Grupos de Valor y Partes Interesadas**

**Octubre 2020**

## **MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO**

### **Ministro**

Jonathan Malagón González

#### **Jefe Oficina Asesora de Planeación**

Sara Piñeros Castaño

#### **Jefe Oficina Tecnológicas de la Información y Comunicaciones**

Carlos Gabriel Gutiérrez Pacheco

#### **Jefe Oficina Asesora Jurídica**

Juan Carlos Covilla Martínez

#### **Jefe Oficina de Control Interno**

Olga Yaneth Aragón Sánchez

### **VICEMINISTERIO DE VIVIENDA**

#### **Viceministro**

Carlos Alberto Ruiz Martínez

#### **Director de Vivienda de Interés Social**

Erles Edgardo Espinosa

#### **Director del Sistema Habitacional**

Carlos Felipe Reyes Forero

#### **Director de Espacio Urbano y Territorial (E)**

Camilo Andrés Quiroz Hinojosa

### **VICEMINISTERIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO**

#### **Viceministro**

José Luis Acero Vergel

#### **Director de Desarrollo Sectorial**

Hugo Alonso Bahamón Fernández

#### **Director de Programas**

Gloria Patricia Tovar Álzate

### **SECRETARÍA GENERAL**

#### **Secretario General**

Leonidas Lara Anaya

#### **Subdirectora de Servicios Administrativos**

Carmen Luz Consuegra Peña

#### **Subdirector de Finanzas y Presupuesto**

Julio Cesar Pinillos Patiño

## CONTENIDO

|                                                                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. INTRODUCCIÓN .....                                                                                                   | 2  |
| 2. OBJETIVO Y ALCANCE .....                                                                                             | 3  |
| 3. MARCO CONCEPTUAL .....                                                                                               | 4  |
| 4. METODOLOGÍA .....                                                                                                    | 4  |
| 5. RESULTADOS .....                                                                                                     | 5  |
| 5.1. Caracterización de Grupos de Valor .....                                                                           | 6  |
| 5.1.1. Grupos de Valor del proceso Gestión de la Política de Vivienda.....                                              | 7  |
| 5.1.2. Grupos de Valor del proceso Gestión de la Política Agua Potable y Saneamiento.....                               | 21 |
| 5.1.3. Grupos de Valor del proceso Gestión de la Política de Espacio Urbano y Territorial .....                         | 34 |
| 5.2. Caracterización de Partes Interesadas .....                                                                        | 37 |
| 5.2.1. Usuarios atendidos mediante el centro de contacto .....                                                          | 37 |
| 5.2.2. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones (PQRSDF) presentadas por los usuarios..... | 40 |
| 5.2.3. Documentos físicos y electrónicos.....                                                                           | 41 |
| 5.2.4. Identificación de grupos de interés externos .....                                                               | 42 |
| 6. BIBLIOGRAFÍA:.....                                                                                                   | 43 |

# 1. INTRODUCCIÓN

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) *“toda entidad pública cumple con un propósito fundamental para el cual fue creada: satisfacer un derecho constitucional o resolver los problemas o necesidades de un grupo de ciudadanos, a los cuales se les va a denominar grupos de valor”* (DAFP,2019, p.16).

Para responder a ese propósito, las entidades intervienen a través de su oferta institucional de bienes y servicios, para lo cual se debe tener en cuenta que *“el primer paso para el adecuado diseño e implementación de una intervención estatal consiste en reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida”* (DNP,2015, p. 2). Es decir que las entidades públicas deben realizar un ejercicio de identificación y caracterización de sus grupos de valor, a quienes van dirigidos los bienes y servicios de la oferta institucional.

También es necesario revisar de manera periódica si la entidad está respondiendo adecuadamente a las necesidades y problemas de sus grupos de valor, con el propósito de identificar nuevas tendencias o cambios que permitan orientar el mejoramiento y la innovación en la oferta institucional.

En este sentido, la gestión pública se debe fundamentar en una adecuada caracterización de sus grupos de valor, que bajo los lineamientos definidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y adaptados por el Observatorio de Transparencia y Anticorrupción (OTA, 2015, p.10-11) implica: *“identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y, a partir de allí, gestionar acciones para:*

- *Diseñar, rediseñar o ajustar la oferta institucional.*
- *Diseñar e implementar mecanismos de participación ciudadana en la gestión.*
- *Diseñar una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.*
- *Diseñar una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos.*
- *Implementar y evaluar adecuadamente las políticas públicas.*
- *Identificar el lenguaje que debe ser usado para dirigirse a cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.*
- *Identificar las necesidades de acceso a la información que tiene cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.*
- *Fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades y en el Estado.”*

Si bien el enfoque de la caracterización está en los grupos de valor, también se caracteriza a ciudadanos que interactúan con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y

Territorio (MVCT), a través de sus canales de atención y demás actores que tienen un interés especial en la gestión y los resultados del MVCT, a quienes se denominará como “partes interesadas”.

En este sentido, los resultados que se presentan a continuación son transversales a la gestión del MVCT<sup>1</sup>, puesto que la gestión pública parte de los problemas y necesidades de sus grupos de valor, a partir de los cuales se estructura y gestiona su oferta institucional y se evalúa sus resultados en función de dichos problemas y necesidades.

Debido a los múltiples usos de la caracterización, el documento parte de la definición del objetivo y el alcance del ejercicio realizado. A continuación, se hace claridad del marco conceptual y metodológico que se utilizó y se finaliza con la descripción de los resultados obtenidos.

Es importante anotar este documento es de carácter descriptivo porque sus resultados pueden ser usados por cualquier proceso del MVCT. Se espera que sea un insumo para realizar actividades de planeación, seguimiento o evaluación, ejercicios de comunicación interna y externa, retroalimentación del servicio al ciudadano y ejercicios de innovación y rendición de cuentas, entre otras. En este sentido, el análisis e interpretación de los resultados dependen del usuario de la información.

## 2. OBJETIVO Y ALCANCE

**Objetivo:** identificar las características de los grupos de valor y partes interesadas con quienes interactúa el MVCT para validar su oferta institucional y mejorar la comunicación interna y externa.

**Alcance:** la caracterización se circunscribe a la gestión realizada por los procesos misionales y de servicio al ciudadano del MVCT y del Fondo Nacional de Vivienda (Fonvivienda) en la vigencia 2020, con corte al mes de septiembre.

El presente documento es para el conocimiento general de la ciudadanía y será insumo para realizar las siguientes actividades en el MVCT:

- La formulación de los instrumentos de planeación estratégica y operativa.
- Definir las estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana en la gestión.

---

<sup>1</sup> En el marco de los lineamientos definidos por el MIPG, se evidenció la necesidad de articular los instrumentos usados para la implementación de sus diferentes políticas, en especial las de relacionamiento Estado-Ciudadano, frente a las cuales, la caracterización de grupos de valor y partes interesadas resulta ser uno de los ejes fundamentales. En este sentido, se facilita la implementación de las siguientes políticas: planeación institucional, racionalización de trámites, gobierno digital, participación ciudadana y rendición de cuentas, servicio al ciudadano, transparencia y acceso a la información pública, gestión de la información estadística y gestión de conocimiento y la innovación.

- La definición de criterios de accesibilidad y usabilidad de los canales físicos y virtuales usados para la atención al ciudadano, de los sistemas de información con los que interactúa el ciudadano y de la divulgación de información.
- La definición de las estrategias de uso y apropiación de Tecnologías de la Información (TI).
- La definición de indicadores que midan las características y preferencias de los ciudadanos.

### 3. MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se presentan las definiciones de los principales conceptos que se constituyen en el marco de referencia de esta actividad:

- Caracterizar: identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares (OTA, 2015, p.10-11).
- Caracterización de grupos de valor: se refiere al conocimiento detallado de las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de ciudadanos que reciben directamente los servicios de la entidad, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de otros procedimientos administrativos (OPA) y servicios respondan a éstas. (DAFP,2020, p.10).
- Oferta Institucional: conjunto de planes, programas, proyectos y acciones específicas que la entidad dispone para cumplir con sus políticas sectoriales y los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo (PND) y al cual pueden acceder sus grupos de valor, mediante el previo cumplimiento de los requisitos establecidos (elaboración propia).
- Grupos de valor: personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad (DAFP,2020, p.15).
- Partes interesadas: ciudadanos que interactúan a través de los canales de atención, pero que no se pueden clasificar como grupo de valor, y otros actores que tienen un interés especial en la gestión y los resultados del MVCT (elaboración propia).
- Valor Público: cambios sociales (observables y susceptibles de medición) que el Estado realiza como respuesta a las necesidades o demandas sociales establecidas mediante un proceso de legitimación democrática y, por tanto, con sentido para la ciudadanía. Esos cambios constituyen los resultados que el sector público busca alcanzar (DAFP,2020, p.27).

### 4. METODOLOGÍA

Para el desarrollo del ejercicio se usó el lineamiento interno del MVCT definido en el documento “DET-G-06 Guía Caracterización Grupos de Valor y Partes

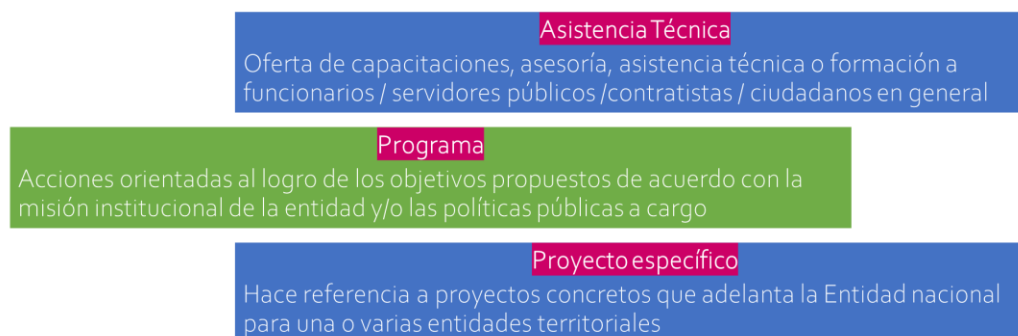
Interesadas 1.0”<sup>2</sup>, cuyo insumo principal fueron los lineamientos establecidos en la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados (OTA, 2015) y se complementa con las orientaciones y los conceptos definidos en el Manual Operativo del MIPG V3 (DAFP, 2019). Las actividades realizadas fueron:

- a. Definir el objetivo y alcance del ejercicio de caracterización.
- b. Revisar y actualizar la información sobre la oferta institucional, identificando los grupos de valor y partes interesadas con los que interactúa el MVCT.
- c. Identificar y priorizar variables y mecanismos de recolección de información.
- d. Recolectar datos, efectuar el análisis y usar la información para fortalecer la relación Estado-Ciudadano y la implementación de MIPG.

## 5. RESULTADOS

Con base en el objetivo y alcance definidos, se revisó y actualizó la oferta institucional de acuerdo con la tipología que se muestra en la Ilustración 1, identificando con claridad sus grupos de valor y partes interesadas. Adicionalmente, se identificaron los temas de interés que serán insumo para mejorar la comunicación interna y externa.

*Ilustración 1. Tipos de Oferta Institucional*



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

Posteriormente, las dependencias misionales y el Grupo de Atención al Usuario y Archivo (GAUA) identificaron las variables más relevantes de los grupos de valor que son beneficiarios de la oferta institucional o que son usuarios de los diferentes canales de atención dispuestos por el MVCT. Dependiendo de las características de la oferta institucional, se identificaron variables para personas naturales y personas jurídicas. Posteriormente, las variables identificadas se priorizaron a partir de los siguientes criterios:

- Relevancia: están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.
- Costo: están disponibles a un costo razonable.

---

<sup>2</sup> Se puede consultar en la documentación del proceso “Direccionamiento Estratégico”, en el siguiente enlace URL: <https://bit.ly/3jt8219>

- Medible: pueden observarse o medirse para cada grupo de valor o parte interesada.
- Asociativa: permiten realizar segmentaciones, es decir, dividir los grupos de valor o partes interesadas en varios grupos más pequeños e internamente homogéneos.
- Consistente: sus resultados o valores tienden a permanecer en el tiempo. Por ejemplo, variables como el sexo o la naturaleza jurídica de la persona.

Las variables priorizadas contaron con información disponible en bases de datos o sistemas de información del MVCT. Con relación a las variables demográficas y geográficas se consultaron fuentes oficiales como el DANE, DNP, IGAC y demás entidades e instrumentos que cuentan con información relacionada con la oferta institucional y grupos de valor del MVCT.

Los resultados se presentan en dos secciones, una con los grupos de valor del MVCT, según la oferta institucional de cada uno de los tres procesos misionales, y otra con las características de las partes interesadas que interactúan a través de los canales de atención.

### 5.1. Caracterización de Grupos de Valor

Los grupos de valor del MVCT están clasificados según la oferta institucional de los procesos misionales que se muestran en la Tabla 1. La oferta está organizada por la dirección misional responsable de su gestión y clasificada según su tipología, ya sea en asistencia técnica o programas.

*Tabla 1. Oferta Institucional del MVCT*

| Tipo de Oferta     | Procesos misionales               |                        |                                                        |                                   |                                           | Total |
|--------------------|-----------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------|-------|
|                    | Agua Potable y Saneamiento Básico |                        | Vivienda                                               |                                   | Espacio Urbano                            |       |
|                    | Dirección de Desarrollo Sectorial | Dirección de Programas | Dirección en Inversiones en Vivienda de Interés Social | Dirección de Sistema Habitacional | Dirección de Espacio Urbano y Territorial |       |
| Programas          | 4                                 | 3                      | 5                                                      | 5                                 | 3                                         | 20    |
| Asistencia Técnica | 9                                 | 1                      |                                                        | 2                                 | 5                                         | 17    |
| Total              | 14                                | 4                      | 5                                                      | 7                                 | 8                                         | 38    |

Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

Es importante aclarar que, frente al tipo de oferta institucional, los programas incluyen un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos misionales y/o las políticas públicas a cargo, las cuales pueden ser actividades de financiamiento de proyectos, capacitación, asesoría, promoción, acompañamiento y asistencia técnica. Por lo anterior, durante un periodo de tiempo determinado, el programa puede estar enfocado exclusivamente en asistencia técnica, sin que esto implique que la oferta institucional sea clasificada como asistencia técnica.

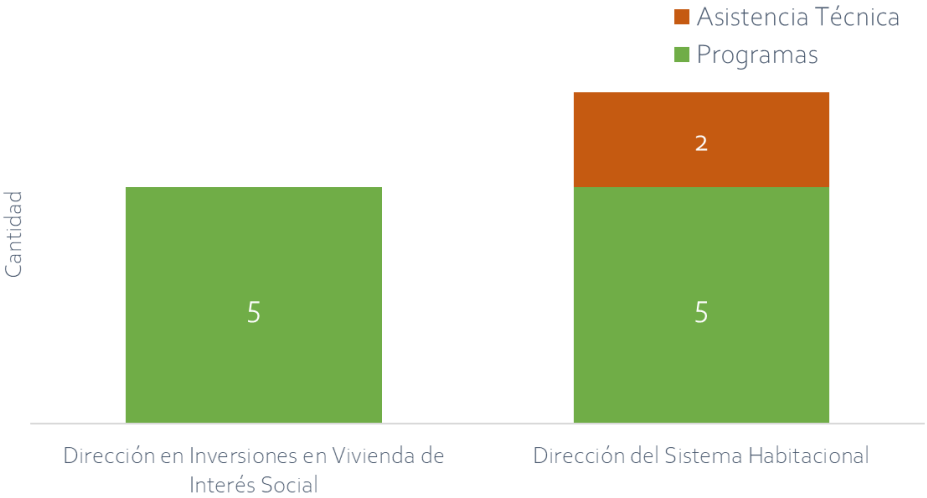


A continuación, se describe el comportamiento de las principales variables identificadas para cada oferta institucional de cada uno de los procesos misionales. Es importante anotar que la caracterización se encuentra limitada por la disponibilidad de información de las áreas misionales, lo que implica que no se tienen datos para toda la oferta institucional.

5.1.1. Grupos de Valor del proceso Gestión de la Política de Vivienda

A través de la implementación de la política de vivienda del MVCT se garantiza el derecho a la Vivienda Digna. La gestión de la política se realiza a través del trabajo coordinado de la Dirección del Sistema Habitacional (DSH) y la Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social (DIVIS), las cuales, además de formular la política pública, en la vigencia 2020 están implementando 12 tipos de oferta institucional compuesta por 10 programas y 2 tipos de asistencia técnica, como se muestra en el Gráfico 1.

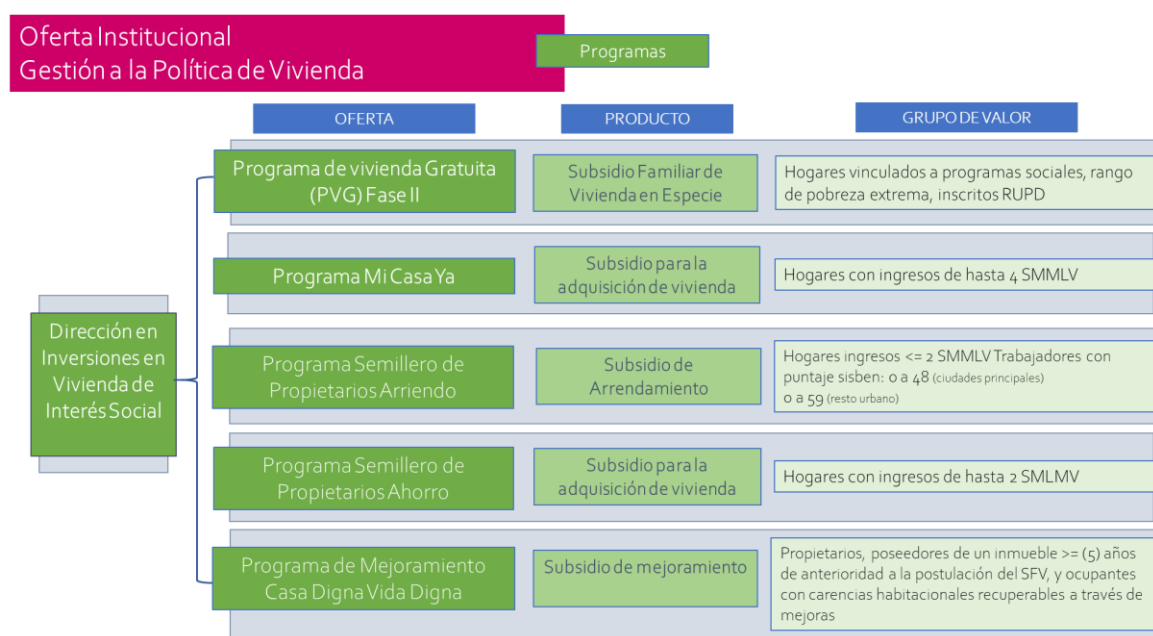
Gráfico 1. Oferta Institucional del Proceso Gestión de la Política de Vivienda



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

A continuación, se presenta el comportamiento de los grupos de valor beneficiarios de los programas de vivienda a cargo de la DIVIS.

Ilustración 2. de Oferta Institucional DIVIS

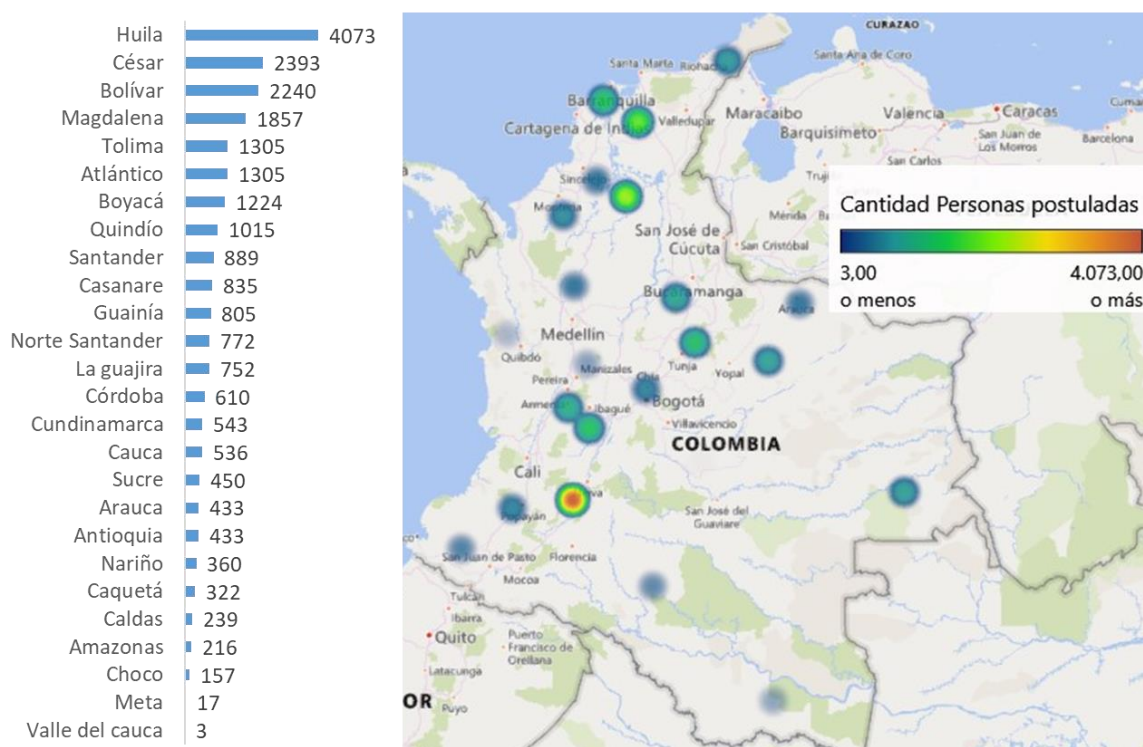


Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

Programa de Vivienda Gratuita Fase II: nace como respuesta del Gobierno Nacional a la realidad de miles de hogares que viven en situación de extrema pobreza y, por lo tanto, no logran acceder a un crédito para obtener su vivienda por los mecanismos tradicionales que ofrece el mercado. Para el acceso a este programa se priorizan las familias desplazadas a las que hacen parte de la Red Unidos y a los sectores más vulnerables, así como hogares afectados por los desastres naturales o que habiten en zonas de alto riesgo no mitigable.

De acuerdo a los datos recopilados en la vigencia 2020, se identificó que más del 56% de las postulaciones a este programa se encuentran en Atlántico, Bolívar, Cesar, Huila, Magdalena y Tolima, con un promedio de 2.200 solicitantes. Los demás postulantes se encuentran distribuidos en el resto del país, con un promedio de 530 solicitantes, tal como se muestra en el Gráfico 2.

Gráfico 2. Postulantes del Programa Vivienda Gratuita II



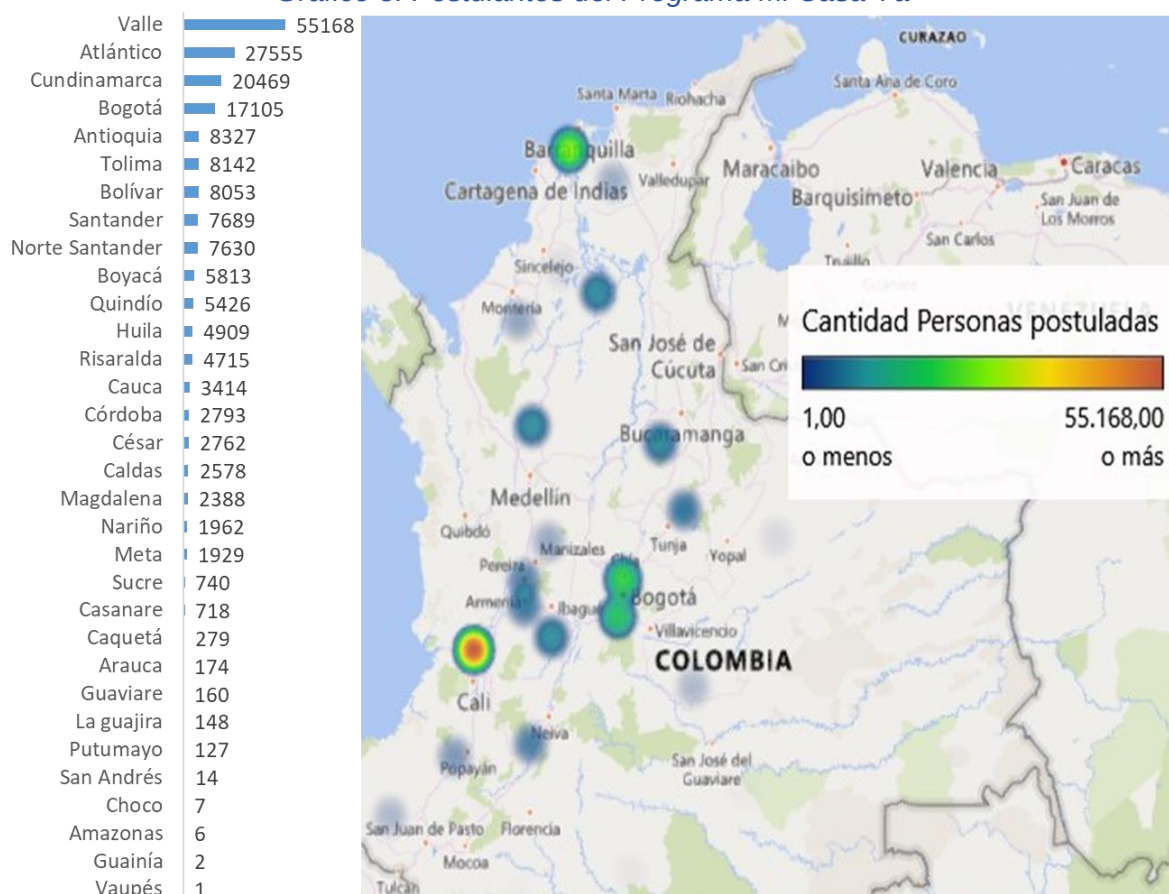
Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

Programa de Vivienda Mi Casa Ya: busca facilitar la compra de vivienda nueva en zona urbana de cualquier municipio del país y se encuentra dirigido a hogares con ingresos totales inferiores a cuatro salarios mínimos legales mensuales vigentes. El programa funciona por demanda, hasta que se agoten los cupos.

Para acceder a este programa, las familias tienen que cumplir con: no ser propietarias de vivienda en el territorio nacional, no ser beneficiarias de un subsidio familiar de vivienda, no ser beneficiarias a cualquier título de las coberturas de tasa de interés y contar con un crédito aprobado para la adquisición de una solución de vivienda o contar con una carta de aprobación de un *leasing* habitacional emitida por un establecimiento de crédito o el Fondo Nacional del Ahorro.

Para la vigencia 2020, cerca del 60% de los solicitantes se encuentran en el Valle del Cauca, Atlántico, Cundinamarca y Bogotá, con un promedio de solicitantes de 30.000, mientras que las demás postulaciones se encuentran distribuidas en el resto del país, con un promedio de 2.800, como se muestra en el Gráfico 3.

Gráfico 3. Postulantes del Programa Mi Casa Ya



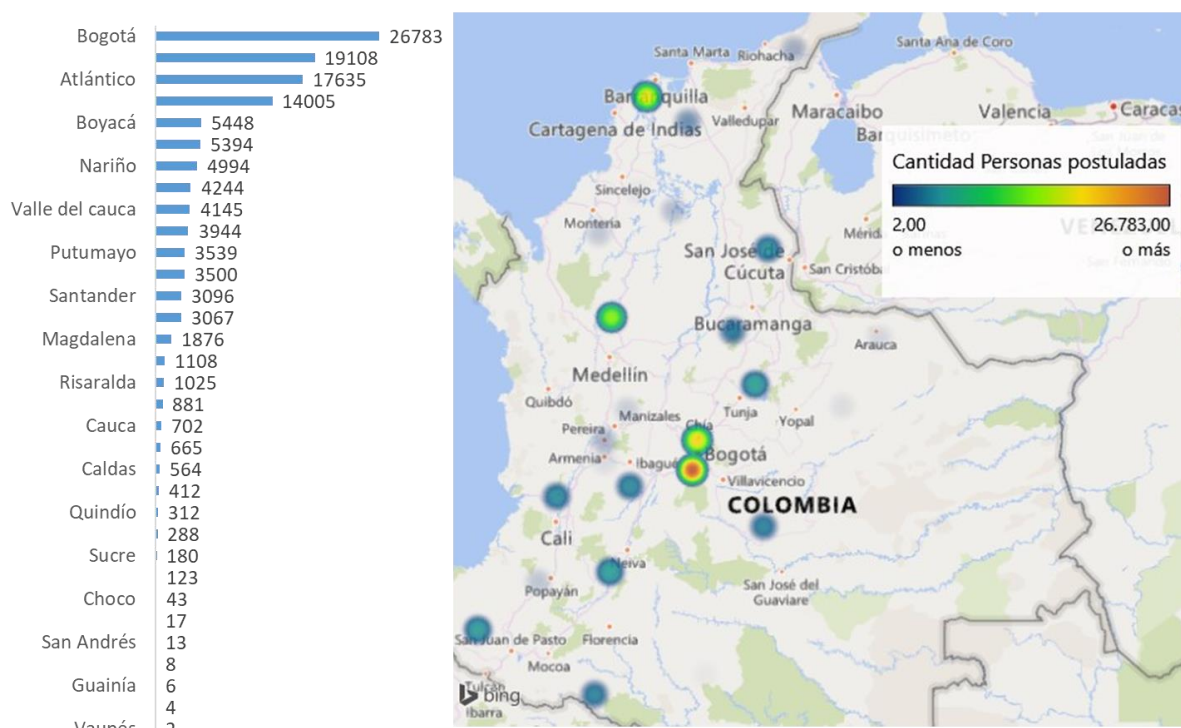
Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

Programa de Vivienda Semillero Arriendo: opera mediante el subsidio de una parte del canon de arrendamiento y aplica para las personas que tienen ingresos inferiores a dos salarios mínimos legales mensuales vigentes, que no son propietarias de una vivienda, ni beneficiarias de ningún subsidio familiar de vivienda. Para el caso de la población no perteneciente al sistema formal de trabajo, se requiere contar al momento de la postulación con un puntaje del SISBEN igual o inferior al que determine el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio mediante acto administrativo.

Las familias beneficiarias hacen un copago a la cuota del arriendo y destinan otro monto a un ahorro mensual. Es decir, una familia que recibe \$500.000 de subsidio, aporta \$150.000 adicionales para el canon y debe ahorrar mensualmente \$200.000.

Para la vigencia 2020, más del 50% de las personas que se postulan a este programa se encuentran en Bogotá, Cundinamarca, Atlántico y Antioquia con un promedio de 19.300 postulantes, mientras que las demás postulaciones se encuentran distribuidas en el resto del país con un promedio de 1.700, como se muestra en el Gráfico 4.

Gráfico 4. Potenciales Beneficiarios del Programa Semillero Arriendo



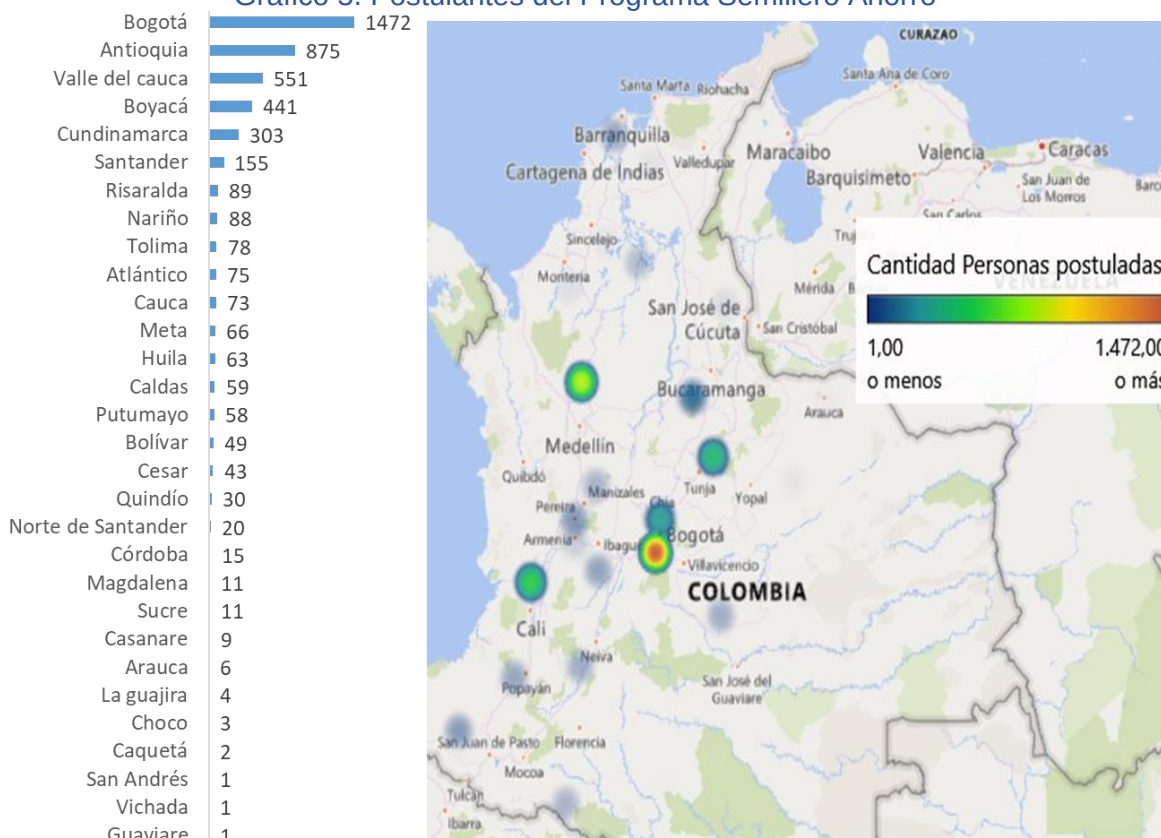
Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

Programa de Vivienda Semillero Ahorro: busca ayudar a los colombianos que tienen ingresos hasta por dos SMLMV (\$1.755.606 en 2020), mediante el ahorro constante en una cuenta especial hasta alcanzar un monto mínimo de 4.5 SMLMV (\$3.954.613 en 2020).

Para la vigencia 2020, cerca del 50% de las solicitudes para este programa se concentran en Bogotá, Antioquia y Valle del Cauca, en ese orden. El resto de las solicitudes se encuentran distribuidas en los demás departamentos del país con un promedio de 65 solicitudes, como se muestra en el Gráfico 5.



Gráfico 5. Postulantes del Programa Semillero Ahorro

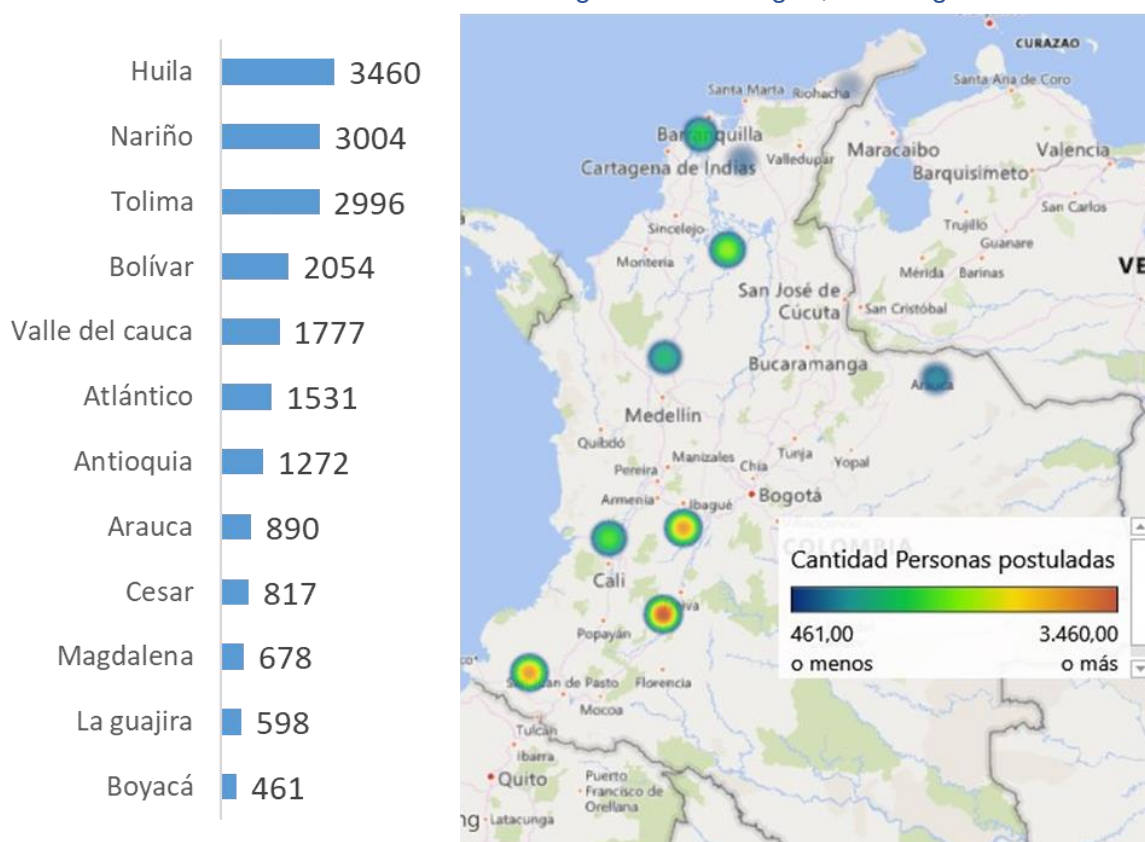


Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

Programa de Vivienda Casa Digna, Vida Digna: es un programa de mejoramiento de vivienda y barrios, que tiene como objetivo responder a la necesidad de reducir el déficit cualitativo de vivienda que aqueja a miles de hogares en Colombia. El déficit cualitativo se refiere a deficiencias en la estructura del piso, espacio de cocina, disponibilidad de servicios públicos domiciliarios, y condiciones de hacinamiento mitigable (más de 3 y menos de 5 personas por cuarto). Los beneficiarios deben ser propietarios, poseedores u ocupantes de bienes que hayan habitado estas viviendas con anterioridad al 30 de noviembre de 2001, también deberán ser hogares que cuenten con ingresos de hasta dos salarios mínimos mensuales legales vigentes, que no hayan sido beneficiarios de un subsidio familiar de vivienda y que habiten en casas que no cumplan con los estándares mínimos de calidad para que las intervenciones de mejoramiento sean efectivas.

Este programa se diseñó para ejecutarse a través de una secuencia escalonada de intervenciones que se adaptan a las necesidades particulares de mejoramiento de cada barrio y de cada vivienda. Para la vigencia 2020, el 63% de los postulantes se encuentran en Huila, Nariño, Tolima y Bolívar, con un promedio de solicitudes de 2.800, y los demás postulantes se encuentran distribuidos en el resto del país con un promedio de 1.000 solicitudes, como se muestra en el Gráfico 6.

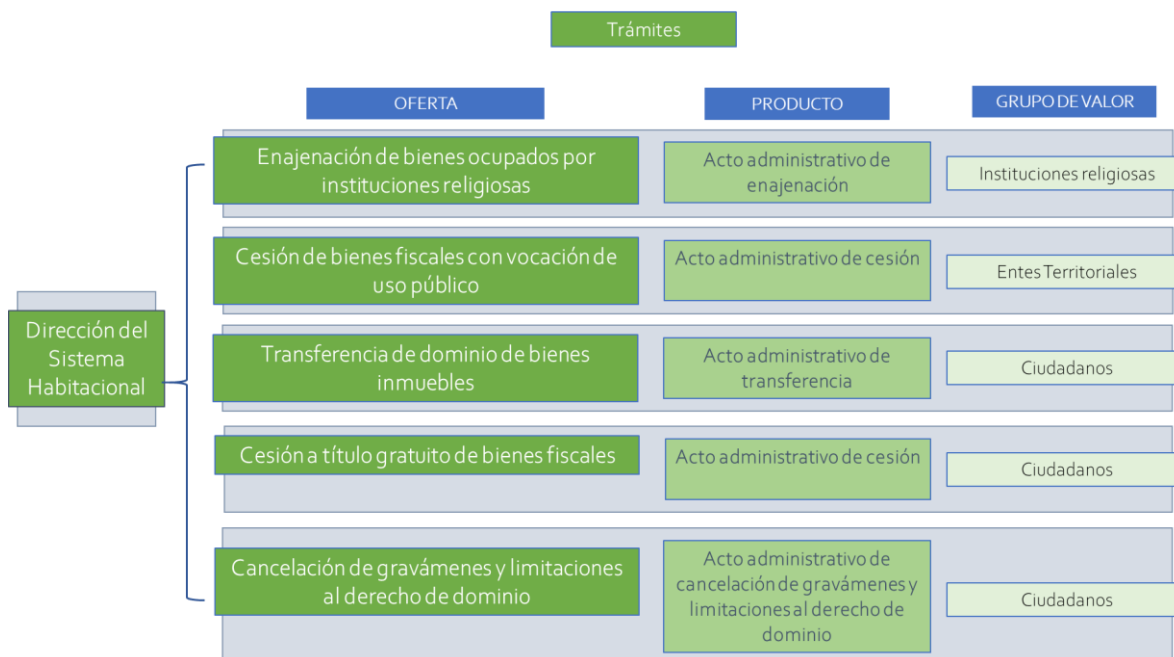
Gráfico 6. Postulantes del Programa Casa Digna, Vida Digna



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

A continuación, se presenta el comportamiento de los grupos de valor beneficiarios de los procesos de titulación, saneamiento predial y asistencia técnica a cargo de la de la DSH.

*Ilustración 3. Oferta Institucional DSH en Trámites*



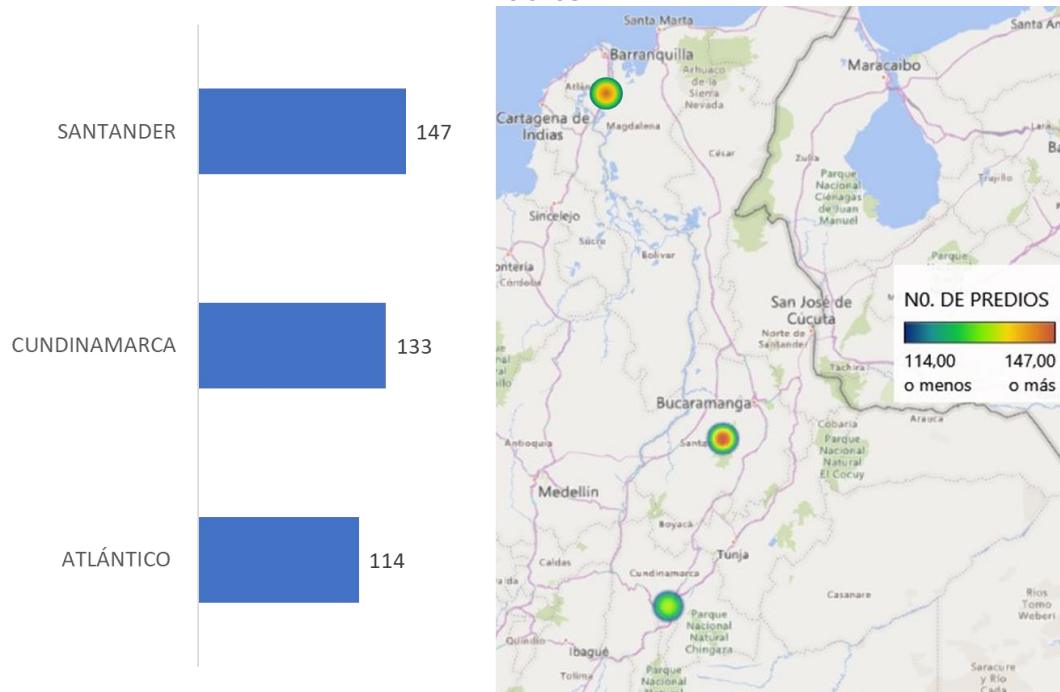
Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

**Enajenación de Bienes Ocupados por Instituciones Religiosas:** su propósito es enajenar los inmuebles de propiedad del MVCT, como subrogatorio legal de los derechos y obligaciones de los extintos Instituto de Crédito Territorial (ICT) e Instituto Nacional de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana (INURBE), en virtud de lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley 1001 de 2005. En la vigencia 2020 no se presentó ninguna enajenación.

**Cesión de Bienes Fiscales con Vocación de Uso Público:** su propósito es ceder a título gratuito los bienes inmuebles de propiedad del MVCT como subrogatorio legal de los derechos y obligaciones de los extintos Instituto de Crédito Territorial (ICT) e Instituto Nacional de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana (INURBE), en virtud de lo dispuesto en el primer inciso y párrafo 1° del artículo 6° de la Ley 1001 de 2005 y el artículo 2.1.2.2.4.2 del Decreto 1077 de 2015. Durante la vigencia 2020 este trámite se realizó en los departamentos de Santander, Atlántico y Cundinamarca, para un total de 394 predios tramitados como se muestra en el Gráfico 7.



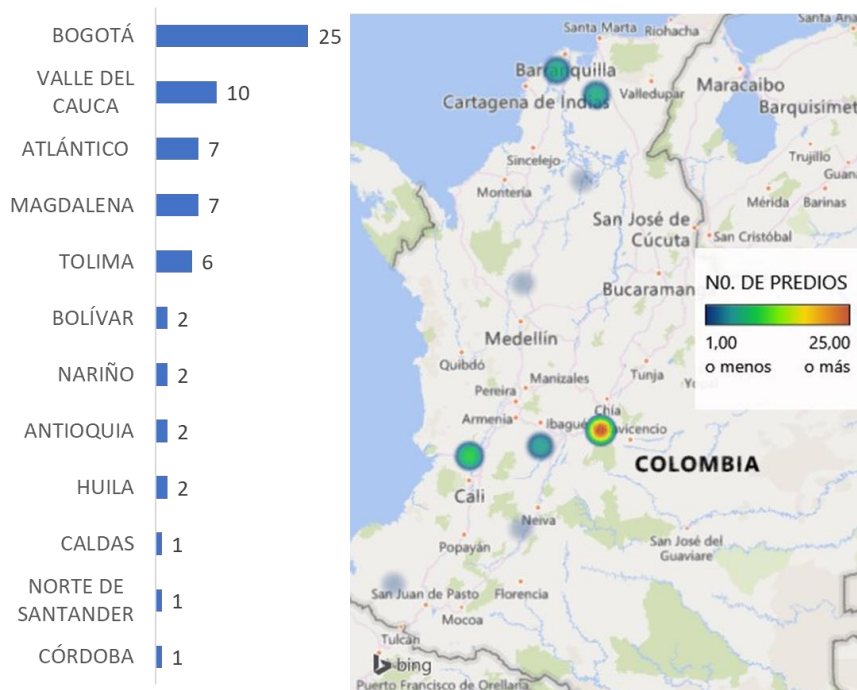
Gráfico 7. Número de Predios con Cesiones de Bienes Fiscales con Vocación de Uso Público



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

Transferencia de Dominio de Bienes Inmuebles: busca transferir el dominio de los bienes inmuebles de propiedad del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio como subrogatorio legal de los derechos y obligaciones de los extintos Instituto de Crédito Territorial (ICT) e Instituto Nacional de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana (INURBE), en cumplimiento de los compromisos derivados de las citadas entidades, en virtud de lo dispuesto en el artículo 10° del Decreto 554 de 2003. Durante la vigencia 2020, el 58% de su gestión se concentró en Bogotá y Valle del Cauca, con un total de 61 predios, los cuales corresponden a la transferencia de la propiedad de un inmueble adjudicado por el Instituto de Crédito Territorial o a la constitución de patrimonio de familia. Las transferencias de dominio se distribuyen en el país como se muestra en el Gráfico 8.

Gráfico 8. Número de Predios con Transferencias de Dominio de Bienes Inmuebles

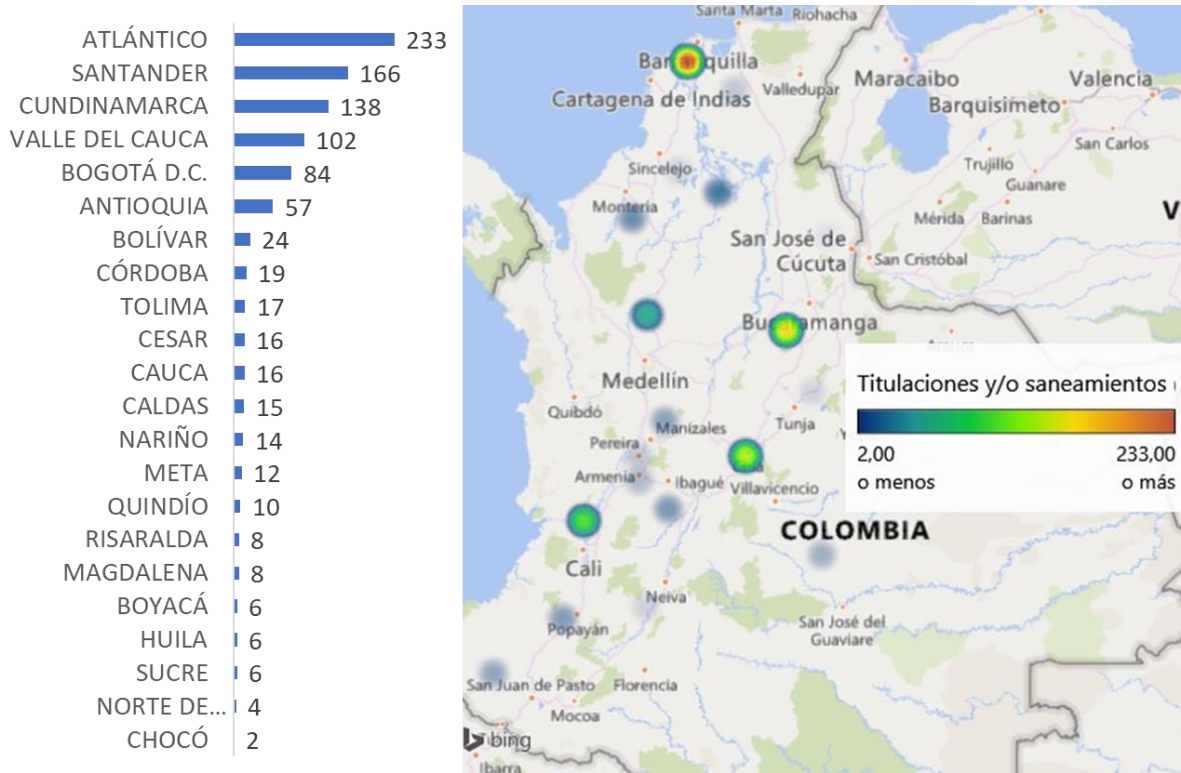


Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

**Cesión a Título Gratuito de Bienes Fiscales:** su propósito es ceder a título gratuito los bienes fiscales de propiedad del MVCT, como subrogatorio legal de los derechos y obligaciones de los extintos Instituto de Crédito Territorial (ICT) e Instituto Nacional de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana (INURBE), en virtud de lo dispuesto en el artículo 277 de la Ley 1955 de 2019, y demás normas que lo adicionen, modifiquen, complementen y reglamenten.

Mediante este trámite las entidades públicas podrán transferir mediante cesión a título gratuito la propiedad de los bienes inmuebles fiscales o la porción de ellos, ocupados ilegalmente y con mejoras y/o construcciones de destinación económica habitacional, siempre y cuando la ocupación ilegal haya sido efectuada por un hogar que cumpla con las condiciones para ser beneficiario del subsidio de vivienda de interés social y haya ocurrido de manera ininterrumpida con un mínimo de diez (10) años de anterioridad al inicio del procedimiento administrativo. Para la vigencia 2020 se observan 963 titulaciones y/o saneamiento de predios realizados principalmente en Atlántico, Santander y Cundinamarca, las demás titulaciones se encuentran distribuidas en el resto del país como se indica en el Gráfico 9.

Gráfico 9. Número de Titulaciones de Cesión a Título Gratuito de Bienes Fiscales

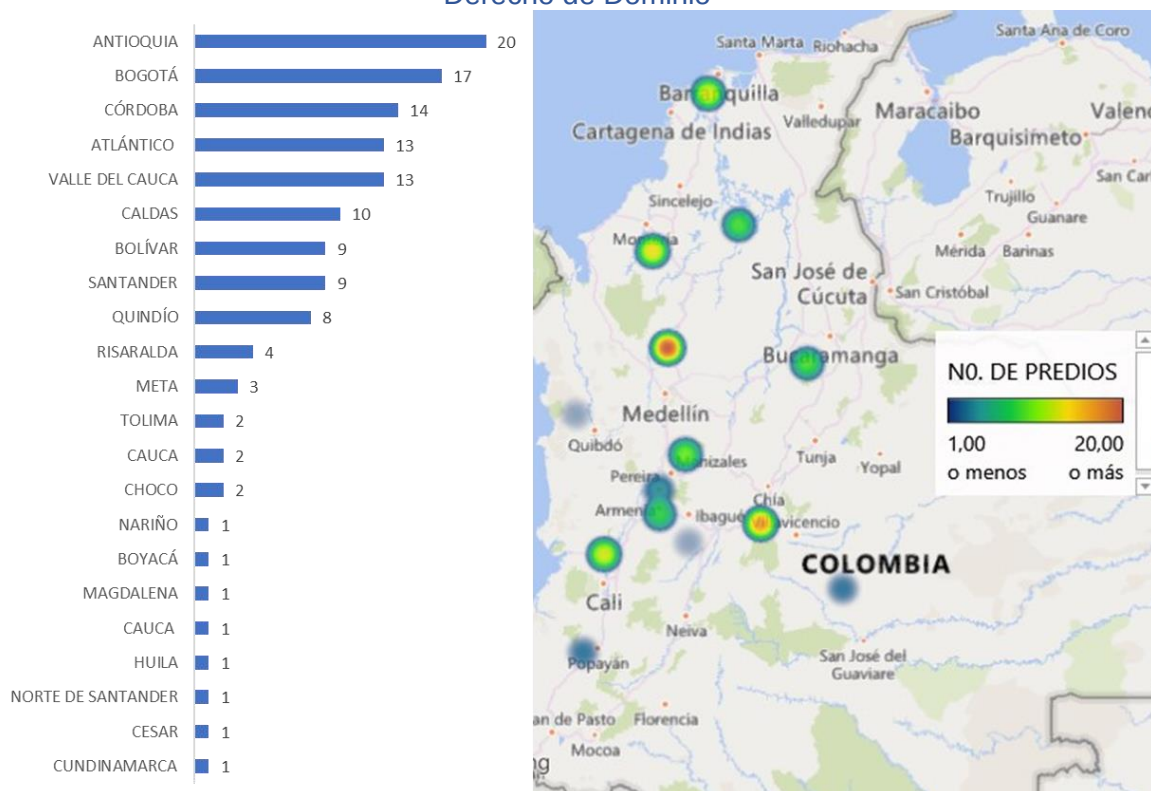


Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

Cancelación de Gravámenes y Limitaciones al Derecho de Dominio: es el que tuvo mayor dinámica en la vigencia 2020. Busca cancelar los gravámenes y limitaciones al derecho de dominio, que actualmente se encuentren constituidos a favor de los extintos Instituto de Crédito Territorial (ICT) e Instituto Nacional de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana (INURBE), así como los constituidos por el MVCT como subrogatorio de las enunciadas entidades.

Para la vigencia 2020, el 64% de los trámites se concentraron en Antioquia, Bogotá, Córdoba, Atlántico y Valle del Cauca como lo muestra el Gráfico 10.

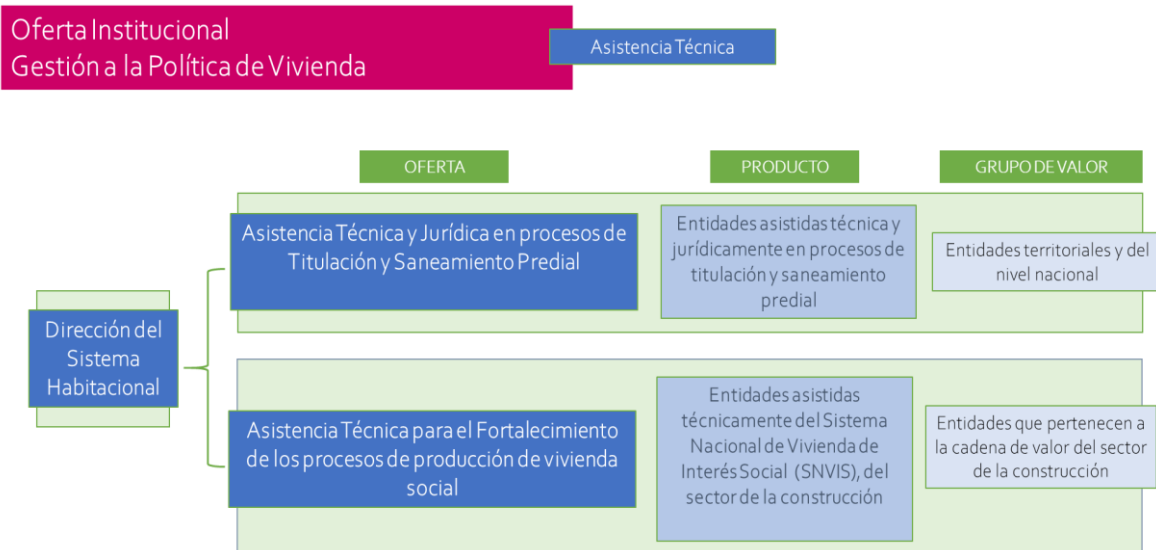
Gráfico 10. Número de Predios con Cancelaciones de Gravámenes y Limitaciones al Derecho de Dominio



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

De otra parte, la DSH también ofrece dos tipos de asistencia técnica, cuya principal variable es la localización, como se muestra en la ilustración 4.

Ilustración 4. Oferta Institucional DSH en Asistencia Técnica



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

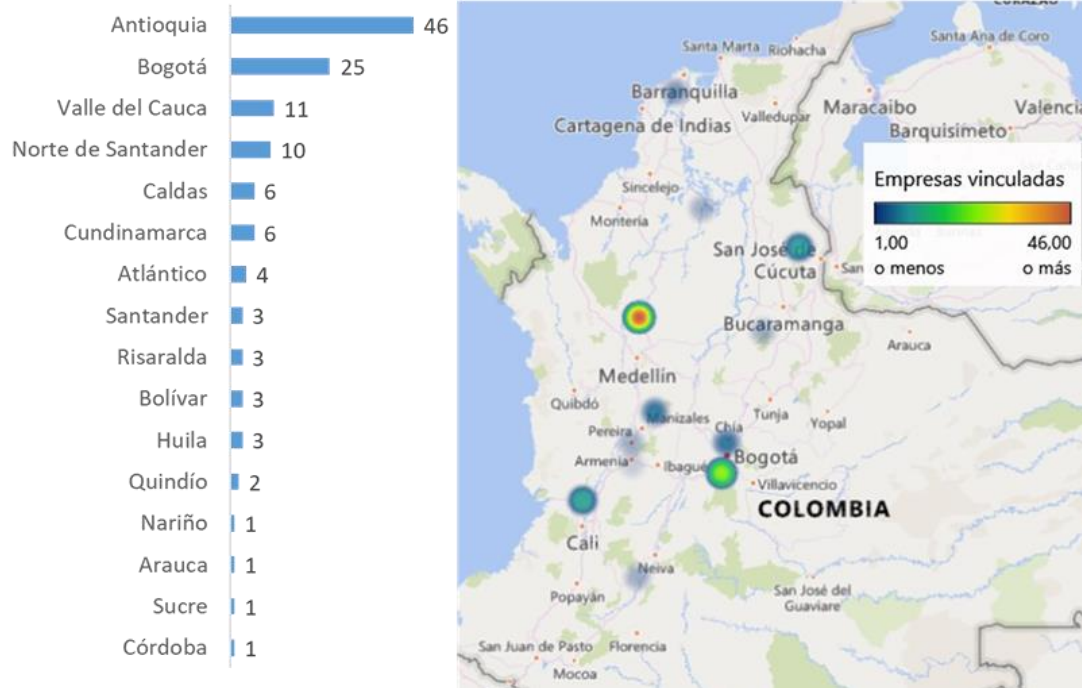
Gráfico 11. Beneficiarios Asistencia Técnica y Jurídica en Procesos de Titulación y Saneamiento Predial



Para la vigencia 2020, se han fortalecido 103 empresas relacionadas con el programa, la mayor concentración de empresas se encuentra en Antioquia, Bogotá, Valle del Cauca y Norte de Santander, como lo muestra el Gráfico 12.



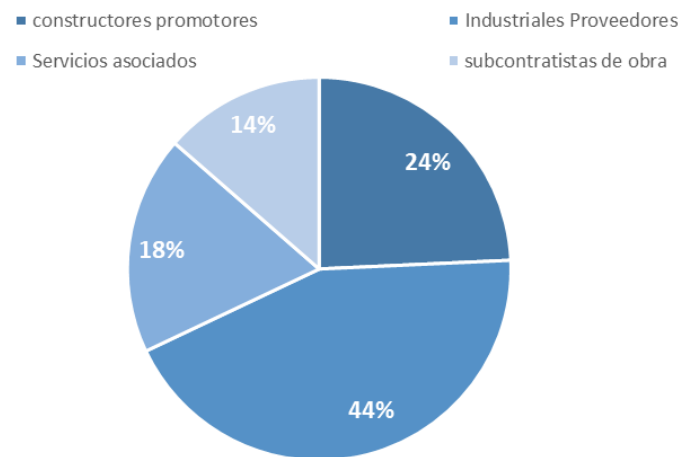
Gráfico 12. Empresas del Programa de Fortalecimiento de los Procesos de Producción de Vivienda Social



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

También se identificó que las empresas son mayoritariamente industrias proveedoras en el sector de construcción, que representan el 44% dentro de las actividades productivas que pueden desarrollar las empresas del sector construcción. Las demás actividades se presentan en el Gráfico 13.

Gráfico 13. Beneficiarios Fortalecimiento de los Procesos de Producción de Vivienda Social



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

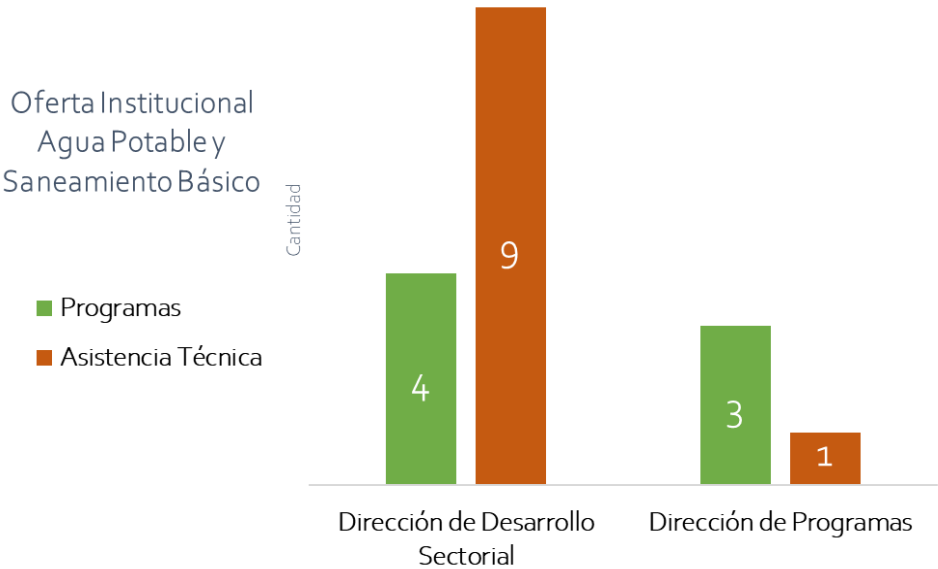


También es importante mencionar que el 49% corresponden a empresas pequeñas y un 32% a empresas medianas, por lo que la gestión del programa se concentra en empresas que se encuentran en proceso de crecimiento o expansión.

5.1.2. Grupos de Valor del proceso Gestión de la Política Agua Potable y Saneamiento

A través de la implementación de la política de agua potable del MVCT se garantiza el derecho al acceso a los servicios públicos. La gestión de la política de Agua Potable y Saneamiento se realiza a través del trabajo coordinado de la Dirección de Desarrollo Sectorial (DDS) y la Dirección de Programas (DP), las cuales, además de formular la política, para la vigencia 2020 están implementando 17 tipos de oferta institucional compuesta por 7 programas, los cuales incluyen actividades de financiamiento de proyectos, capacitación, asesoría, asistencia técnica, promoción y acompañamiento; y 10 tipos de ofertas especializadas en asistencia técnica, como se muestra en el gráfico 14.

Gráfico 14. Oferta Institucional del Proceso Gestión de la Política Agua Potable y Saneamiento



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

A continuación, se presenta el comportamiento de los grupos de valor beneficiarios de los programas de agua potable y saneamiento a cargo de la Dirección de Desarrollo Sectorial (DDS).

Gráfico 15. Oferta Institucional a Cargo de la DDS



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

La Dirección de Desarrollo Sectorial, para la vigencia 2020, ha desarrollado 252 asistencias técnicas, a través de mecanismos virtuales, con cobertura nacional, debido a la contingencia generada por el COVID -19, distribuidas en las siguientes temáticas:

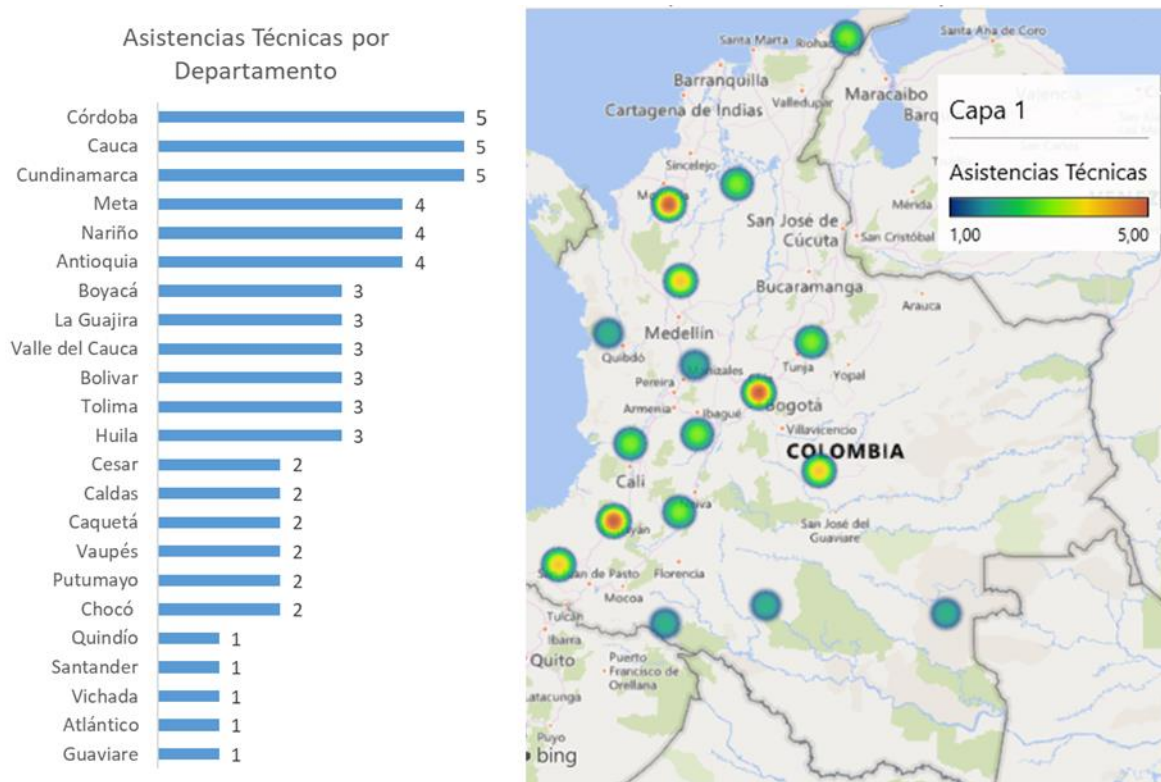
Tabla 2. Temáticas de las Asistencias Técnicas Desarrolladas por la Dirección de Desarrollo Sectorial

| Temática                                 | Asistencias técnicas |
|------------------------------------------|----------------------|
| SIASAR                                   | 53                   |
| Monitoreo a los recursos SGP             | 38                   |
| Programa agua al campo                   | 34                   |
| Planes ambientales                       | 32                   |
| SINAS                                    | 27                   |
| Calidad del agua                         | 27                   |
| Programa SAVER                           | 22                   |
| Programa agua al barrio                  | 11                   |
| Disposición final de residuos sólidos    | 7                    |
| Tratamiento adecuado de residuos sólidos | 2                    |
| <b>Total</b>                             | <b>253</b>           |

Programa Agua al Campo: es un programa que busca cerrar las brechas en materia de cobertura, continuidad y calidad de agua en las zonas rurales del país. Está dirigido a municipios vinculados a los Planes Departamentales de Agua, prestadores rurales y comunidades organizadas. Para el periodo 2019-2022 están focalizados municipios de zonas de Planes de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET) y Zonas Más Afectadas por el Conflicto (ZOMAC). Las asistencias técnicas se han desarrollado a través de mecanismos virtuales desde la ciudad de Bogotá

con cobertura nacional, debido a la contingencia generada por el COVID-19. Teniendo en cuenta lo anterior, se muestra la distribución de las asistencias técnicas realizadas en la vigencia 2019 en la gráfica 16.

*Gráfico 16. Asistencias Técnicas Programa Agua al Campo*



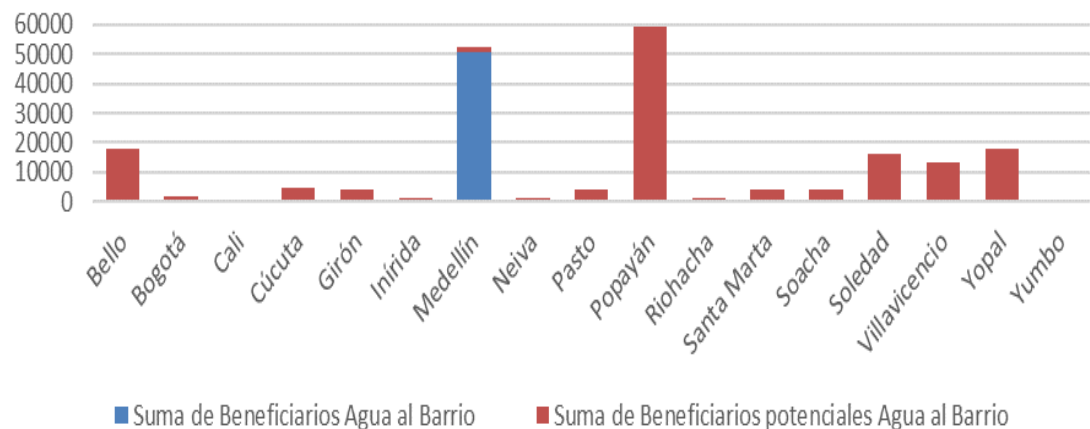
Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

Para la vigencia 2020, el programa de Agua al Campo presenta 34 asistencias técnicas a través de mecanismos virtuales debido a la contingencia generada por el COVID-19.

Programa Agua al Barrio: en Colombia cerca de 1,3 millones de hogares urbanos viven en barrios informales, más de 200 mil personas en 34 municipios pequeños de difícil acceso reciben servicios de agua y saneamiento de baja calidad y más de 3,9 millones de personas en 55 municipios intermedios de bajos ingresos se ven afectadas por una mala prestación de los servicios de agua potable y saneamiento.

Bajo estos parámetros, el programa se focaliza en Bogotá, Cali, Pasto, Soledad, Cartagena, Medellín, Itagüí, Bello, Pereira, Neiva, Riohacha, Cúcuta, Bucaramanga, Girón y Yopal. Durante la vigencia 2019, el programa se ha concentrado en la ciudad de Medellín, como se muestra en el Gráfico 17.

Gráfico 17. Beneficiarios del Programa Agua al Barrio Vs Población Potencial Beneficiaria

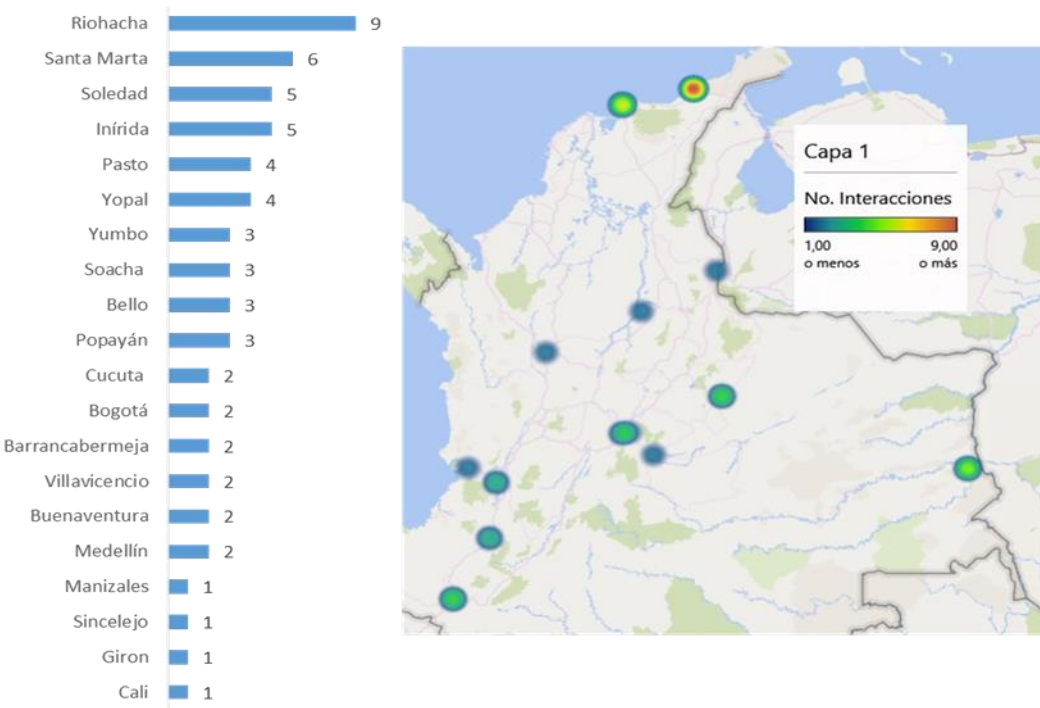


Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

Teniendo en cuenta que las asistencias técnicas se han realizado mediante mecanismos virtuales, este programa ha realizado 11 asistencias técnicas.

Por otra parte, y debido a que no aún no se ha logrado la cobertura necesaria, según los datos de la vigencia 2019, el programa ha generado interacciones con las 15 ciudades identificadas inicialmente y 7 ciudades nuevas, como se muestra en el Gráfico 18.

Gráfico 18. Número de Interacciones con el Programa Agua al Barrio

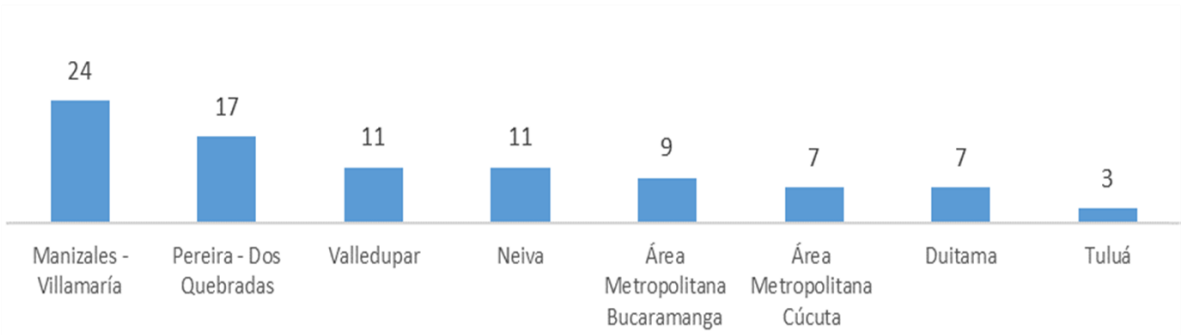


Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

Programa Saneamiento de Vertimientos (Saver): El programa opera desde el año 2007, con el objetivo de cumplir las metas del Documento Colombia Visión 2019 y los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM, que fueron reemplazados por los actuales Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)), bajo los cuales se propuso alcanzar el tratamiento del 50% del caudal de aguas residuales generadas en el país, en forma coordinada con los lineamientos del Plan Nacional de Manejo de Aguas Residuales (PMAR).

Está dirigido a entes territoriales que requieren el acompañamiento en la optimización de sistemas de tratamiento de aguas residuales municipales, la implementación de los planes de saneamiento y manejo de vertimientos y la inversión en cuencas críticas. Los municipios en los que se concentró la gestión en la vigencia 2019 fueron Manizales, Pereira, Valledupar y Neiva.

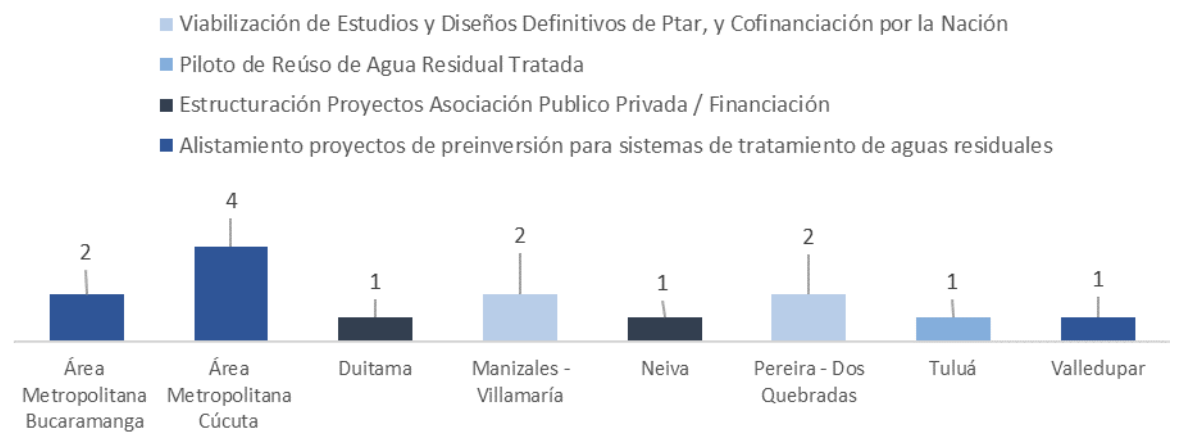
Gráfico 19. Número de Interacciones con el Programa SAVER



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

Los principales temas de interacción con los municipios en la vigencia 2019 fueron el alistamiento de proyectos de pre-inversión y la viabilización de estudios y diseños, como se muestra a continuación.

Gráfico 20. Temas de Interacción Programa SAVER

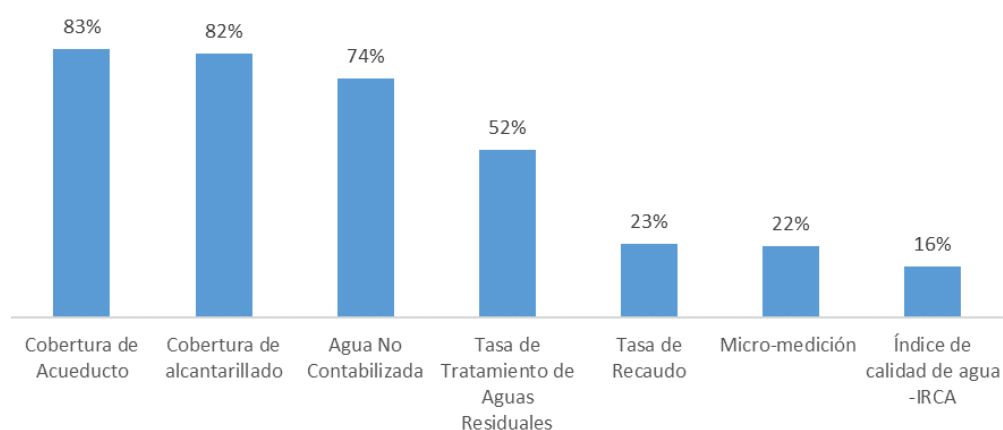


Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

En la vigencia 2020, se han desarrollado 22 asistencias técnicas utilizando mecanismos virtuales.

Programa Guajira Azul: busca aumentar la cobertura y calidad del agua potable y saneamiento en el departamento de La Guajira. Este programa tiene por objetivo aumentar la continuidad del agua en zonas urbanas de 9 horas al día a 16 e incrementar la cobertura del 4% al 70% en zonas rurales. Durante la vigencia 2019, el departamento beneficiario cuenta con las siguientes características, en materia de agua potable y desempeño de las empresas de servicios públicos.

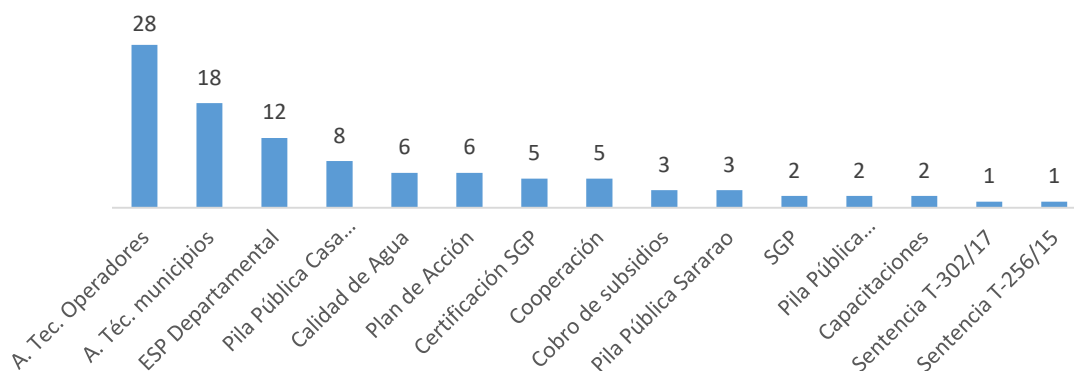
Gráfico 21. Principales Indicadores de La Guajira



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

En consecuencia, se ha enfocado en realizar asistencias técnicas a operadores de servicios de agua potable y calidad de agua, en las siguientes temáticas:

Gráfico 22. Temas de Asistencia Técnica Guajira Azul



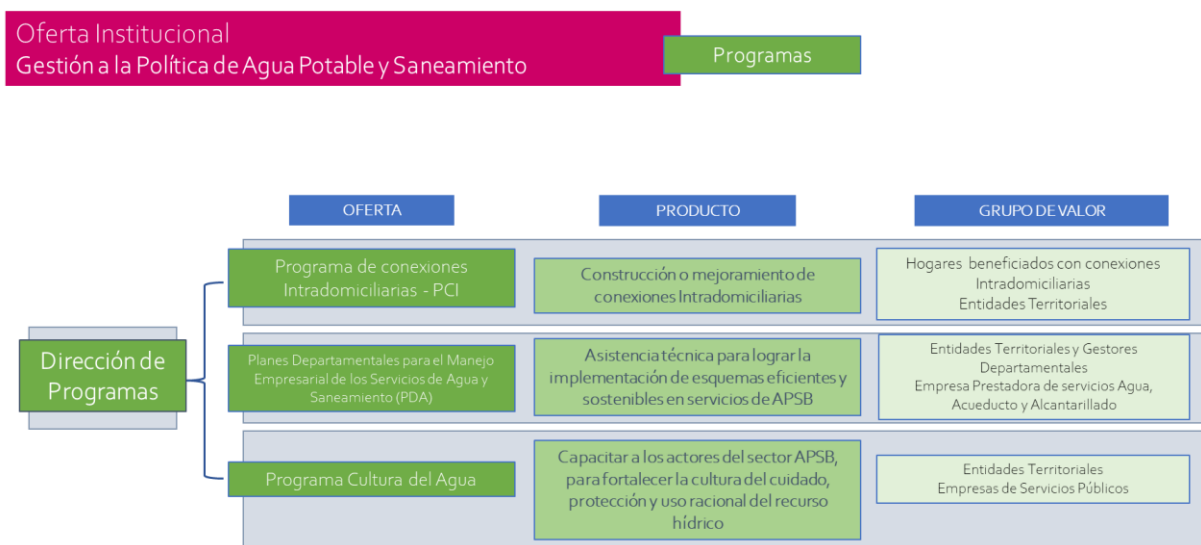
Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

Es importante mencionar que en la vigencia 2020 el programa de Guajira Azul no cuenta con datos sistematizados.



A continuación, se presenta el comportamiento de los grupos de valor beneficiarios de los programas de agua potable y saneamiento a cargo de la Dirección de Programas (DP).

Gráfico 23. Oferta Institucional de la DP



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

En la vigencia 2020, la Dirección de Programas ha desarrollado 1.120 asistencias técnicas a través de mecanismos virtuales, en las siguientes temáticas:

Tabla 3. Temáticas de las Asistencias Técnicas Desarrolladas por la Dirección de Programas

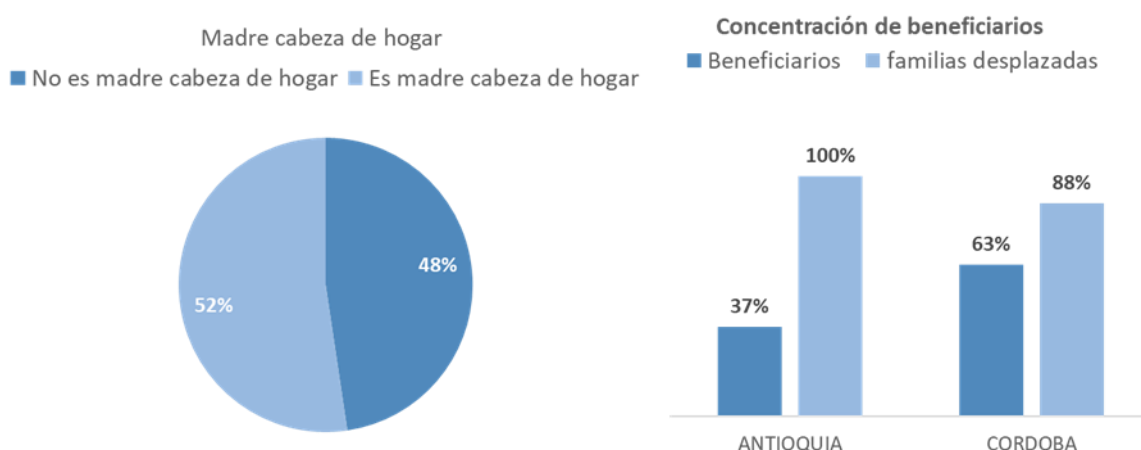
| Temática                                      | Asistencias técnicas |
|-----------------------------------------------|----------------------|
| Evaluación y formulación de proyectos         | 499                  |
| Mecanismo de viabilización                    | 165                  |
| Planes departamentales de agua - PDA          | 155                  |
| Planes de gestión social                      | 77                   |
| Seguimiento de proyectos                      | 69                   |
| Licencias del software INTEGRIN               | 57                   |
| Proyectos estructuración                      | 32                   |
| Aseguramiento de la prestación                | 28                   |
| Programa cultura del agua                     | 14                   |
| Esquemas regionales                           | 11                   |
| Conexiones intradomiciliarias                 | 7                    |
| SIGEVAS                                       | 4                    |
| Verificación de criterios                     | 1                    |
| Talleres socialización resolución 661 de 2019 | 1                    |
| <b>Total</b>                                  | <b>1.120</b>         |

Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

Programa de Conexiones Intradomiciliarias: busca fomentar el acceso a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, mediante la construcción o mejoramiento de las conexiones intradomiciliarias y domiciliarias cuando técnicamente se requieran. El programa está dirigido a los barrios y/o zonas rurales seleccionadas mediante la aplicación de los criterios de focalización establecidos en el Decreto 1077 de 2015 en su capítulo cuarto.

Durante la vigencia 2019, de los 718 beneficiarios, la mayoría son madres cabeza de hogar, concentrados en el departamento de Córdoba, de los cuales el 88% son familias desplazadas con una composición del núcleo familiar de cuatro personas en promedio, como se muestra a continuación.

Gráfico 24. Beneficiarios Programa Conexiones Intradomiciliarias



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

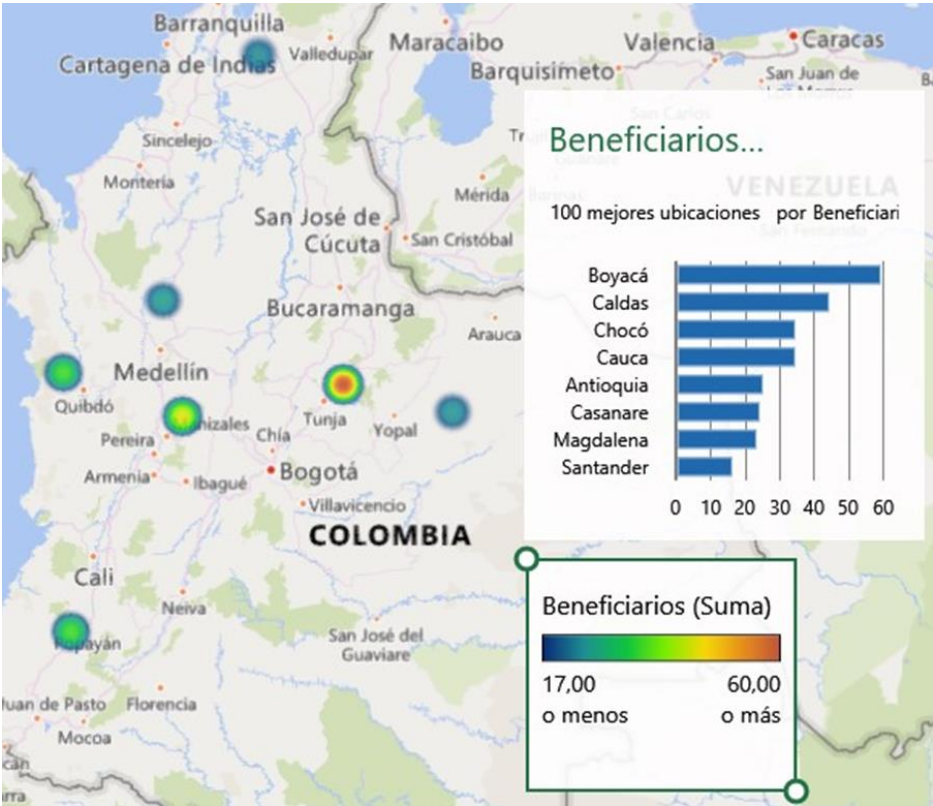
Programa Planes Departamentales de Agua: busca lograr la armonización integral de los recursos y la implementación de esquemas eficientes y sostenibles en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico, teniendo en cuenta las características locales, la capacidad institucional de las entidades territoriales y personas prestadoras de los servicios públicos y la implementación efectiva de esquemas de regionalización. Para la vigencia 2020, en el marco del programa, se realizaron 155 asistencias técnicas a través de mecanismos virtuales de cobertura nacional.

Programa Cultura del Agua: busca construir una cultura orientada al cuidado, protección y uso racional del recurso, desarrollando procesos educativos de carácter permanente, a través de los cuales las comunidades tengan la posibilidad de reflexionar sobre su realidad local, analizar las consecuencias de sus comportamientos y prácticas individuales y colectivas sobre el entorno y asuman su capacidad para tomar decisiones orientadas a transformar dichos comportamientos en la búsqueda de un desarrollo humano sostenible. Para la vigencia 2020, en el

marco del programa, se realizaron 14 asistencias técnicas a través de mecanismos virtuales de cobertura nacional.

Durante la vigencia 2019, el 52% de beneficiarios se encuentra en Boyacá, Caldas y Chocó, como se muestra a continuación.

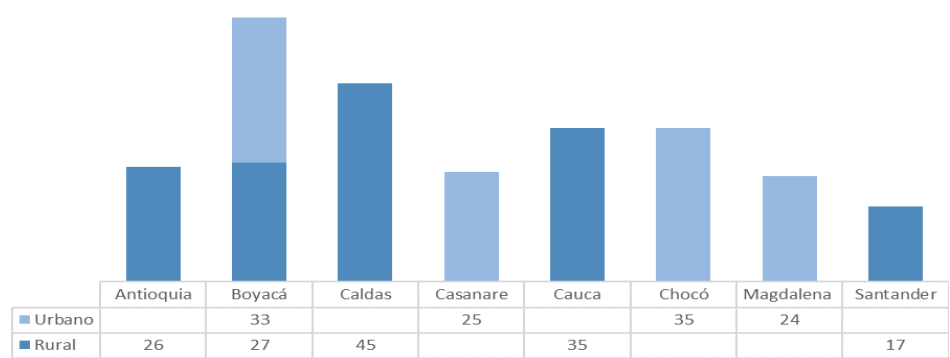
Gráfico 25. Capacitaciones Programa Cultura del Agua



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

De otra parte, el 56% de los beneficiarios se encuentran en zonas rurales y el 44% en zonas urbanas, de la siguiente manera:

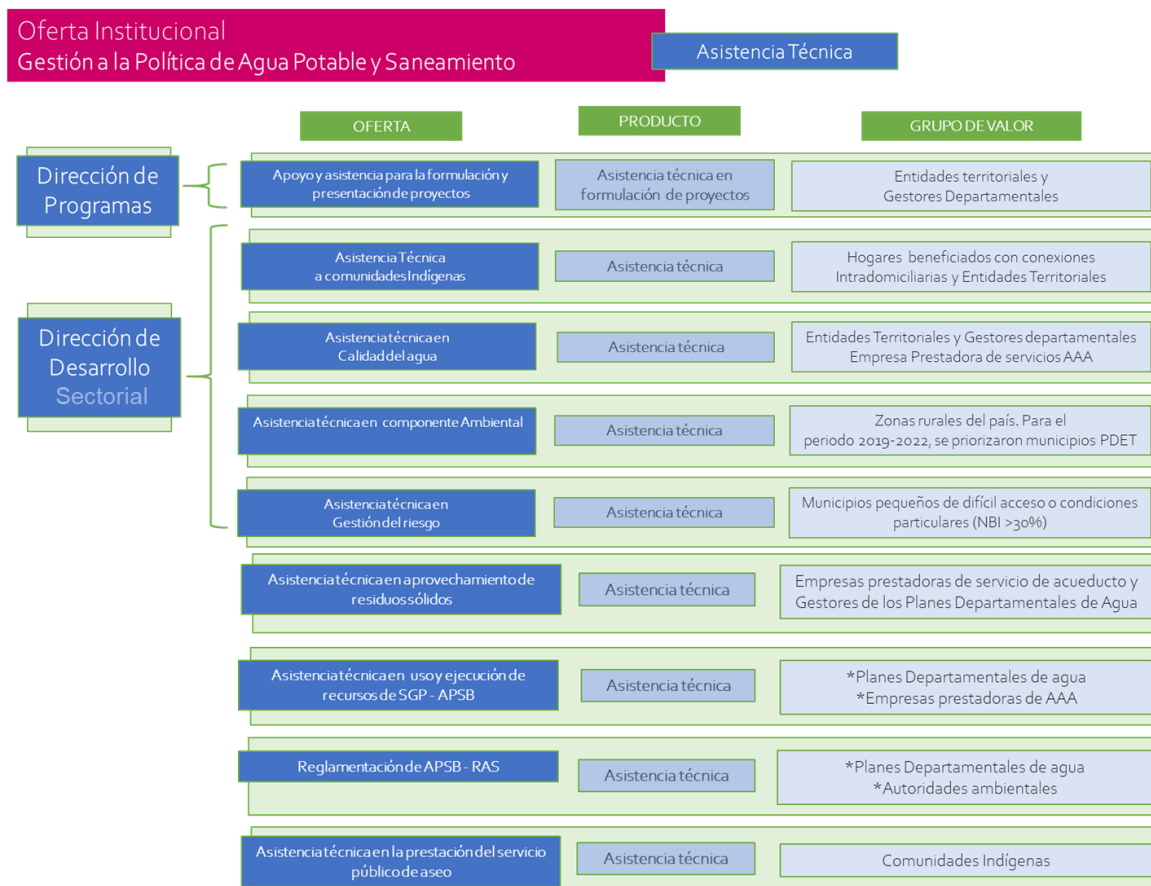
Gráfico 26. Beneficiarios programa Cultura del Agua según ubicación



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

A continuación, se presenta el comportamiento de los grupos de valor beneficiarios de la oferta exclusiva en asistencia técnica a cargo de la Dirección de Programas (DP) y la Dirección de Desarrollo Sectorial (DDS).

*Gráfico 27. Oferta Institucional en Asistencia Técnica de la DP y la DDS*



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

**Apoyo y asistencia para la formulación y presentación de proyectos:** busca apoyar a las entidades territoriales en la presentación de las herramientas necesarias para identificar, preparar y formular proyectos del sector de agua potable y saneamiento básico, utilizando para ello la metodología general ajustada (MGA) expedida por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y los requisitos mínimos exigidos dentro del proceso de evaluación de proyectos del sector de agua potable y saneamiento. Para la vigencia 2020, en el marco del programa, se realizaron 499 asistencias técnicas a través de mecanismos virtuales de cobertura nacional.

**Asistencia a Comunidades Indígenas:** busca atender requerimientos de las comunidades indígenas en el marco de las sentencias, autos de la corte, Mesas Permanentes de Concertación, planes salvaguarda, PND y demás espacios que se generar y permitan brindar una asistencia a dichas comunidades de acuerdo con las competencias del sector en agua potable y saneamiento básico. Para la vigencia

20202, no se cuentan con datos sistematizados de las asistencias técnicas prestadas.

Asistencia en calidad del Agua: busca asistir en los instrumentos de vigilancia y control del suministro de agua para consumo humano, así como en los diferentes niveles de responsabilidad de los actores involucrados, frente al deber constitucional de brindar agua apta para consumo humano, es decir, sin riesgo para la salud de la población colombiana. Para la vigencia 2020, en el marco del programa, se realizaron 27 asistencias técnicas a través de mecanismos virtuales de cobertura nacional.

Asistencia en Componente Ambiental: se genera en el marco del documento CONPES 3550 de 2008, principalmente en cuanto a los lineamientos para la formulación de la política integral para la salud ambiental con énfasis en los componentes de calidad del aire, calidad del agua y seguridad química. Para la vigencia 2020 no se cuenta con datos que permitan sistematizar la ubicación geográfica de los beneficiarios. Es importante mencionar que el 87% de las asistencias se realiza por demanda desde los entes territoriales urbanos y el restante 13% son programadas por parte del MVCT.

Asistencia en Gestión del Riesgo: busca fortalecer e implementar los procesos de la gestión del riesgo de desastres en el sector de agua potable y saneamiento básico, se definió como prioridad para transferir el conocimiento generado desde las entidades del gobierno central. Su énfasis está en los aspectos técnicos de la gestión del riesgo, la socialización de los instrumentos normativos y metodológicos adoptados por el MVCT y brindar apoyo técnico en generación de planes y programas asociados con la gestión del riesgo y la atención de situaciones de emergencia sectoriales, considerando la rehabilitación y reconstrucción de la infraestructura afectada. Para la vigencia 2020 no se cuenta con datos que identifiquen los beneficiarios, al menos por variables geográficas; sin embargo, los temas tratados se relacionan con los cuatro componentes de Plan Departamental de Agua (PDA)<sup>3</sup> en un 49%, seguido por asistencia a prestadores con un 46% y con temas de emergencia en un 5%. La frecuencia de las interacciones con estos entes urbanos se realiza principalmente de manera anual o semestral. De igual forma el 78% de las asistencias se realiza por demanda desde los entes territoriales urbanos y el restante 22% son programadas por el MVCT.

Asistencia en aprovechamiento de residuos sólidos: busca asistir a las organizaciones de recicladores de oficio en su proceso de formalización como prestadores de la actividad de aprovechamiento en el marco del servicio público de aseo. Para la vigencia 2020, no se cuentan con datos sistematizados relacionados a estas asistencias técnicas.

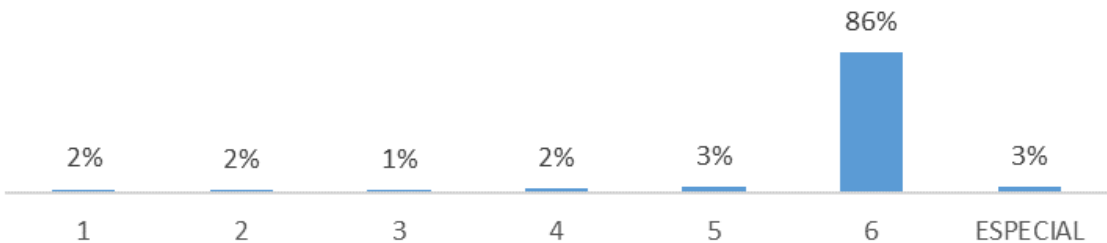
---

<sup>3</sup> Los componentes del PDA son: componente de inversión, componente aseguramiento de la prestación, componente ambiental y gestión del riesgo sectorial.

Asistencia en uso y ejecución de recursos de SGP: en el marco de la estrategia de Monitoreo, Seguimiento y Control a los Recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico (SGP APSB), se definen los eventos en los cuales está en riesgo la prestación adecuada de los servicios a cargo de las entidades territoriales, las medidas que puede adoptar para evitar tal situación y la determinación efectiva de los correctivos necesarios a que haya lugar. Para la vigencia 2020, en el marco del programa, se realizaron 38 asistencias técnicas a través de mecanismos virtuales de cobertura nacional.

Así mismo, se busca identificar el cumplimiento de las metas de cobertura y calidad de los servicios y tomar acciones oportunas para el mejoramiento de los procesos administrativos, el uso adecuado de los recursos y el avance en los indicadores de cobertura, calidad y continuidad en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en las entidades territoriales. En la vigencia 2019, la oferta se ha concentrado en municipios de categoría sexta, como se muestra a continuación.

Gráfico 28. Asistencia técnica por categoría de municipio

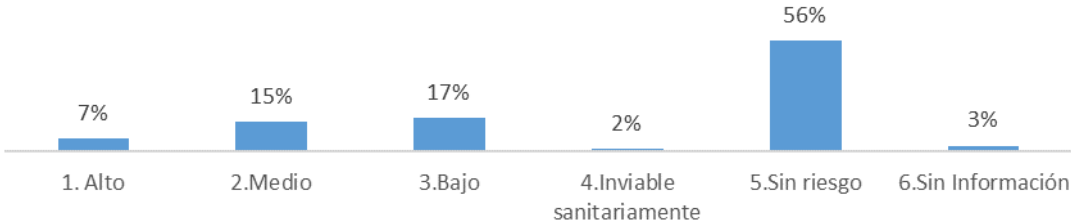


Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

Es importante mencionar que las asistencias técnicas se focalizan en los municipios de categoría cinco y seis, que son los priorizados. En línea con lo anterior, se observa que el 86% de las asistencias se concentran en municipios de categoría seis y un 3% para los municipios de categoría cinco.

En lo que respecta al riesgo de la prestación inadecuada de los servicios a cargo de las entidades territoriales, se observa que la mayoría se encuentra sin riesgo o en riesgo bajo, pero el 22% se encuentran en riesgo medio y alto frente a la prestación del servicio de agua y la calidad de la misma, como se muestra a continuación.

Gráfico 27. Nivel de riesgo en la prestación de servicio de los municipios beneficiarios



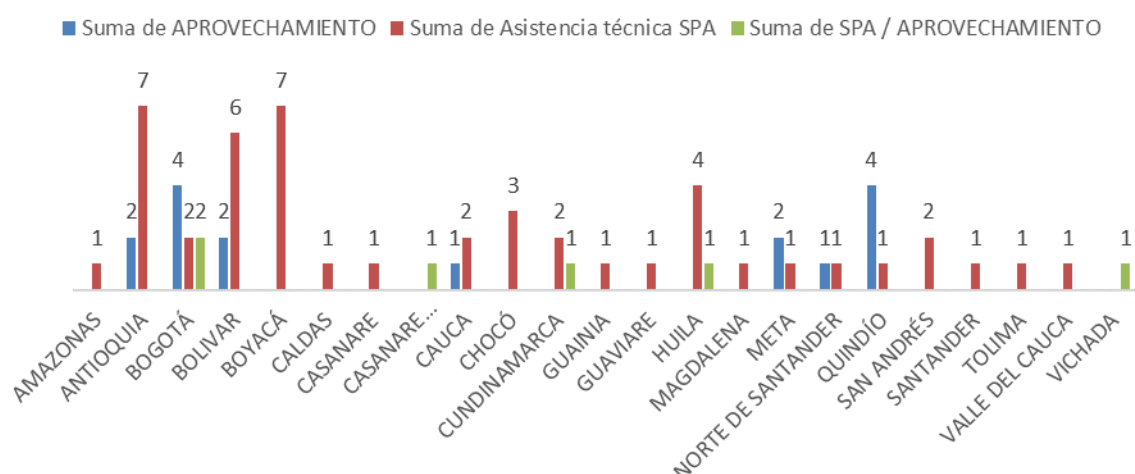
Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).



Asistencia en Reglamentación de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS): busca divulgar la normatividad técnica asociada con la formulación de los proyectos de agua potable y saneamiento básico para mejorar su implementación y, de esa forma, mejorar la infraestructura física y los procesos para su administración. Para la vigencia 2020 no se cuenta con datos de operación.

Asistencia en la prestación del servicio público de aseo: los grupos de valor relacionados con este programa son entes territoriales que buscan acompañamientos en formulación de proyectos, actualización normativa o mesas de trabajo, en temas de manejo de residuos sólidos y prestación de servicios de aseo. Para el 2019, el 34% de los acompañamientos corresponde a la prestación del servicio público de aseo, el 26% a proyectos de disposición final, el 25% al aprovechamiento en prestación de servicios de aseo, el 13% a estructuración de proyectos de aprovechamiento y el 2% a actualización de normatividad. La distribución de temáticas por municipios se representa en el siguiente gráfico

Gráfico 29. Asistencia en Servicio Público de Aseo (SPA)



La concentración de acompañamientos relacionados con mesas de trabajo SPA se encuentran en Monpóx, Magangué y San Andrés, y para proyectos de disposición final de residuos sólidos se encuentran en la zona central del país. En Medellín se adelantan los principales esfuerzos por adelantar proyectos relacionados con aprovechamiento de residuos sólidos. Para la vigencia 2020, se han realizado 7 asistencias técnicas en disposición final de residuos sólidos y 2 asistencias técnicas en Tratamiento de residuos sólidos.

Asistencia en Cambio Climático: las asistencias técnicas se generan a partir de las implicaciones económicas, sociales y políticas que el sector agua potable y saneamiento básico debe asumir frente al nuevo panorama de incremento de la temperatura en el mundo. En consecuencia, se está trabajando en la generación de lineamientos e instrumentos habilitantes de tipo normativo, financiero y técnico que permitan la formulación e implementación de proyectos que contribuyan con las acciones de cambio climático sectorial.

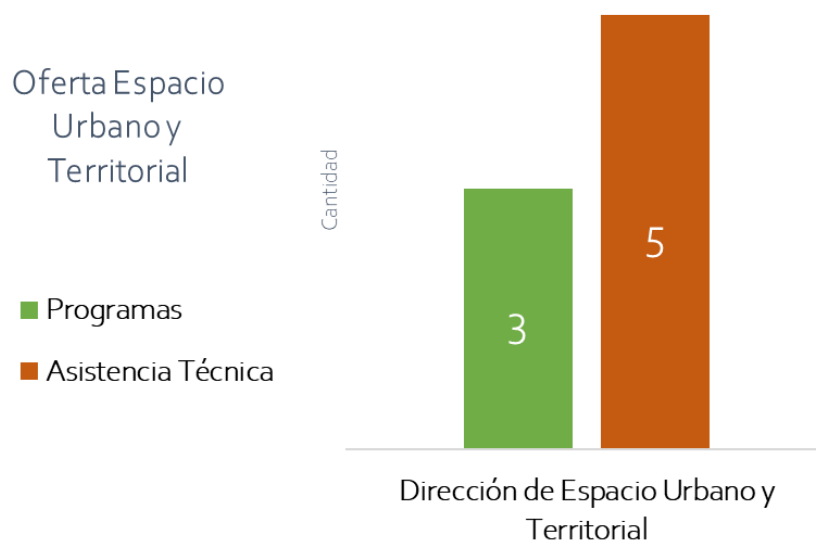
Para la vigencia 2020 no se cuenta con datos que identifiquen los beneficiarios, al menos por variables geográficas; sin embargo, la asistencia se realiza en un 82% a entes territoriales que buscan información sobre los servicios que permitan mitigar el impacto del cambio climático y se tiene un 18% de asistencias concentradas en el Plan Integral de Gestión del Cambio Climático Sectorial (PIGCCS). Es importante mencionar que el 90% de las asistencias se realiza por demanda de los entes territoriales urbanos y prestadores y el restante 10% son programadas por el MVCT para la vigencia.

#### 5.1.3. Grupos de Valor del proceso Gestión de la Política de Espacio Urbano y Territorial

A través de la implementación de la política de espacio urbano y territorial se contribuye a la garantía de varios derechos, entre los cuales se destacan el derecho al espacio público y la utilización y defensa de bienes de uso público, la vivienda digna, el medio ambiente sano, la protección de los recursos naturales, defensa del patrimonio cultural de la nación, acceso a una infraestructura de servicios que garantice la salubridad pública, entre otros.

La gestión de la política de espacio urbano y territorial del MVCT se realiza a través del trabajo realizado por la Dirección de Espacio Urbano y Territorial (DEUT), la cual, además de formular la política, para la vigencia 2020 está implementando ocho tipos de oferta institucional compuesta por tres programas y cinco tipos de asistencia técnica, como se muestra a continuación.

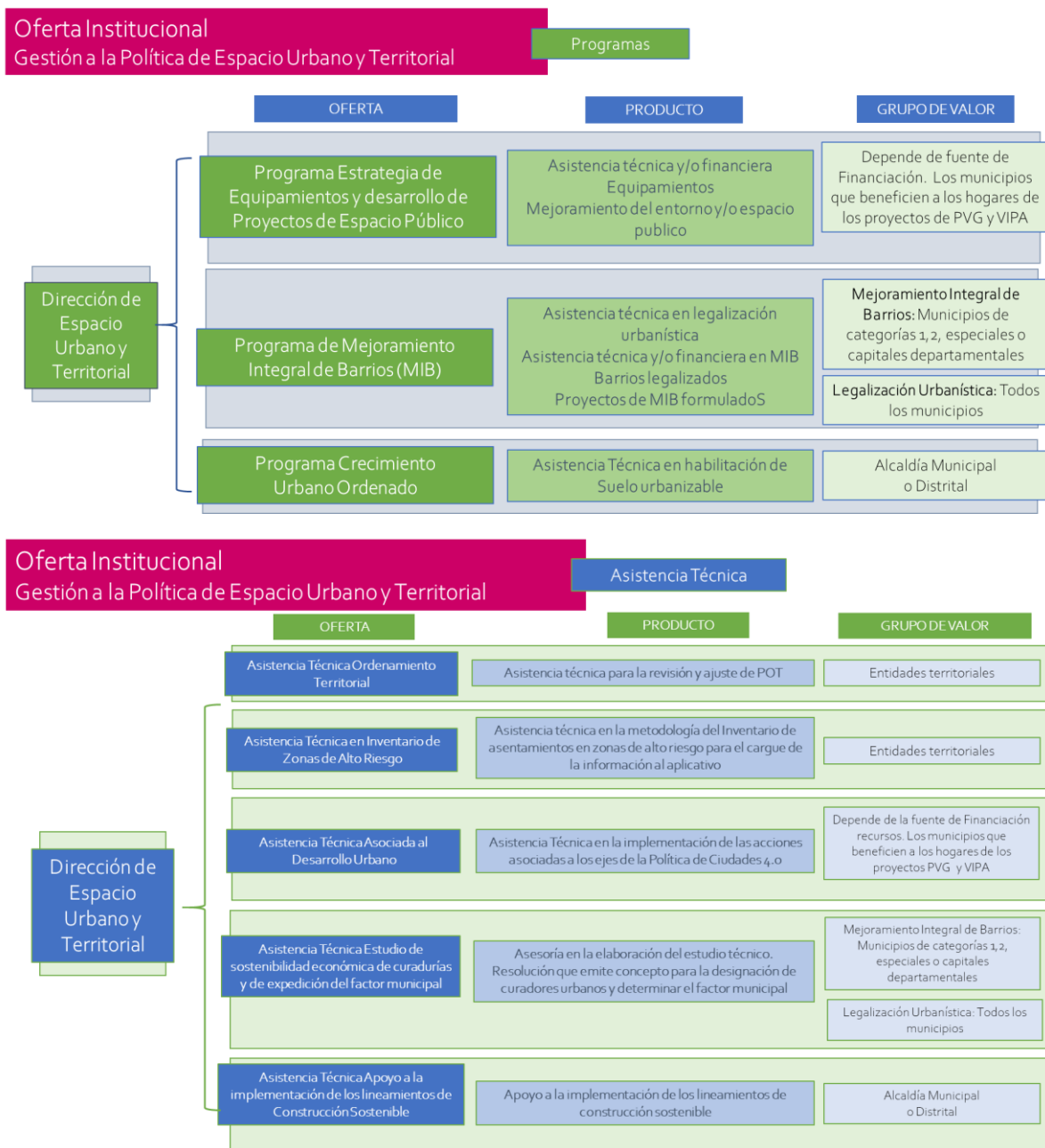
*Gráfico 30. Oferta Institucional del Proceso Gestión de la Política de Espacio Urbano y Territorial*



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

A continuación, se presenta el comportamiento de los grupos de valor beneficiarios de los programas y asistencias técnicas a cargo de la Dirección de Espacio Urbano y Territorial (DEUT).

Gráfico 31. Programas y asistencias técnicas a cargo de la DEUT



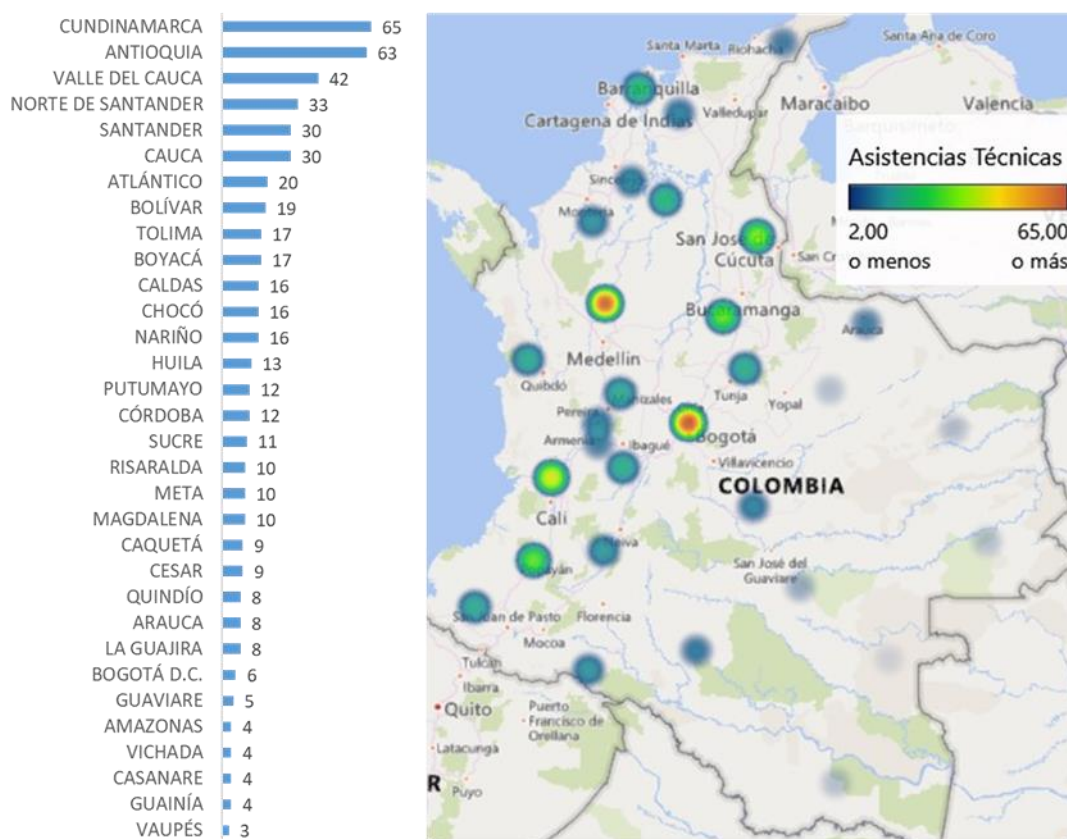
Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

El grupo de valor de los programas y asistencias realizadas en materia espacio urbano y territorial corresponden a entidades territoriales que requieren acompañamiento para la ejecución de políticas y lineamientos que el MVCT direcciona para la consolidación de territorios más amables, compactos, sostenibles y no segregados.

Para lograr este fin, se realizan jornadas de capacitación y asistencia técnica a municipios y regiones en temas de ordenamiento territorial, se promocionan operaciones urbanas integrales, y se formulan programas de orientación y acompañamiento a los municipios para que ejecuten proyectos de mejoramiento integral de barrios y de renovación urbana, mediante los cuales se adelantan obras de: prevención y reducción de riesgos, vivienda, infraestructura para la prestación de servicios públicos, mejoramiento y adecuación del espacio público, equipamientos y sistemas de movilidad con acompañamiento social.

Dado que la oferta institucional de la DEUT se materializa en asistencia técnica, la caracterización se hizo de manera agregada en el Gráfico 31, en el que se evidencia que, para la vigencia 2020, cerca del 62% de su oferta se concentró en Cundinamarca, Antioquia, valle del Cauca, Norte de Santander, Santander y Cauca, con un promedio de 44 acompañamientos, las demás asistencias se encuentran distribuidas en el resto del país con un promedio de 10 acompañamientos.

Gráfico 32. Asistencias Técnicas a cargo de la DEUT



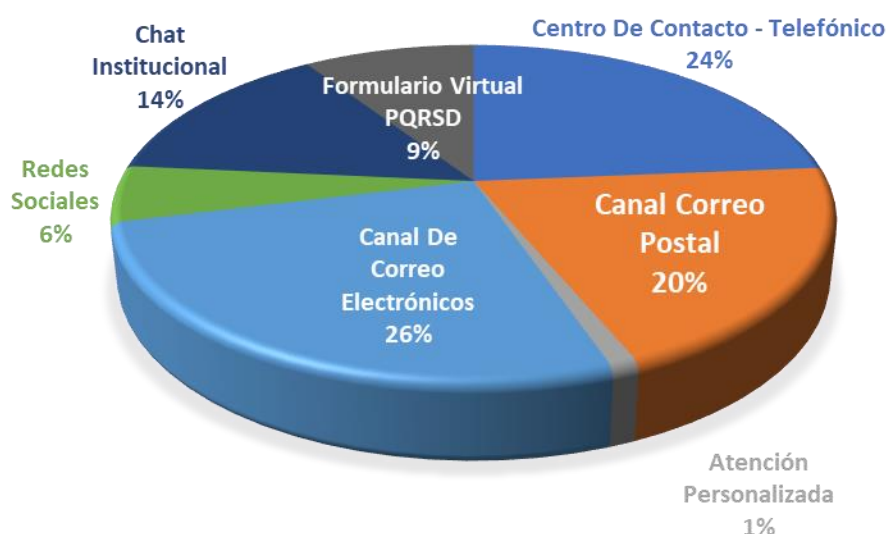
Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

## 5.2. Caracterización de Partes Interesadas

Las partes interesadas del MVCT, que incluyen ciudadanos y grupos de interés que no se pueden identificar con una oferta institucional de manera específica, se caracterizan de manera agregada a partir de la información recolectada de los canales de atención del MVCT, cuya fuente de información es el Grupo de Atención al Usuario y Archivo (GAUA).

El MVCT cuenta con nueve canales de atención, a partir de los cuales se toman los requerimientos de los ciudadanos y demás partes interesadas. Con corte 30 de septiembre 2020, el MVCT atendió 175.651 consultas relacionadas con la gestión misional y administrativa, cuya distribución según canales de atención es la siguiente.

*Gráfico 33. Canal de atención usado por las Partes Interesadas*



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

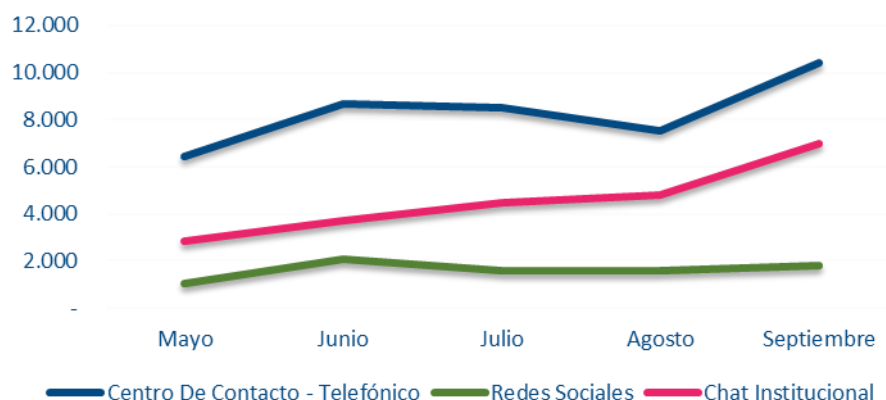
### 5.2.1. Usuarios atendidos mediante el centro de contacto

Es importante anotar que el MVCT participó en el proyecto del Centro de Contacto al Ciudadano con el objetivo de mejorar los canales de comunicación contemplados en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC). El Centro de Contacto al Ciudadano es el punto integrado de contacto donde, a través de los canales telefónico, chat Institucional y Redes Sociales, se brinda atención de primer nivel.

A través del canal telefónico atendió 41.575 llamadas, a través del chat institucional se realizaron 25.064 interacciones y a través de las Redes Sociales se atendieron a 9.487 usuarios. En el Gráfico 33 se puede evidenciar la tendencia en su uso. Los temas más frecuentes tienen que ver con información general del Subsidio Familiar de Vivienda de Interés Social (SFVIS), temas de subsidio de concurrencia, Semillero

de Propietarios, Mi Casa Ya, INURBE, Programa de Vivienda Gratis, autorización de movilización de recursos de cuentas de ahorro programado y otros temas competencia de la entidad que fueron atendidas por estos canales en lo corrido de la vigencia 2020.

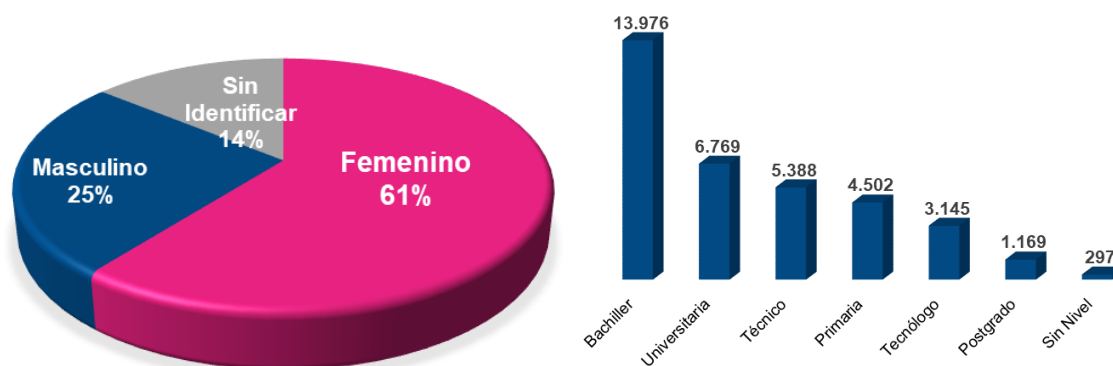
*Gráfico 34. Uso de los canales del centro de contacto*



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

A continuación, se describen las principales variables demográficas de los usuarios atendidos por estos canales, teniendo en cuenta que la mayoría de los usuarios atendidos están interesados principalmente en los programas de vivienda.

*Gráfico 35. Distribución por género y nivel de formación*



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

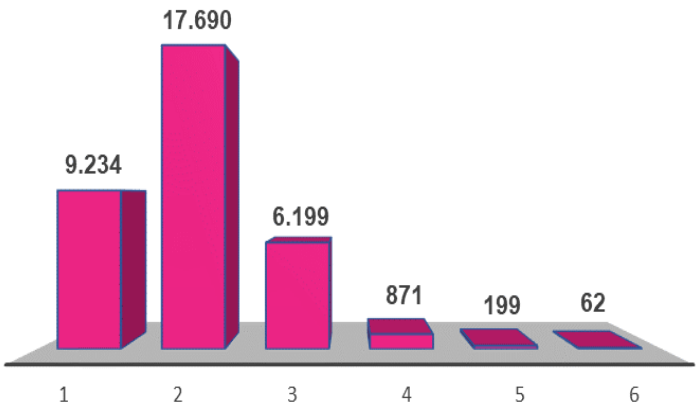
La mayoría de los usuarios son mujeres, ya que representan un 61% de las personas atendidas, y el 40% de los usuarios tiene bachillerato como último nivel de formación.

En cuanto al estrato socioeconómico, los usuarios del centro de contacto en su mayoría pertenecen al estrato socioeconómico 2 y los temas de mayor consulta son “Semilleros Propietarios Usuarios”, “Mi Casa Ya”, “Consulta Tramites MVCT



(Radicados)” y “Subsidio No VIS”. Adicionalmente de los 17.690 usuarios, 12.093 son mujeres.

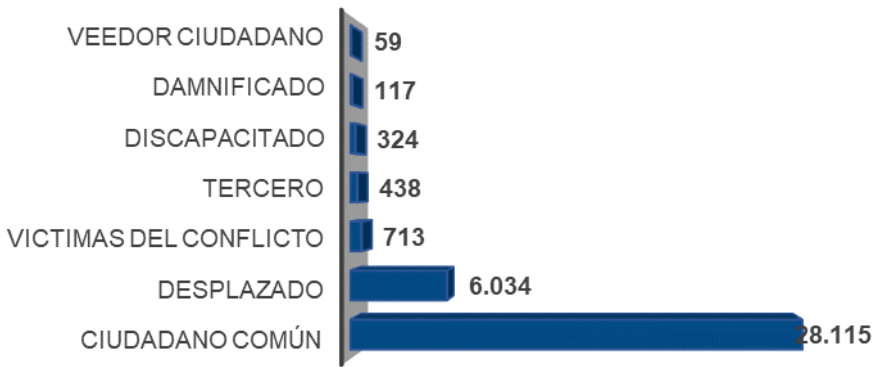
Gráfico 36. Distribución por estrato socioeconómico



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

Con relación al tipo de usuario y su ocupación, alrededor del 96% corresponde a “Ciudadanos Comunes” o desplazados. Cabe resaltar que el 0.16% corresponde a “Veedor Ciudadano” y la mayor parte sus consultas fueron sobre la oferta de vivienda gratuita, el programa Semillero de Propietarios y sobre los trámites ante el MVCT.

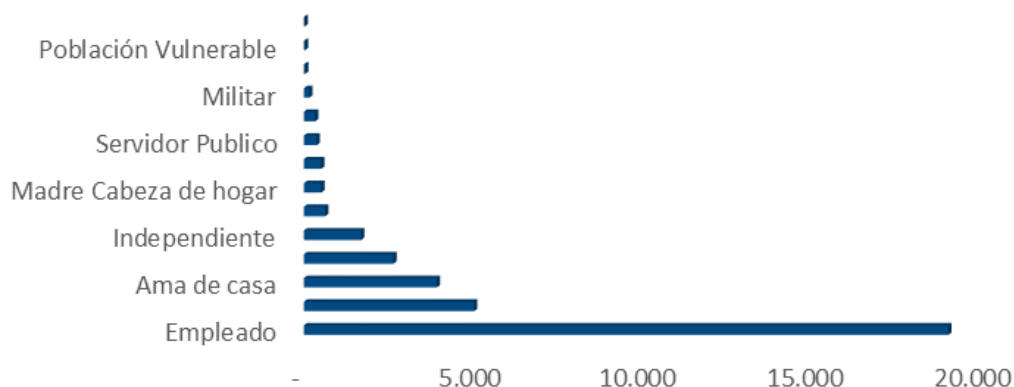
Gráfico 37. Distribución por tipo de ciudadano



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

Respecto a la ocupación, cabe resaltar que los empleados corresponden al 54% del total y, de los 19.194 usuarios, 12.347 corresponden a mujeres, 6.332 a hombres y 515 no se encuentran identificados. Adicionalmente, los usuarios clasificados como empleados consultaron mayoritariamente (4.562) por el programa Semillero de Propietarios o Mi Casa Ya (2.818).

Gráfico 38. Distribución por ocupación



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

En cuanto a la ubicación geográfica, Bogotá presenta el porcentaje más alto con un 37%, seguido por Antioquia con el 11%, Valle del Cauca con el 8%, Atlántico con el 7% y Cundinamarca con el 6%.

Tabla 2. Distribución por ubicación geográfica

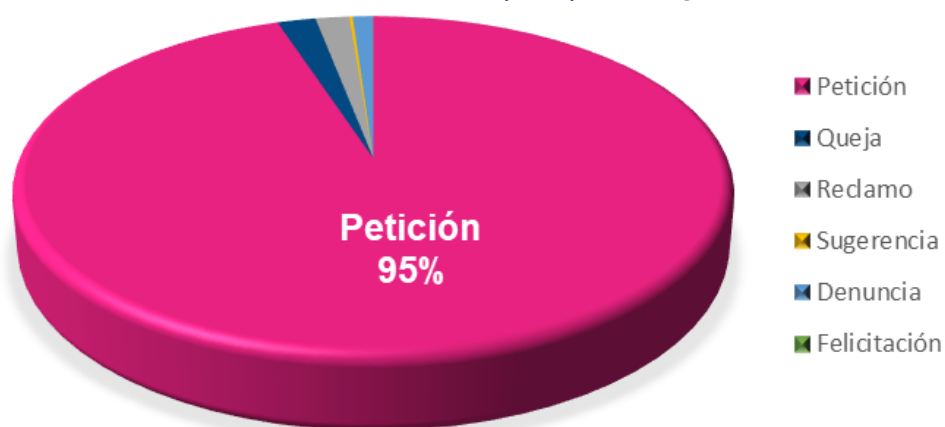
| Departamento    | Cantidad | Porcentaje |
|-----------------|----------|------------|
| Bogotá          | 13356    | 37%        |
| Antioquia       | 3797     | 11%        |
| Valle Del Cauca | 3025     | 8%         |
| Atlántico       | 2463     | 7%         |
| Cundinamarca    | 2315     | 6%         |
| Santander       | 1399     | 4%         |
| Tolima          | 1025     | 3%         |
| Bolívar         | 853      | 2%         |
| Cesar           | 820      | 2%         |
| Magdalena       | 675      | 2%         |

Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

### 5.2.2. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones (PQRSDF) presentadas por los usuarios

La fuente de información de esta categoría es la herramienta de gestión documental, cuya base de datos corresponde a los documentos que fueron tipificados en la ventanilla única. A continuación, se muestra la distribución según el tipo de PQRSDF, donde las peticiones son las que tienen mayor participación.

Gráfico 39. Distribución por tipo de PQRSDF



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

A continuación, se presentan los diez tipos de solicitudes más recurrentes ante el MVCT.

Tabla 2. Solicitudes más recurrentes en el MVCT.

| Tipo de Solicitud        | Cantidad | Porcentaje |
|--------------------------|----------|------------|
| Petición                 | 57.338   | 61%        |
| Oficio                   | 14.640   | 16%        |
| Acción de Tutela         | 10.215   | 11%        |
| Solicitud de Información | 4.275    | 5%         |
| Movilización personal    | 1.643    | 2%         |
| Queja                    | 1.222    | 1%         |
| Información pública      | 1.152    | 1%         |
| Reclamo                  | 1.077    | 1%         |
| Restitución de tierras   | 1.056    | 1%         |
| Factura                  | 1.055    | 1%         |
| Total general            | 93.673   | 100%       |

Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

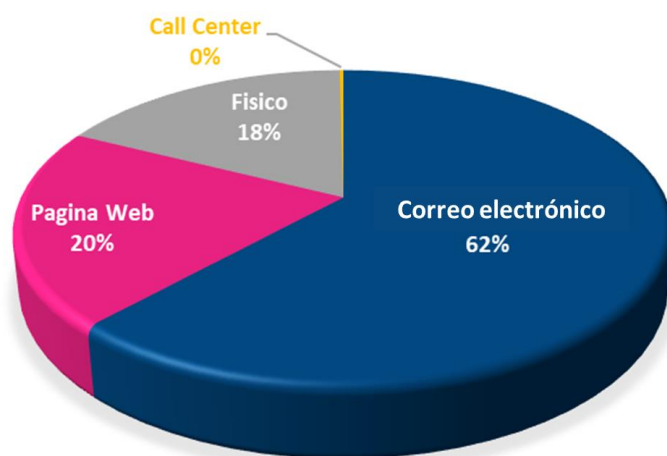
### 5.2.3. Documentos físicos y electrónicos

Respecto al tipo de comunicación que más utilizan los usuarios, en la herramienta de gestión documental se registraron 97.667 casos y el canal más usado es el correo electrónico con 60.453 casos a través de las cuentas:

- Correspondencia: [Correspondencia@minvivienda.gov.co](mailto:Correspondencia@minvivienda.gov.co)
- Notificaciones Judiciales: [notificacionesjudici@minvivienda.gov.co](mailto:notificacionesjudici@minvivienda.gov.co)
- Notificaciones Fonvivienda: [Notificacionesfonviv@minvivienda.gov.co](mailto:Notificacionesfonviv@minvivienda.gov.co)

El segundo canal más usado es la página web, con 19.941 casos. Para la vigencia 2020 se registró el siguiente nivel de uso de los canales.

Gráfico 40. Comparativo de canales físico y electrónicos.



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

#### 5.2.4. Identificación de grupos de interés externos

En relación con personas jurídicas externas al MVCT, en la vigencia 2020 se recibieron 28.085 solicitudes o trasladaron derechos de petición, a través de los canales de atención. A continuación, se muestran las más recurrentes.

Tabla 4. Solicitudes registradas según grupo de interés

| Grupo Interés                                                      | Total Solicitudes |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------|
| PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA                                        | 1.836             |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL             | 1.326             |
| CAVIS - UT                                                         | 696               |
| SUBATOURS                                                          | 601               |
| ENTERRITORIO                                                       | 513               |
| TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DEL META                                   | 477               |
| FINDETER                                                           | 441               |
| ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA SECRETARIA DEL HABITAT                    | 428               |
| SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES S.A SATENA                 | 402               |
| CONSORCIO ALIANZA COLPATRIA                                        | 223               |
| EMPRESA NACIONAL PROMOTORA DEL DESARROLLO TERRITORIAL ENTERRITORIO | 177               |
| MUNICIPIO DE NEIVA                                                 | 173               |
| CORTE CONSTITUCIONAL SECRETARIA GENERAL                            | 147               |
| JUZGADO PROMISCOUO DE FAMILIA DE MALAGA                            | 143               |
| PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION                                  | 138               |

|                                                                        |     |
|------------------------------------------------------------------------|-----|
| CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA                                   | 137 |
| CONSORCIO FIA                                                          | 133 |
| UNIDAD DE RESTITUCION DE TIERRAS                                       | 121 |
| JUZGADO 01 CIVIL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO EN REST. TIERRAS POPAYAN   | 121 |
| TRIBU SUPER DEL DISTRITO JUDIC DE CUCUTA SALA CIVIL ESP EN REST DE TIE | 116 |
| TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTA SALA CIVIL           | 109 |
| JUZGADO 01 CIVIL CIRCUITO ESPECIALIZADO RESTITUCIÓN DE TIERRAS MOCOA   | 105 |
| JUZGADO 01 CIVIL DEL CIRCUITO ESP. EN REST. TIERRAS IBAGUE             | 104 |

Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020).

## 6. BIBLIOGRAFÍA:

- Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), junio de 2020, Glosario del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) V3. Tomado de: <https://bit.ly/2YS8TBd>
- Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), diciembre de 2019, Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) V3. Tomado de: <https://bit.ly/34H7Urh>
- Observatorio de Transparencia y Anticorrupción (OTA), 2015 Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. Guías para la implementación de la Ley de Transparencia. Tomado de <https://bit.ly/2EqjEmW>
- Departamento Nacional de Planeación (DNP), 2015, Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Tomado de <https://bit.ly/3jcaRUI>