



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio



Caracterización de Grupos de Valor y Partes Interesadas - Vigencia 2021

Marzo 2022

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

Ministra

Susana Correa Borrero

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Rocio Macarena Ocampo Lillo

Jefe Oficina Tecnologías 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

Erlés Edgardo Espinosa

Directora de Vivienda Rural

Sara Giovanna Piñeros Castaño

Director del Sistema Habitacional

Felipe Walter Correa

Directora de Espacio Urbano y Territorial

Sandra Margarita Zamora Camacho

VICEMINISTERIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

Viceministro

José Luis Acero Vergel

Director de Política y Regulación

Hugo Alonso Bahamón Fernández

Directora de Infraestructura y Desarrollo Empresarial

Gloria Patricia Tovar Álzate

SECRETARÍA GENERAL

Secretario General

Leonidas Lara Anaya

Subdirectora de Servicios Administrativos

Camilo Andrés Acosta Acosta

Subdirector de Finanzas y Presupuesto

Jorge Alberto Moreno Villarreal

CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN 4
- 2. OBJETIVO Y ALCANCE 5
- 3. CONCEPTOS Y DEFINICIONES..... 5
- 4. METODOLOGÍA 6
- 5. RESULTADOS..... 7
 - 5.1. Caracterización de Grupos de Valor a partir de la Oferta Institucional 7
 - 5.1.1. Gestión a la Política de Vivienda 8
 - 5.1.1.1. Dirección del Sistema Habitacional..... 8
 - 5.1.1.2. Dirección de Vivienda de Interés Social..... 14
 - 5.1.1.3. Dirección de Vivienda Rural..... 19
 - 5.1.2. Gestión a la Política de Espacio Urbano y Territorial 21
 - 5.1.3. Gestión a la Política Agua Potable y Saneamiento 25
 - 5.1.3.1. Dirección de Infraestructura y Desarrollo Empresarial..... 25
 - 5.1.3.2. Dirección de Política y Regulación..... 28
 - 5.2. Caracterización de Partes Interesadas..... 35
 - 5.2.1. Usuarios atendidos mediante el centro de contacto 36
 - 5.2.2. PQRSDf presentadas por los usuarios..... 39
 - 5.2.3. Documentos físicos y electrónicos 40
 - 5.2.4. Identificación de grupos de interés externos 41
- 6. BIBLIOGRAFÍA: 42

1. INTRODUCCIÓN

Todas las entidades públicas deben cumplir adecuadamente con el propósito fundamental para el cual fueron creadas, es decir, satisfacer los derechos y resolver los problemas o necesidades de un grupo específico de personas naturales o jurídicas sujetas de su atención, a los cuales se denomina grupos de valor, a través de su oferta institucional de bienes y servicios.

En este sentido, de acuerdo con el Departamento Nacional de Planeación (DNP), “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).

Por lo anterior se estableció que las entidades públicas deben realizar un ejercicio de identificación y caracterización de sus grupos de valor de manera periódica, con el propósito de identificar nuevas tendencias o cambios que permitan orientar el mejoramiento y la innovación en la oferta institucional. La adecuada caracterización de los grupos de valor permite gestionar acciones para:

- Diseñar, rediseñar o ajustar la oferta institucional.
- Diseñar e implementar mecanismos de participación ciudadana.
- Diseñar la estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- Diseñar la estrategia de rendición de cuentas.
- Implementar y evaluar las políticas públicas.
- Identificar el lenguaje que debe ser usado para dirigirse los grupos de valor.
- Identificar las necesidades de acceso a la información de los grupos de valor.

En este ejercicio también es importante caracterizar a ciudadanos y organizaciones que, sin ser un grupo de valor específico (beneficiario de la oferta institucional), interactúan con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), a través de sus canales de atención y tienen un interés especial en su gestión y sus resultados. Estos se denominan “partes interesadas”.

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 de los términos más relevantes y la metodología que se utilizó, para finalizar con la descripción de los resultados obtenidos.

Este documento es 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

El objetivo es identificar las características de los grupos de valor y partes interesadas con quienes interactúa el MVCT a través de su oferta institucional.

Su alcance se restringe a la gestión realizada por los procesos misionales y de servicio al ciudadano del MVCT y del Fondo Nacional de Vivienda (Fonvivienda) durante toda la vigencia 2021.

Este documento es para el conocimiento general y puede ser insumo para realizar las siguientes actividades en el MVCT:

- Formular instrumentos de planeación estratégica y operativa.
- Definir estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana.
- Definir criterios de accesibilidad y usabilidad de 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.
- Definir estrategias de uso y apropiación de Tecnologías de la Información (TI).
- Definir indicadores que midan las características y preferencias de los ciudadanos.

3. CONCEPTOS Y DEFINICIONES

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

- Caracterizar. Consiste en 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).
- Grupos de valor. Son las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad (DAFP, 2020, p.15).
- 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. Es el 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).
- Procesos misionales. Están a cargo de las direcciones misionales. Estos procesos garantizan la actualización de información de la oferta institucional y la caracterización

específica de los grupos de valor y partes interesadas con los que tienen relación. Para ello, deben usar la información que tienen disponible en sus registros administrativos y sistemas de información, así como la información que proveen organizaciones relacionadas con su quehacer. (MVCT, 2020, p.6).

- Proceso de Servicio al Ciudadano. Está a cargo del Grupo de Atención al Usuario y Archivo (GAUA). Este proceso realiza la caracterización general de los grupos de valor y partes interesadas, con base en la información generada a través de los canales de atención del MVCT. (MVCT, 2020, p.6).
- Partes interesadas. Son los 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, (MVCT, 2020, p.7).
- Valor Público. Son los 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, consentido para la ciudadanía. Esos cambios constituyen los resultados que el sector público busca alcanzar (DAFP, 2020, p.27).

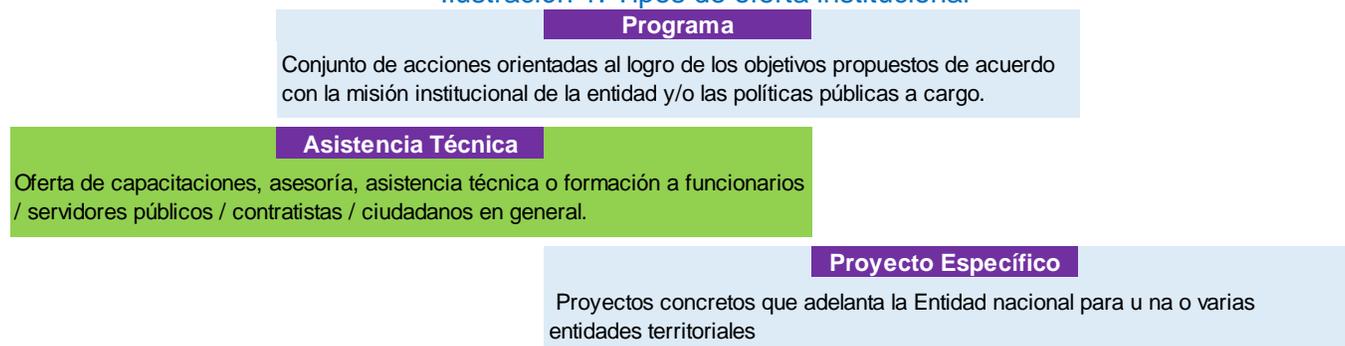
4. METODOLOGÍA

Para el desarrollo del ejercicio se usó el lineamiento interno del MVCT “DET-G-06 Guía Caracterización Grupos de Valor y Partes Interesadas 1.0”, que refleja los lineamientos de la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados (OTA, 2015). 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 del MVCT.
- c) Identificar y priorizar variables y mecanismos de recolección de información.
- d) Recolectar datos, efectuar el análisis.

Con base en el objetivo y alcance definidos, los procesos responsables de interactuar con los grupos de valor y partes interesadas revisaron y actualizaron su oferta institucional de acuerdo con la tipología que se muestra en la siguiente Ilustración.

Ilustración 1. Tipos de oferta institucional



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

Posteriormente, se identificaron las variables relevantes de los grupos de valor y partes interesadas priorizadas a partir de los siguientes criterios:

- Relevancia: relacionadas con el objetivo de la caracterización.
- Costo: disponibles sin que implique un costo adicional para la entidad.
- 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.

Las variables priorizadas se encuentran en la información disponible en bases de datos o sistemas de información del MVCT.

5. RESULTADOS

5.1. Caracterización de Grupos de Valor a partir de la Oferta Institucional

Lo primero es identificar el tipo de oferta institucional de los procesos misionales que se materializa a través de la gestión realizada por las dependencias misionales, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 1. Oferta Institucional del MVCT

Tipo de Oferta	Dependencias Misionales*						Total
	Vivienda			Espacio Urbano y Territorial	Agua Potable y Saneamiento Básico		
	DSH	DIVIS	DVR	DEUT	DPR	DIDE	
Programas o estrategias	5	5	2	3	4	2	21
Asistencia Técnica	2		1	5	9	1	18
Total	7	5	3	8	13	4	40

Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

* DSH: Dirección del Sistema Habitacional; DIVIS: Dirección de Vivienda de Interés Social; DVR: Dirección de Vivienda Rural; DEUT: Dirección de Espacio Urbano y Territorial; DPR: Dirección de Política y Regulación; DIDE: Dirección Infraestructura y Desarrollo Empresarial

Es importante aclarar que la implementación de los programas o estrategias incluye el desarrollo de varios tipos de actividades como son el financiamiento de proyectos, capacitación, asesoría, promoción, acompañamiento y asistencia técnica. Por ello, durante un periodo de tiempo determinado, el programa o estrategia puede estar enfocado exclusivamente en asistencia técnica, sin que se hagan inversiones en la financiación de proyectos.

En este sentido, aunque la oferta institucional incluya programas o estrategias, la materialización de esta puede estar concentrada en actividades de asistencia técnica, como se verá en el desarrollo de este documento. Adicionalmente, para el periodo de este informe, no

se reportaron proyectos específicos.

Es importante anotar que la caracterización se encuentra limitada por la disponibilidad de información de las áreas misionales. A continuación, se muestran las principales características de los grupos de valor que son sujetos de atención por parte de los procesos misionales.

5.1.1. Gestión a la Política de Vivienda

El objetivo del proceso Gestión a la Política de Vivienda es formular, reglamentar e implementar la política pública de vivienda rural y urbana del país a través de la elaboración de propuestas de política, documentos de proyectos normativos, así como la promoción, acompañamiento y/o asistencia técnica y/o financiera, asignación de subsidios familiares de vivienda rural y urbana; saneamiento y transferencia de predios urbanos a las partes interesadas y grupos de valor de conformidad con la normatividad vigente. Se busca, así, reducir el déficit habitacional del país y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población colombiana y así se garantiza el derecho a la vivienda digna.

La gestión de la política de vivienda se realiza a través del trabajo coordinado de la Dirección del Sistema Habitacional (DSH), la Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social (DIVIS) y la Dirección de Vivienda Rural (DVR), las cuales implementan la oferta institucional que se muestra a continuación.

5.1.1.1. Dirección del Sistema Habitacional

Ilustración 2. Oferta Dirección del Sistema Habitacional - Programas



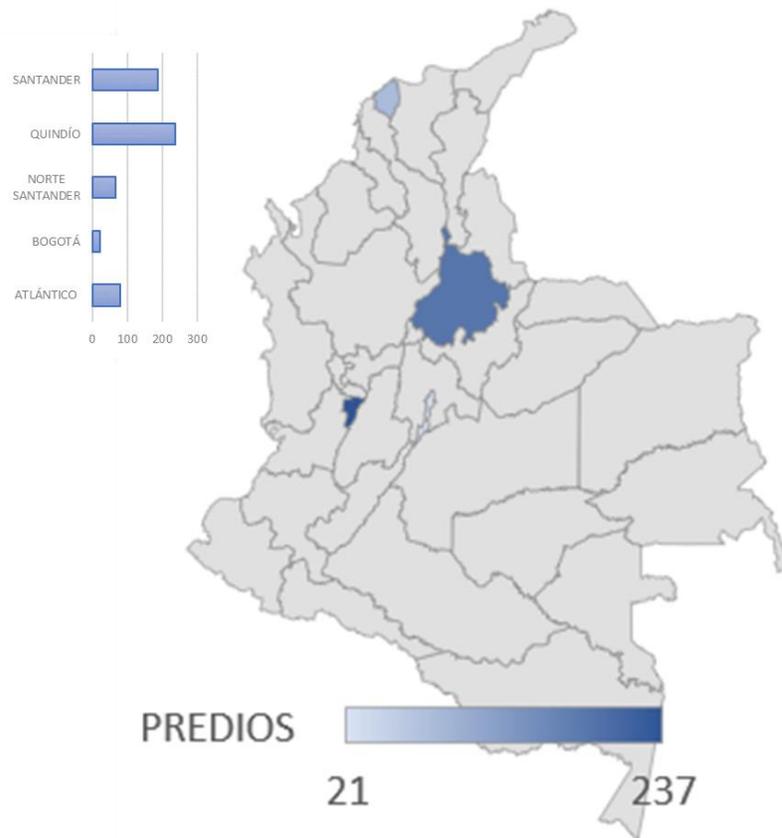
Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

A continuación, se muestran los grupos de valor atendidos por la DSH en la vigencia 2021,

discriminados según la oferta institucional.

- a) *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 2021 no se presentó ninguna enajenación.
- b) *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 2021 se tramitaron 593 predios como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 1. Predios con cesiones de bienes fiscales con vocación de uso público

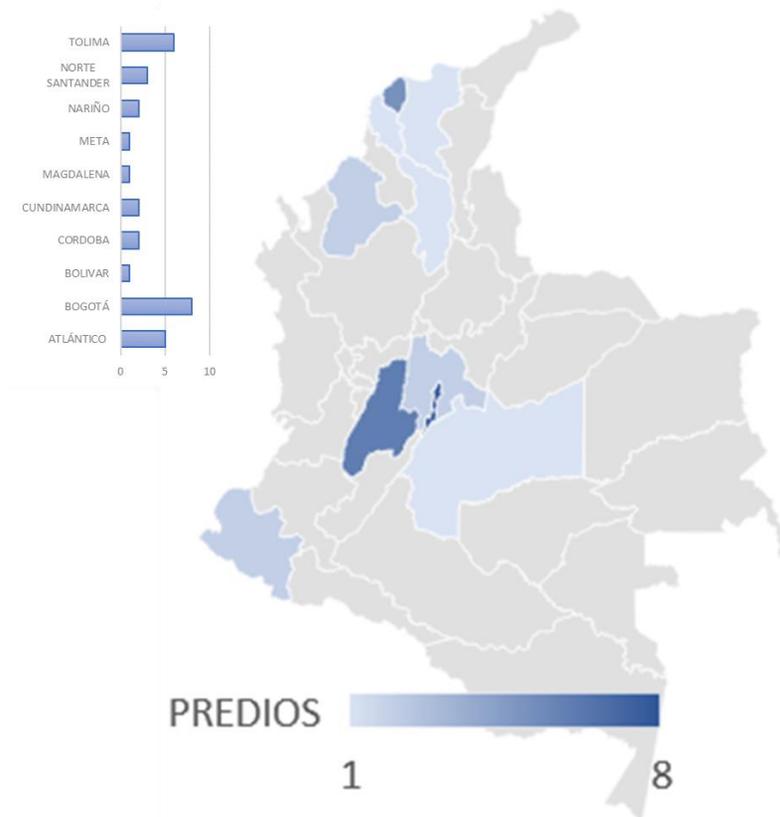


Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

- c) *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 2021 se realizó la transferencia de dominio de 31 predios, como se muestra en el siguiente gráfico. Adicionalmente, se realizaron gestiones para resolver recursos de reposición, revocatorias, corrección de resoluciones, comunicaciones y la constitución de patrimonio de familia para 2 predios, uno del Tolima y otro del Valle del Cauca.

Gráfico 2. Número de predios con transferencias de dominio de bienes inmuebles



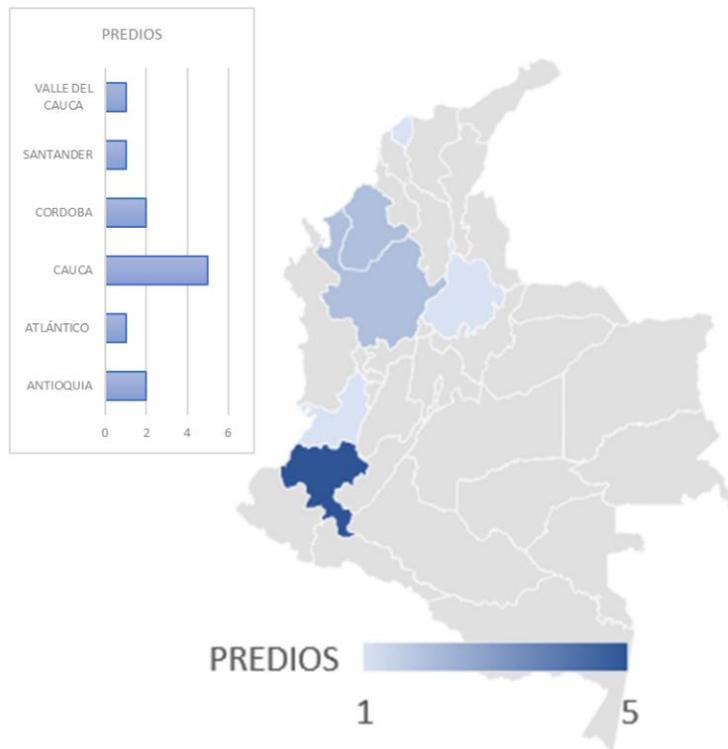
Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

- d) *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 2021 se realizó la cesión de 12 predios como se muestra en el siguiente gráfico. Adicionalmente, se realizaron gestiones para resolver recursos de reposición, revocatorias, corrección de resoluciones, comunicaciones, la terminación de actuaciones administrativas y la constitución de patrimonio de familia para 1 predio de Antioquia.

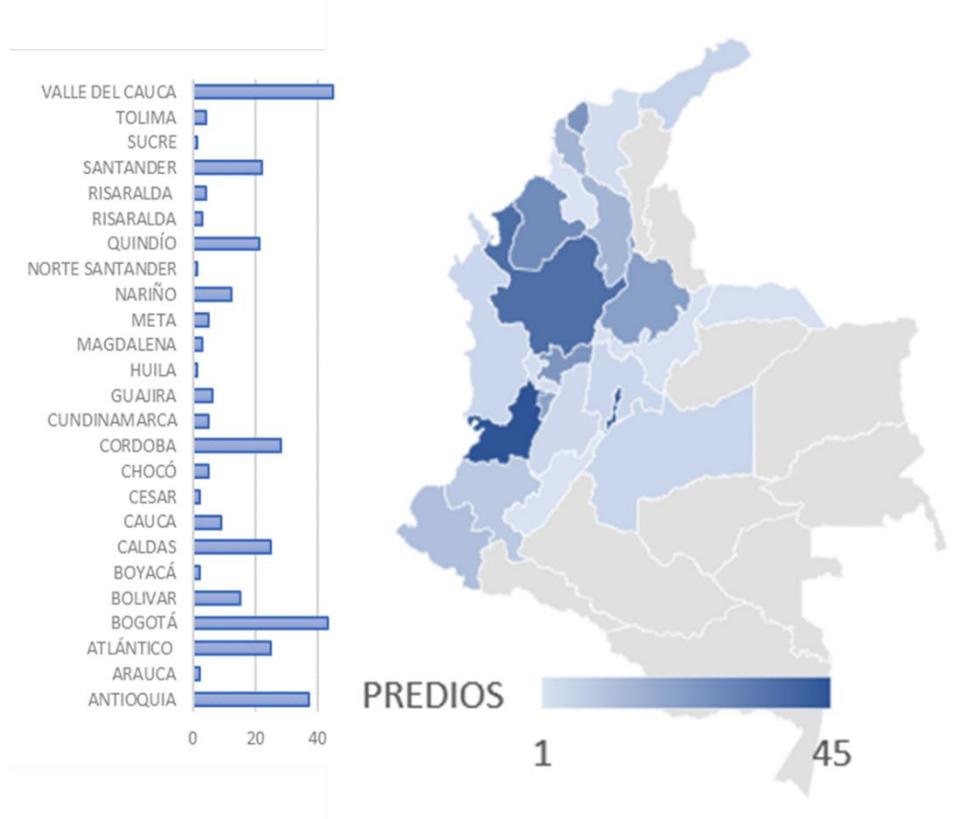
Gráfico 3. Número de titulaciones de cesión a título gratuito de bienes fiscales



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

- e) *Cancelación de Gravámenes y Limitaciones al Derecho de Dominio*: 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 2021, se tramitó la cancelación de gravámenes para 326 predios, como se muestra en el siguiente gráfico. Adicionalmente, se realizaron gestiones para resolver recursos de reposición, revocatorias y corrección de resoluciones.

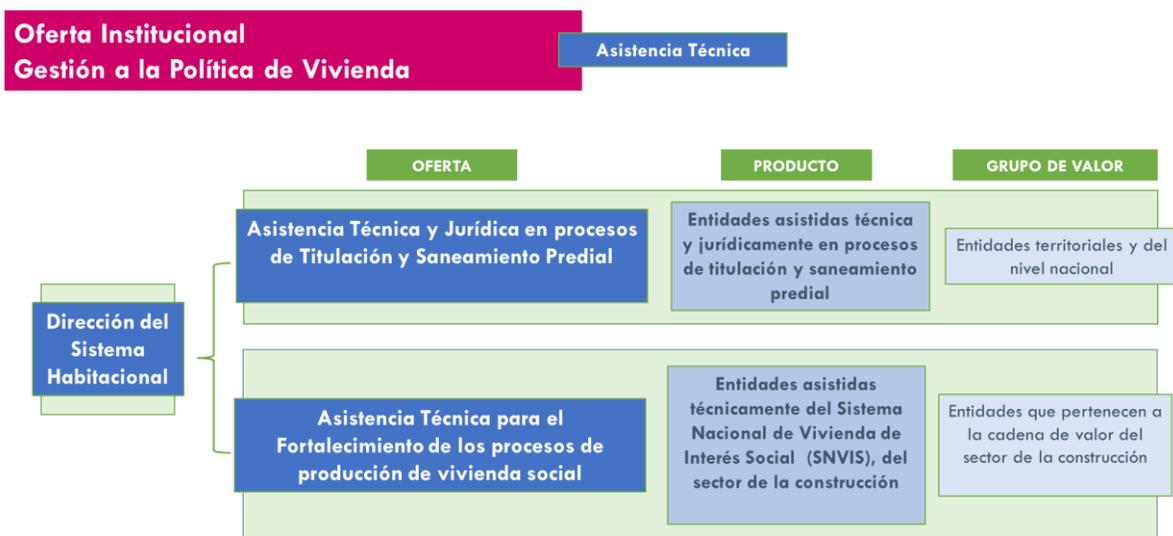
Gráfico 4. Predios con cancelación de gravámenes y limitaciones al derecho de dominio



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

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

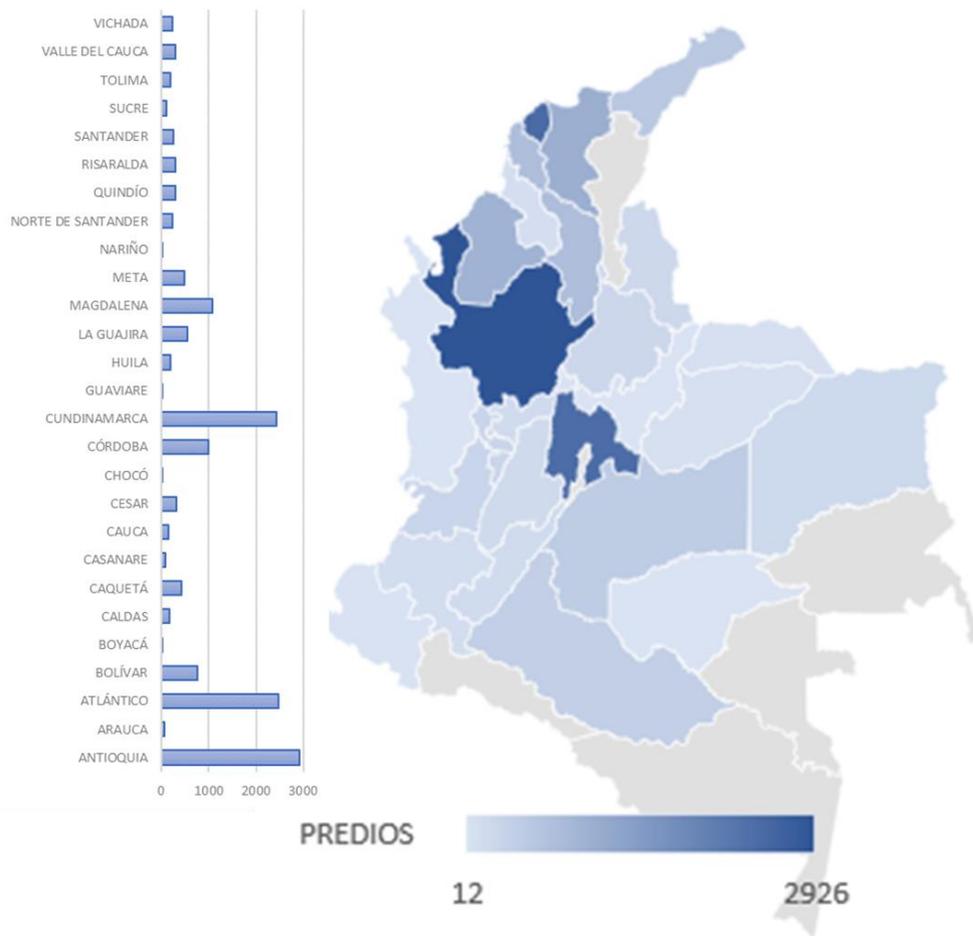
Ilustración 3. Oferta Dirección del Sistema Habitacional – Asistencia Técnica



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022)

- a) *Asistencia Técnica y Jurídica en procesos de Titulación y Saneamiento Predial*: se realizan asistencias técnicas a Gobernaciones y Municipios con el fin de que se desarrollen y ejecuten los instrumentos técnicos, jurídicos y sociales que componen el programa, con la capacitación, acompañamiento y asesoría del MVCT. Para la vigencia 2021 se lograron 15.076 titulaciones producto de las asistencias técnicas desarrolladas por el MVCT, como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 5. Beneficiarios Asistencia Técnica y Jurídica en Procesos de Titulación y Saneamiento Predial

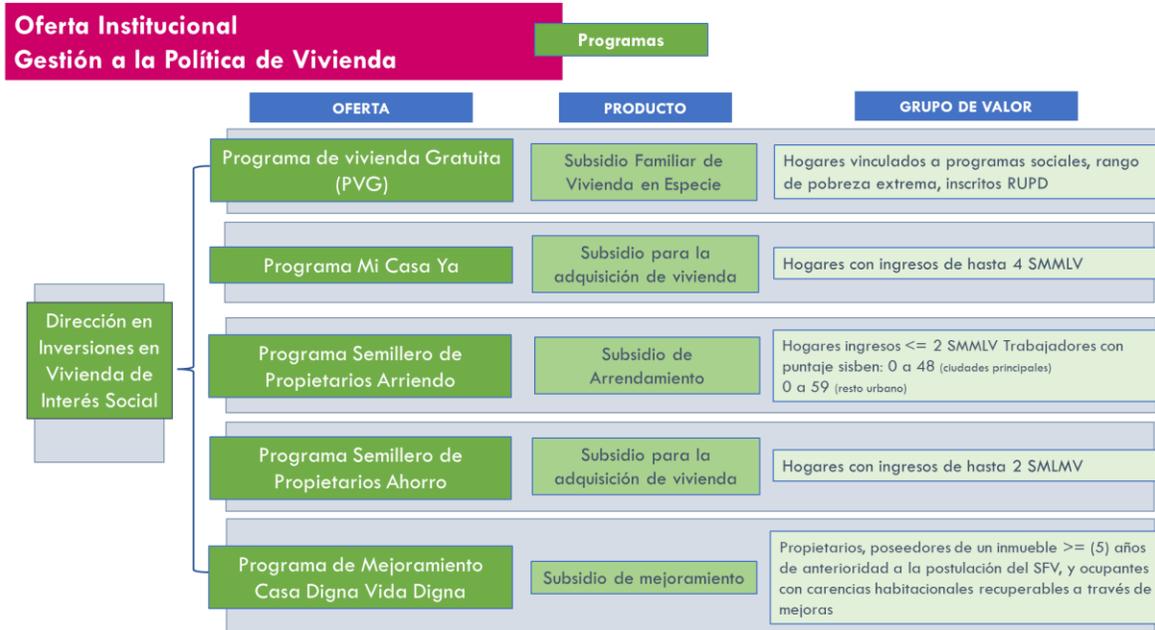


Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

- b) *Asistencia Fortalecimiento de los Procesos de Producción de Vivienda Social*: está dirigido a entidades que pertenecen a la cadena de valor del sector de la construcción y su propósito es mejorar los procesos de producción y reducir el tiempo de la fase de construcción de los proyectos de vivienda social a nivel nacional. Para la vigencia 2021, se han fortalecido 118 empresas relacionadas con el programa de Fábricas de Productividad, la mayor concentración de empresas se encuentra en Antioquia, Bogotá, Valle del Cauca y Norte de Santander.

5.1.1.2. Dirección de Vivienda de Interés Social

Ilustración 4. Oferta Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social – Programas

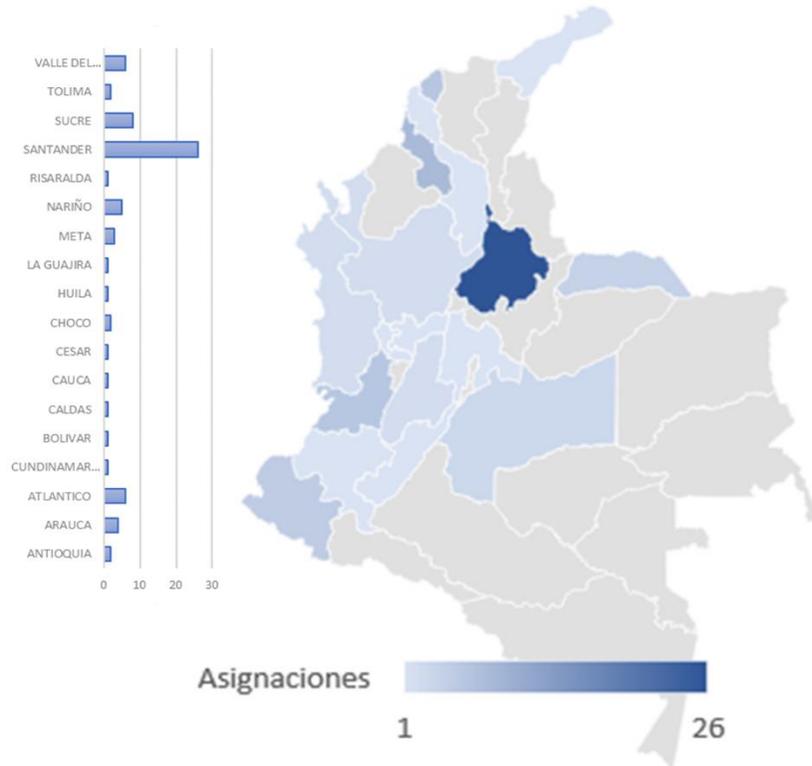


Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2021).

a) *Programa de Vivienda Gratuita*: nace como respuesta del Gobierno Nacional a la realidad de miles de hogares que viven en situación de extrema pobreza y 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. Este programa se desarrolló en dos fases, con las siguientes asignaciones para la vigencia 2021

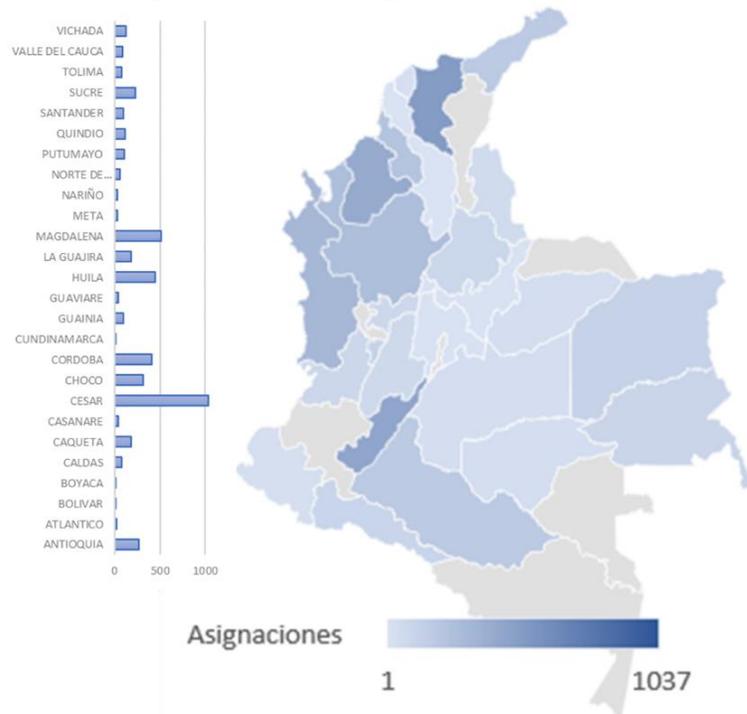
- Programa Vivienda Gratuita Fase I: 72 asignaciones
- Programa Vivienda Gratuita Fase II: 4584 asignaciones

Gráfico 6. Asignaciones del Programa Vivienda Gratuita Fase I



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

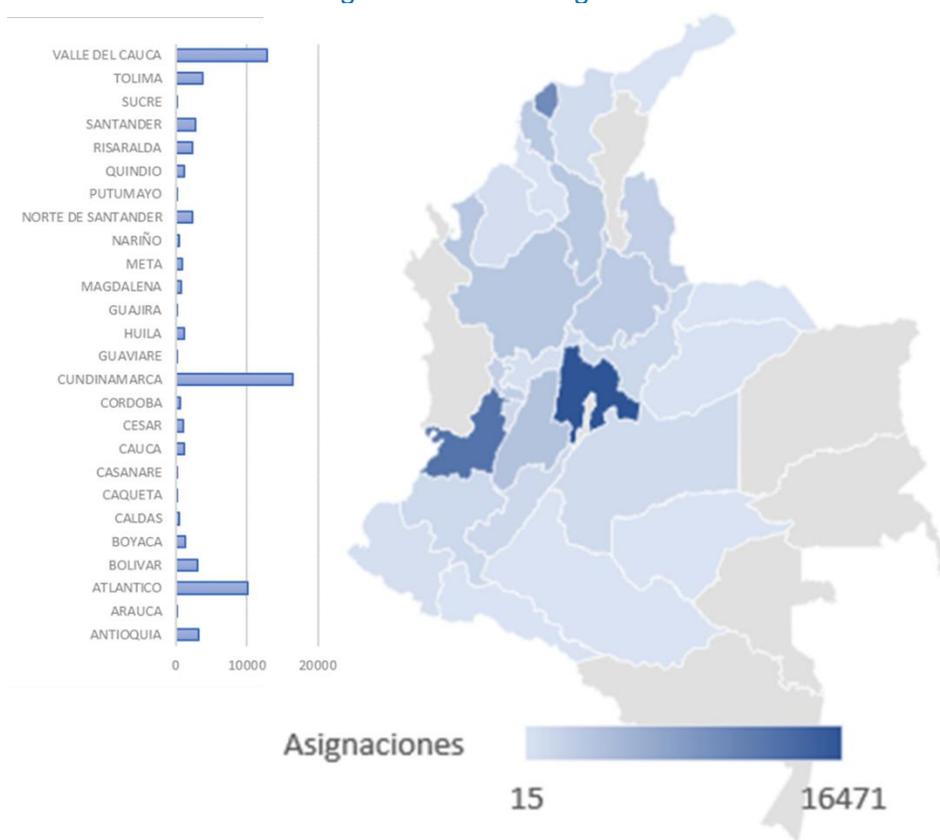
Gráfico 7. Asignaciones del Programa Vivienda Gratuita Fase II



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

b) *Programa 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. En la vigencia 2021 se hicieron 67.090 asignaciones.

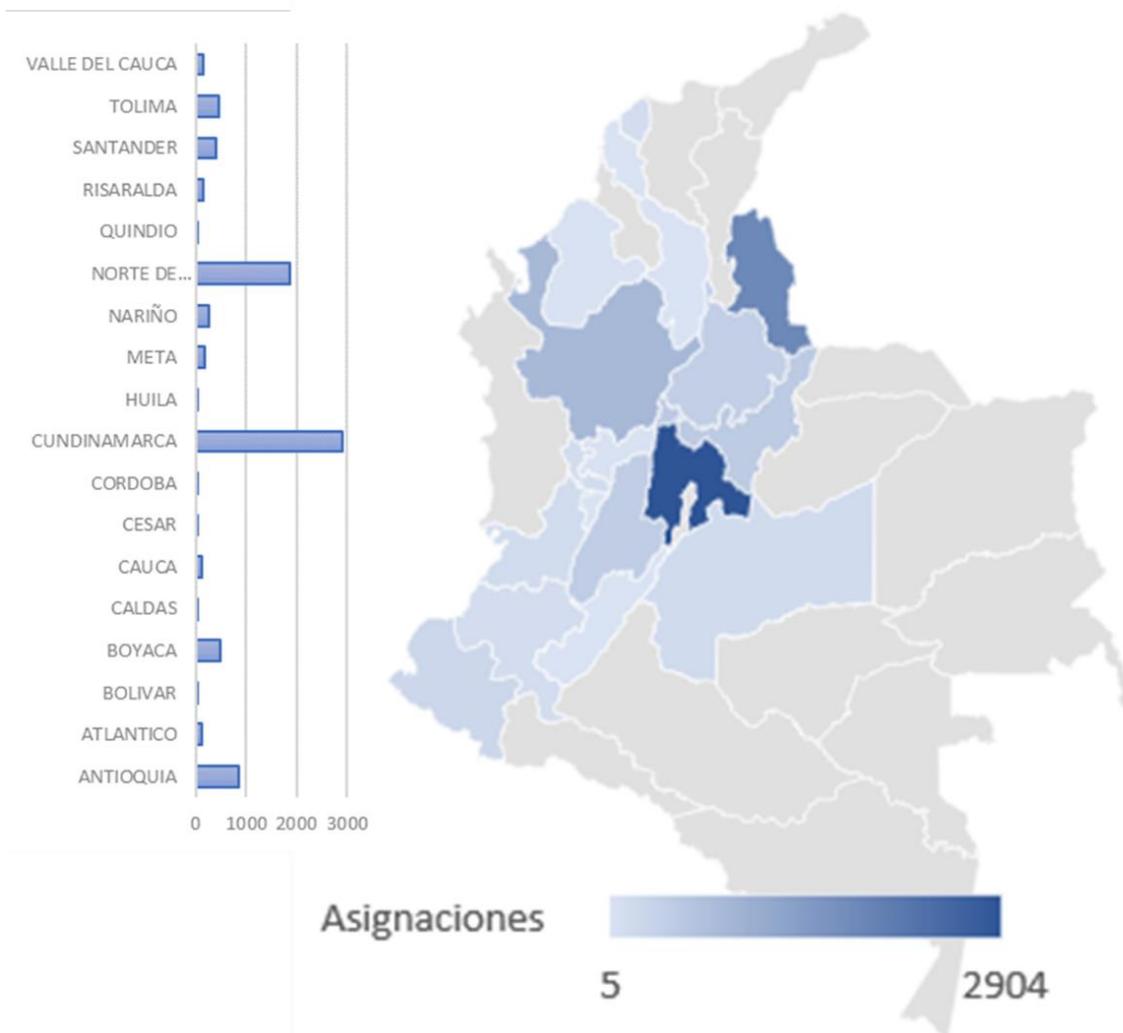
Gráfico 8. Asignaciones del Programa Mi Casa Ya



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2021).

c) *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. En la vigencia 2021 se hicieron 8.013 asignaciones.

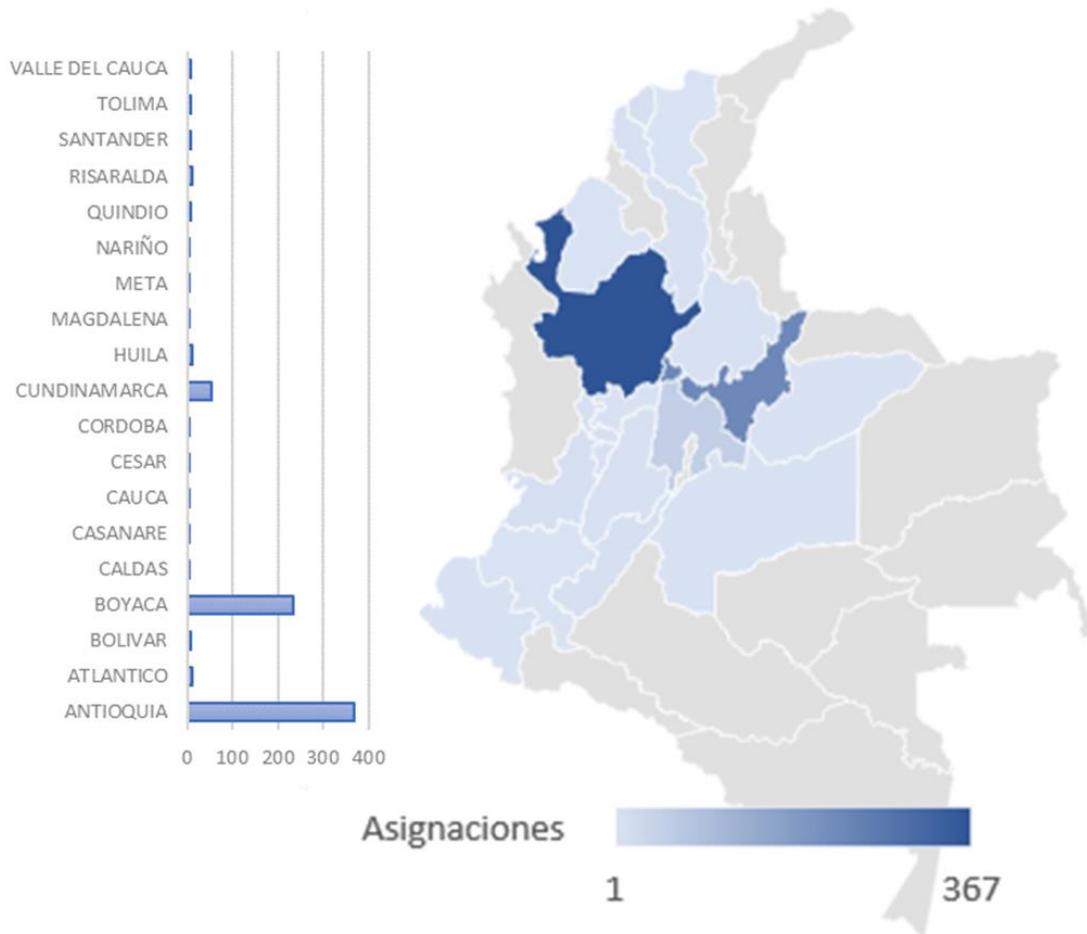
Gráfico 9. Asignaciones Programa Semillero Arriendo



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

- d) *Programa de Vivienda Semillero Ahorro*: busca ayudar a los colombianos que tienen ingresos hasta por dos SMLMV, mediante el ahorro constante en una cuenta especial hasta alcanzar un monto mínimo de 4.5 SMLMV. En la vigencia 2021 se hicieron 730 asignaciones.

Gráfico 10. Asignaciones Programa Semillero Ahorro

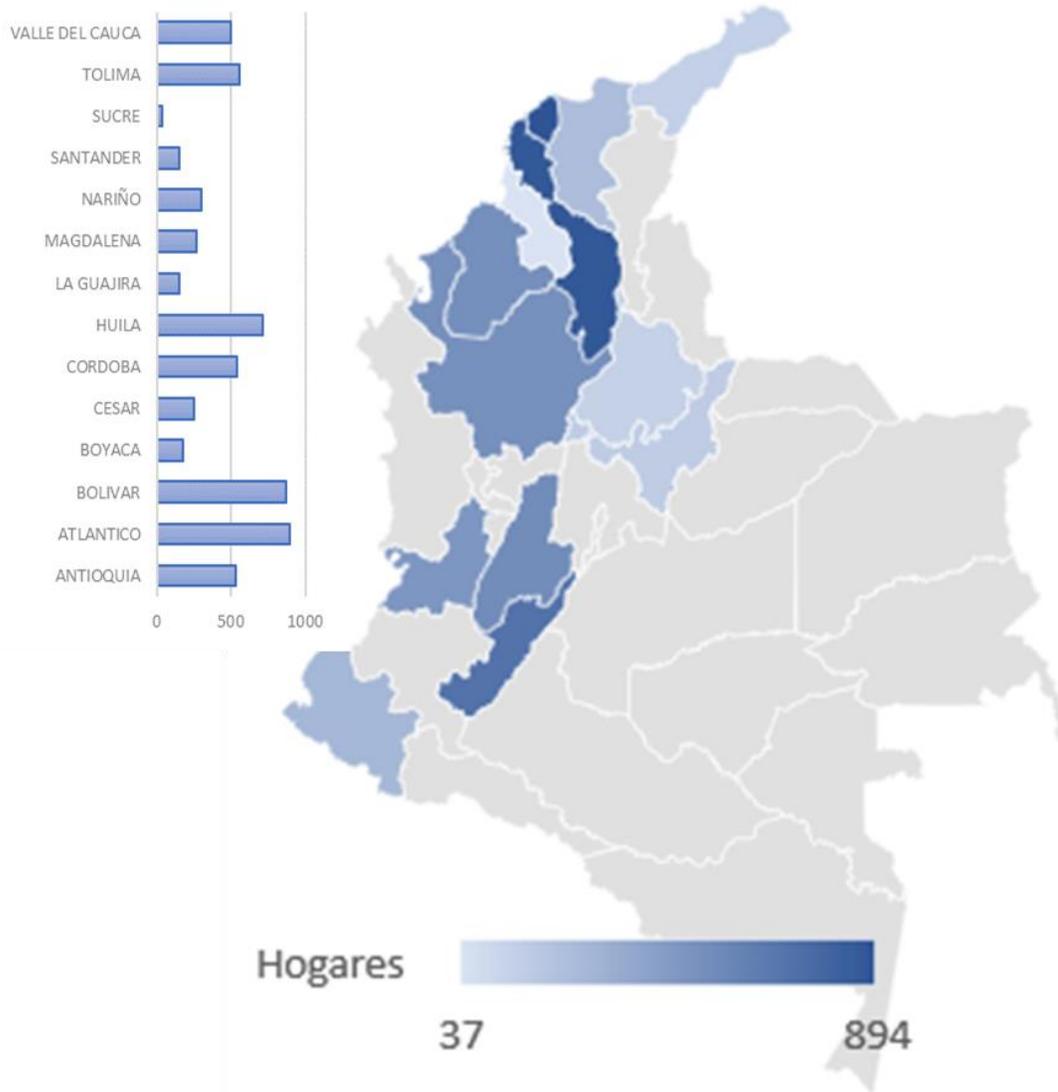


Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

- e) *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.

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. En la vigencia 2021 se hicieron asignaciones que beneficiaron a 5.923 hogares.

Gráfico 11. Hogares Programa Casa Digna, Vida Digna



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

5.1.1.3. Dirección de Vivienda Rural

La DVR ofrece Asistencia Integral en el marco de la Política Pública de Vivienda de interés Social Rural (PPVISR), se realiza a través de dos frentes: el técnico que busca garantizar que se tengan en cuenta los factores relacionados con estructuración de una vivienda y el social que asiste en la selección de una tipología de vivienda acorde a las características socio culturales de un territorio, tal como se muestra a continuación:

Ilustración 5. Oferta Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social – Programas



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

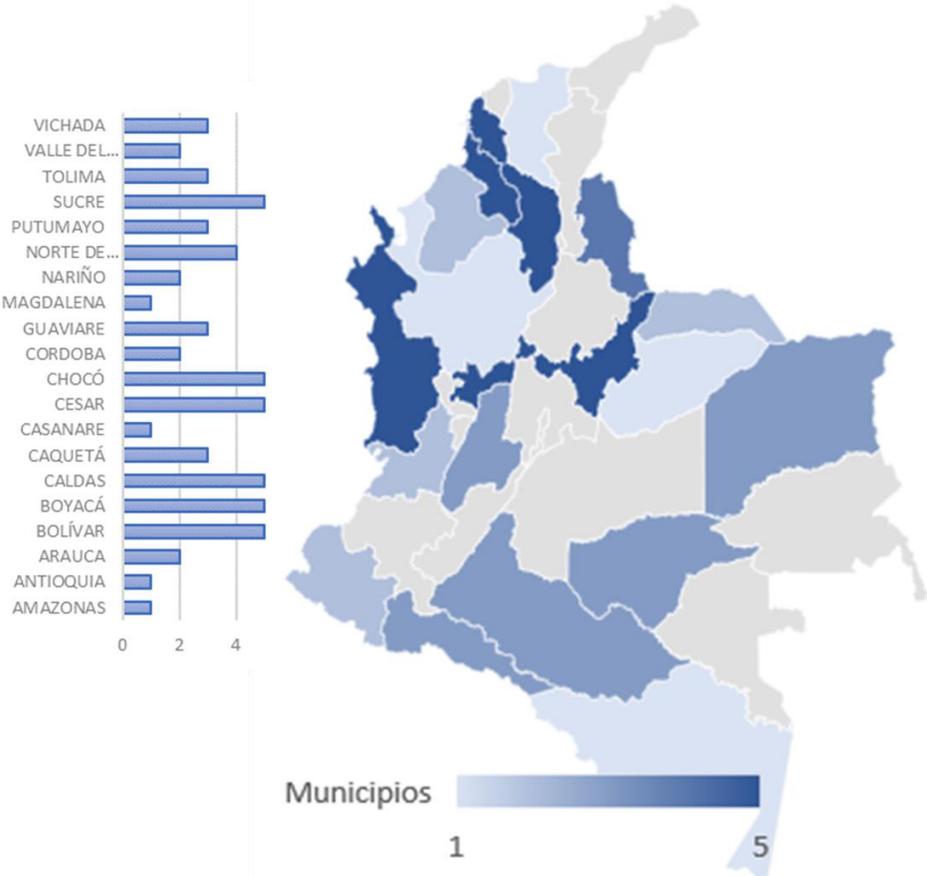
- a) *Asistencia técnica en las políticas, planes, programas y proyectos de vivienda rural*: En el ámbito de vivienda rural, la asistencia técnica territorial es aquella donde se le presta el apoyo necesario a la entidad territorial relacionado con la estructuración del programa o proyecto de vivienda rural, en la consecución de recursos en diversas fuentes de financiación para proyectos de vivienda rural y en el interés para aportar en el fortalecimiento de las capacidades del capital humano que hace parte de entidades territoriales.

Esto incluye la validación de los componentes técnicos y sociales, asistencia para la realización de los ajustes y revisión de los presupuestos y ejercicios de costeo, así como para el desarrollo de memorias de cálculos estructurales y de redes, validar la información suministrada por las entidades y la asistencia en la etapa de formulación para presentar ante Sistema General de Regalías -SGR. Así mismo, en esta asistencia también se pone a disposición de las entidades territoriales las 6 tipologías generales de vivienda rural para que sean utilizadas en caso de que las encuentren ajustadas a sus necesidades. En estas tipologías se incluyen todos los factores técnicos y financieros relacionados con la estructuración de una vivienda rural.

- b) *Asistencia técnica en las políticas, planes, programas y proyectos de vivienda rural*: Para hacer efectivo el componente técnico de la PPVISR, se realiza el proceso de acompañamiento social. Por medio de este se busca, por una parte, asistir a las comunidades en la selección de una tipología de vivienda acorde a las características socio culturales de su territorio, y por otro, a los entes territoriales en la identificación de factores claves en la definición de potenciales beneficiarios de las comunidades a intervenir.

En el 2021 se logró finalizar la asistencia integral en 61 municipios cumpliendo con aspectos técnicos y sociales. La materialización de esta asistencia integral, la cual se debe entender como un paquete de servicios que se brinda para articular la formulación de la política de vivienda rural con regiones, se identifica con el cargue de los posibles beneficiarios en el sistema de información para la asignación del subsidio.

Gráfico 12. Municipios con asistencia técnica integral en Vivienda Rural



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

5.1.2. Gestión a la Política de Espacio Urbano y Territorial

El objetivo del proceso es formular, reglamentar e implementar la política pública de desarrollo urbano y territorial a través de la elaboración de las propuestas de política, proyectos normativos, así como la promoción, acompañamiento, asistencia técnica y financiera a las partes interesadas y grupos de valor con el propósito de apoyar la construcción de ciudades y territorios sostenibles y equitativos. Con estas acciones se busca garantizar 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.

Ilustración 8. Dirección del Espacio Urbano y Territorial – Programas

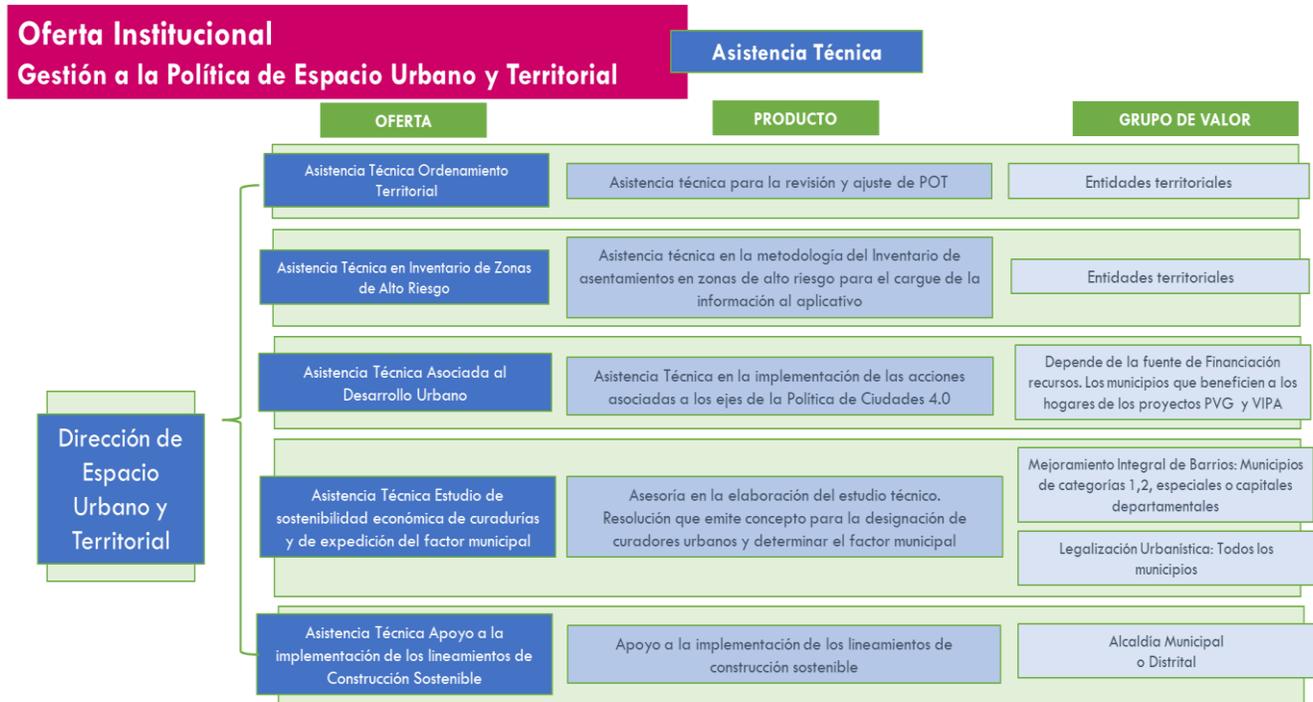


Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

La gestión a la política de espacio urbano y territorial del MVCT se efectúa a través del trabajo realizado por la Dirección de Espacio Urbano y Territorial (DEUT), atendiendo los requerimientos de las entidades territoriales en cuanto al acompañamiento para la ejecución de políticas y lineamientos que el MVCT direcciona para la consolidación de territorios más amables, compactos, sostenibles y no segregados. A continuación, se muestra su oferta institucional clasificada como programas y asistencias técnicas.

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

Ilustración 9. Dirección del Espacio Urbano y Territorial – Asistencia Técnica

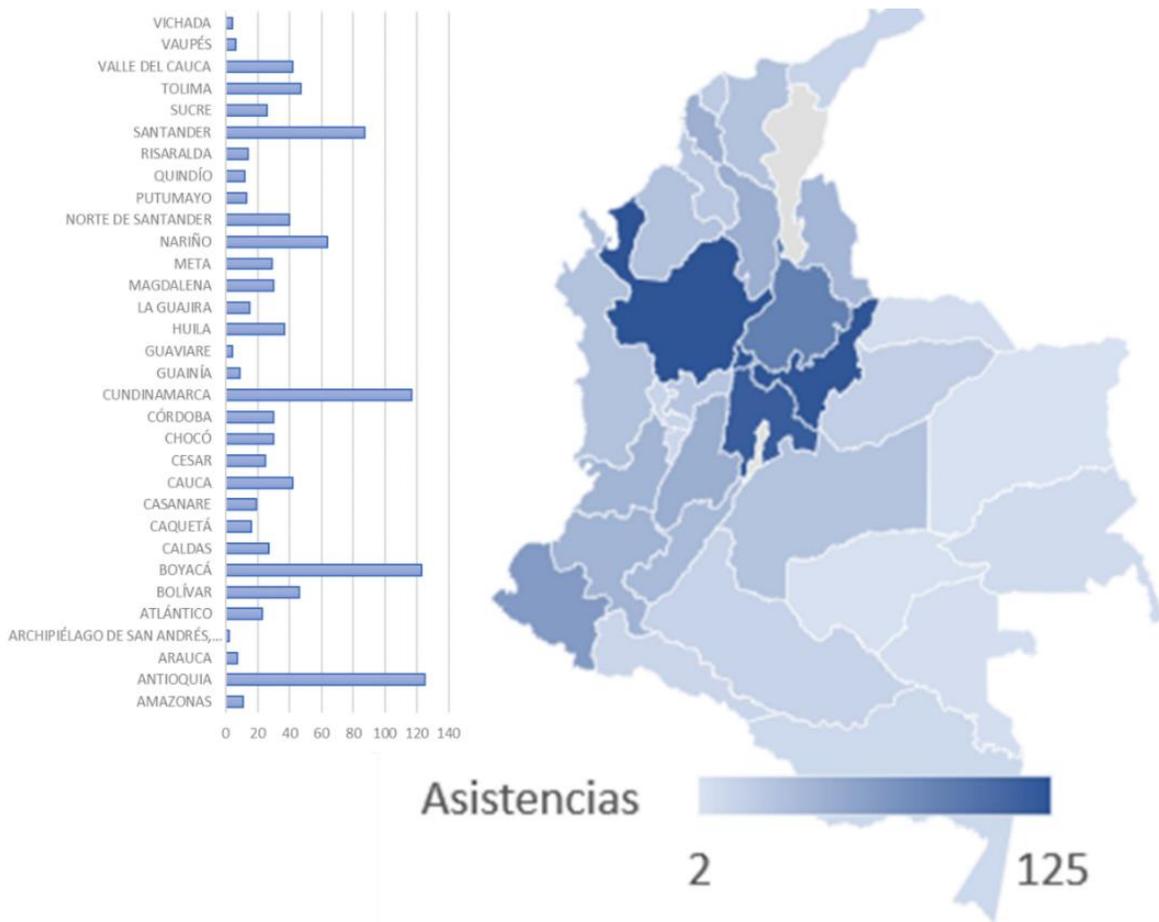


Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

Para el desarrollo de estos programas, 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, como se muestra a continuación:

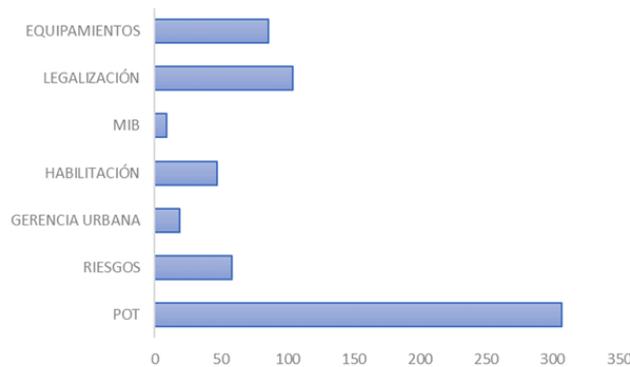
Gráfico 20. Asistencias Técnicas realizadas por la DEUT



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

Es importante anotar que la asistencia técnica se encuentra concentrada mayoritariamente en Planes de ordenamiento Territorial. A continuación, se presenta la distribución de las asistencias técnicas clasificadas por temática.

Gráfico 21. Temáticas de Asistencias Técnicas realizadas por la DEUT



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

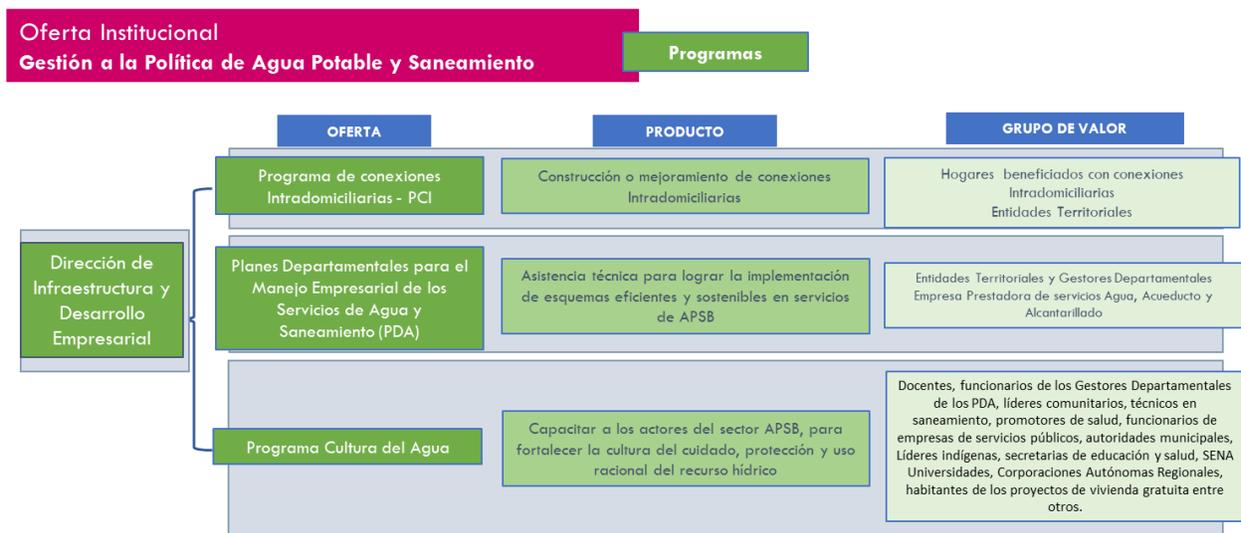
5.1.3. Gestión a la Política Agua Potable y Saneamiento

El objetivo del proceso es Formular, reglamentar e implementar la política pública de agua potable y saneamiento básico a través de la elaboración de propuestas de documentos de política, proyectos normativos, así como prestar asistencia técnica, promoción y/o apoyo financiero a los grupos de valor y a las partes interesadas de conformidad con la normatividad vigente, para contribuir al acceso universal y equitativo del agua potable y saneamiento básico, con lo cual se garantiza el derecho al acceso a los servicios públicos.

La gestión a la política de Agua Potable y Saneamiento se realiza a través del trabajo coordinado de la Dirección de Infraestructura y Desarrollo Empresarial (DIDE) y la Dirección de Política y Regulación (DPR), las cuales las cuales implementan la oferta institucional que se muestra a continuación.

5.1.3.1. Dirección de Infraestructura y Desarrollo Empresarial

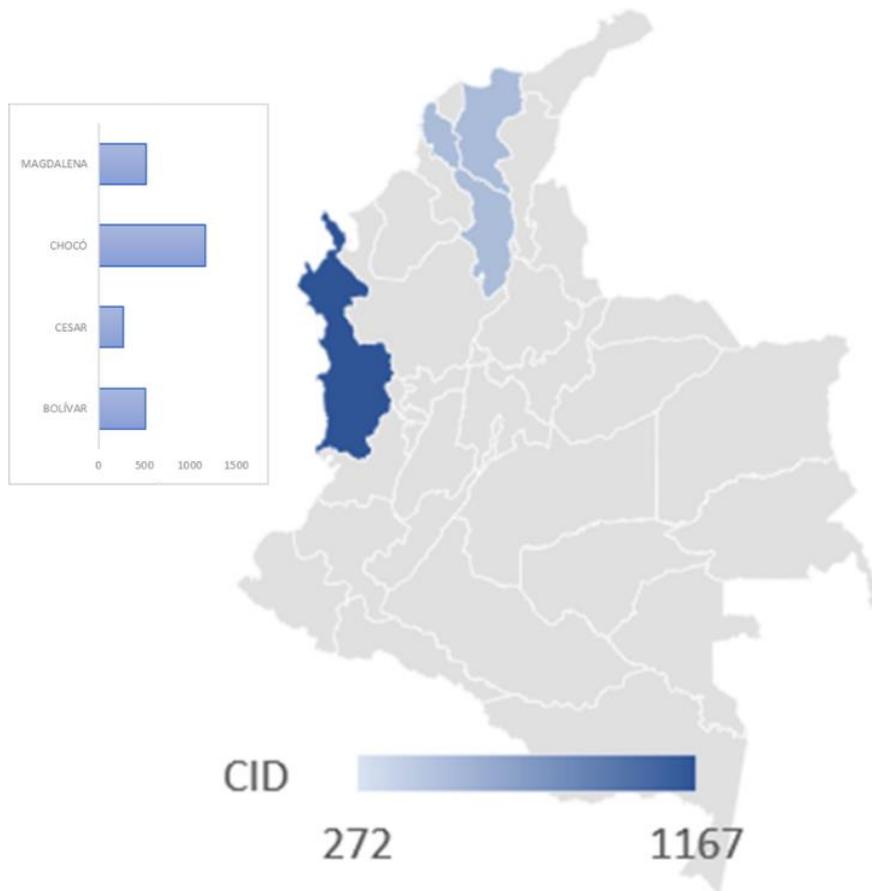
Ilustración 6. Dirección de Infraestructura y Desarrollo Empresarial – Programas



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

- a) *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 2021 se gestionaron 2.467 conexiones intradomiciliarias, distribuidas así:

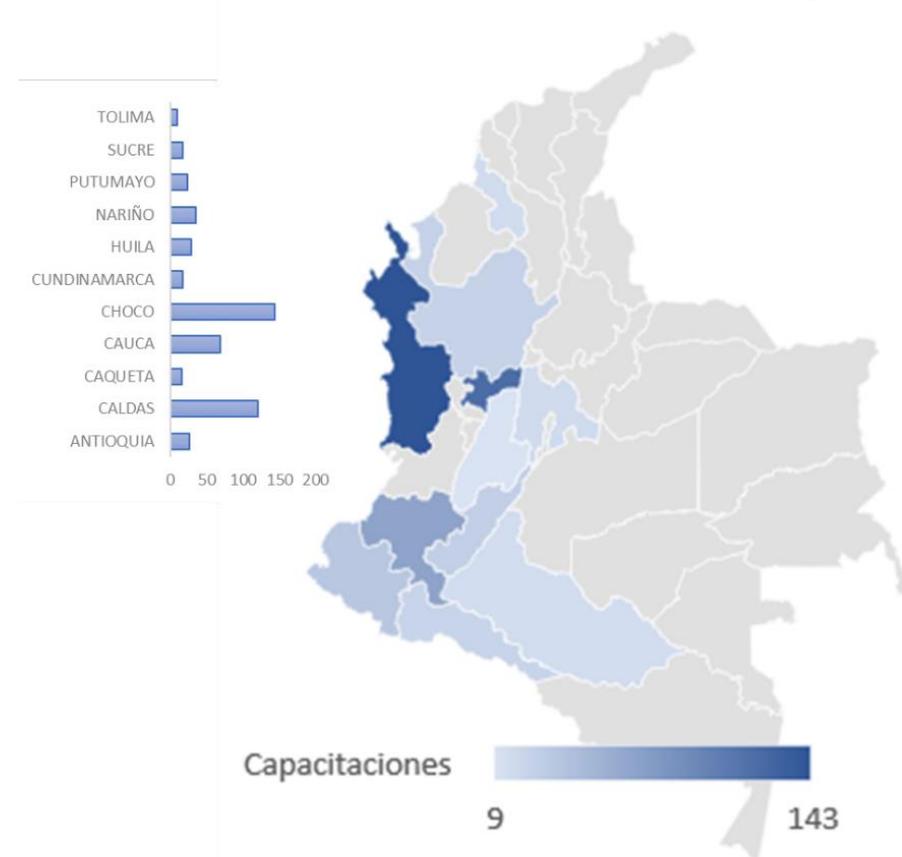
Gráfico 13. Número de Conexiones Intradomiciliarias



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

- b) *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 2021, en el marco de la estrategia, se realizaron 194 asistencias técnicas para todos los departamentos garantizando cobertura nacional.
- c) *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 practicas 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 2021, en el marco del programa, se realizaron 499 capacitaciones a través de mecanismos virtuales con cobertura nacional, como se muestra a continuación.

Gráfico 14. Capacitaciones Programa Cultura del Agua



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

La DIDE, en desarrollo de los programas sectoriales, en el marco del Programa Agua para la Prosperidad PAP – PDA, brindó asistencia técnica a los actores del PAP - PDA en la transferencia e implementación del Programa Cultura del Agua.

Estos talleres están dirigidos a docentes, funcionarios de los Gestores Departamentales de los PDA, líderes comunitarios, técnicos en saneamiento, promotores de salud, funcionarios de empresas de servicios públicos, autoridades municipales, Líderes indígenas, secretarías de educación y salud, SENA Universidades, Corporaciones Autónomas Regionales, habitantes de los proyectos de vivienda gratuita entre otros.

Por otra parte, en la vigencia 2021, la DIDE ha desarrollado 1.916 asistencias técnicas a través de mecanismos virtuales, distribuidos en las siguientes temáticas, donde la evaluación y formulación de proyectos es la más relevante:

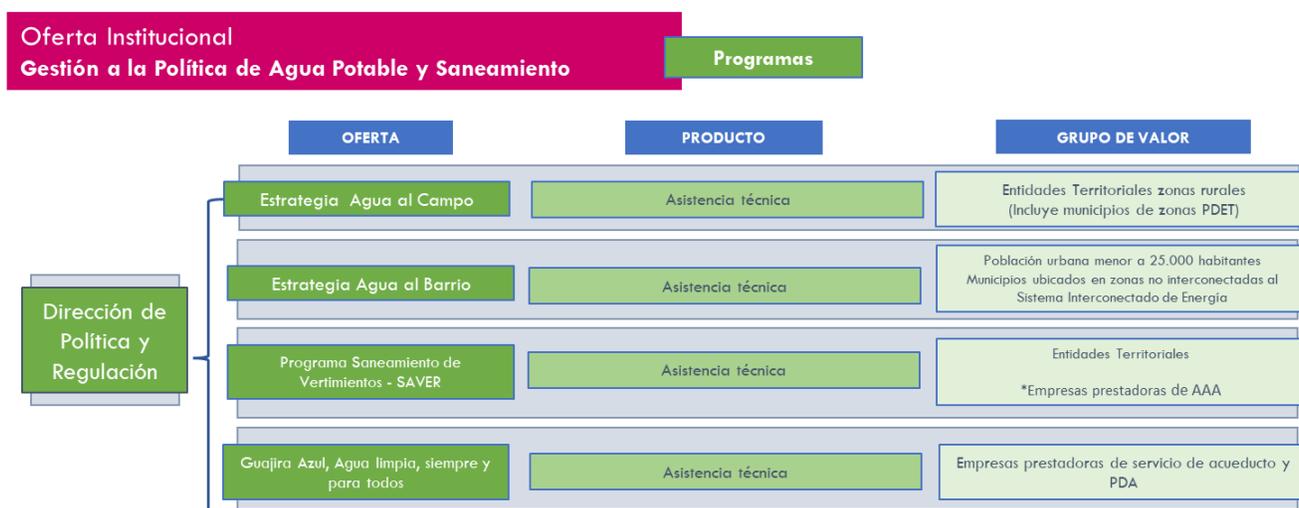
Gráfico 15. Temáticas de las Asistencias Técnicas Desarrolladas por la DIDE



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

5.1.3.2. Dirección de Política y Regulación

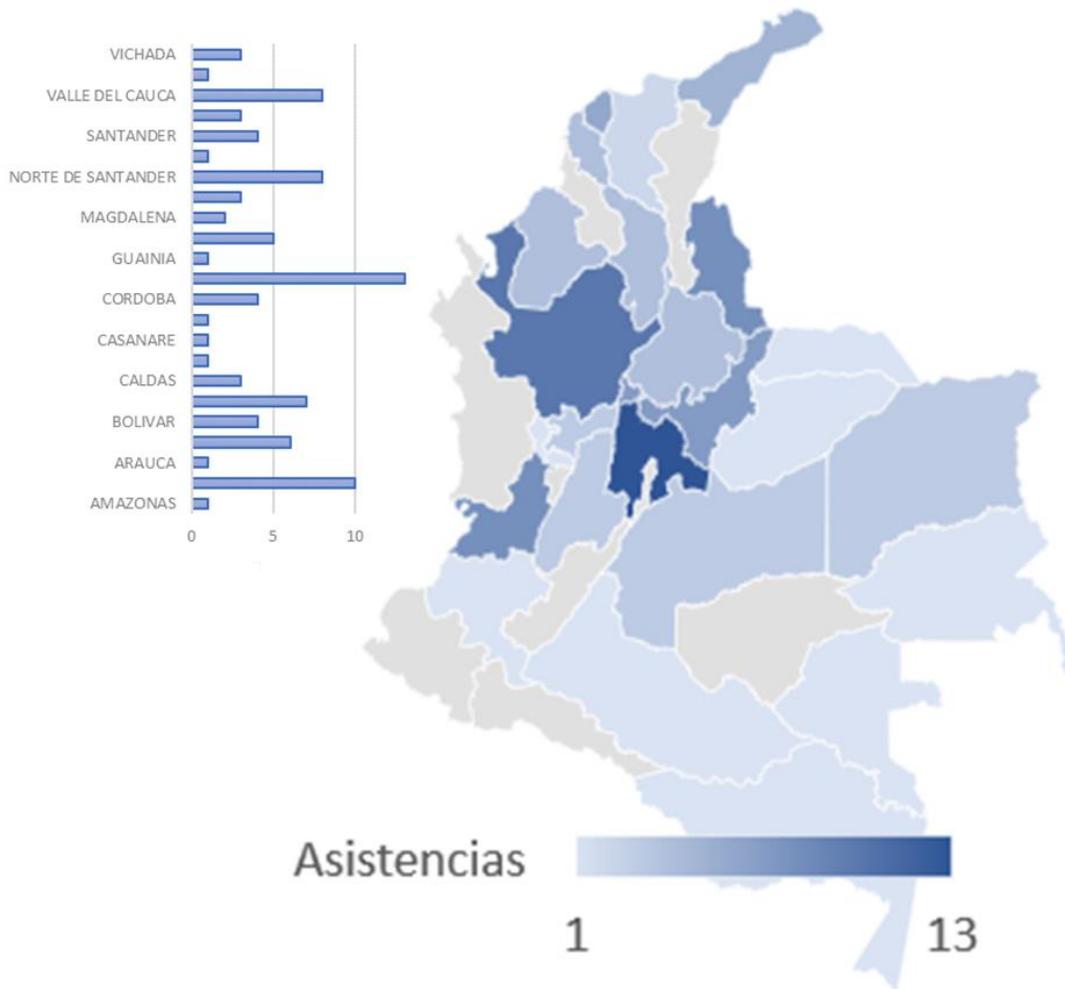
Ilustración 7. Dirección de Política y Regulación – Programas



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

- a) *Estrategia 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). Durante la vigencia 2021 se realizaron 91 asistencias técnicas, distribuidas así:

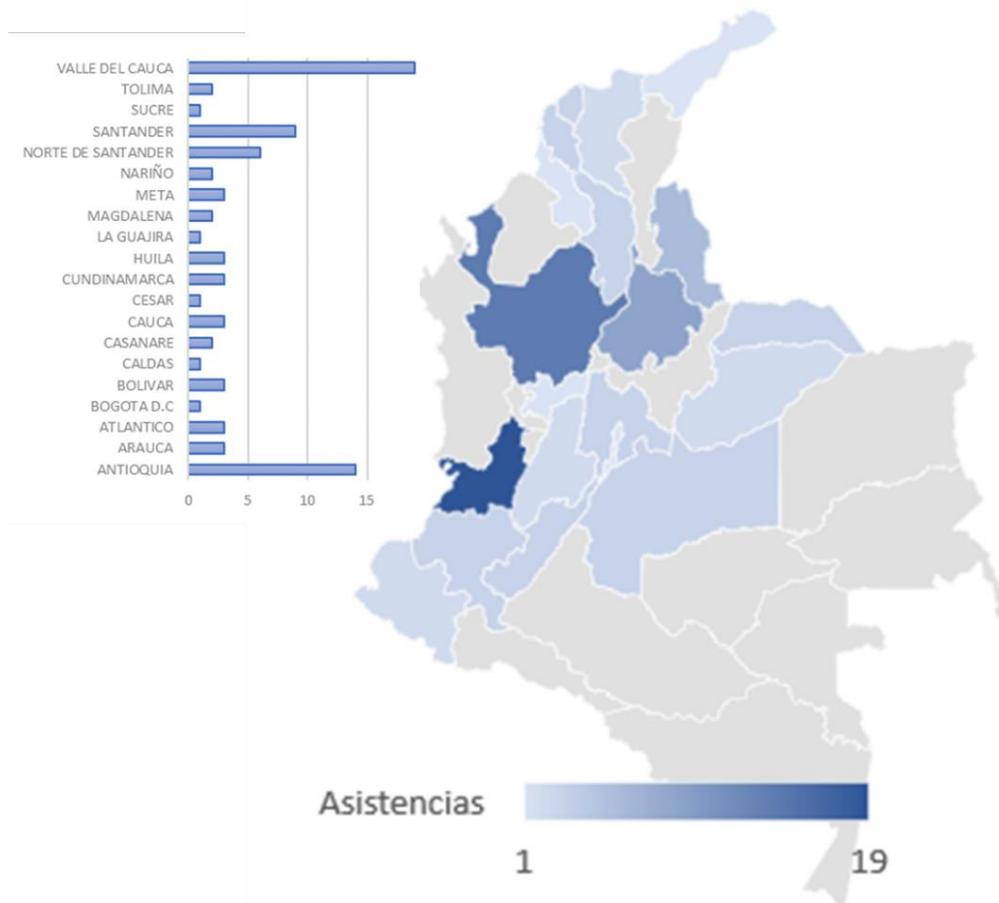
Gráfico 16. Asistencias Técnicas Estrategia Agua al Campo



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

- b) *Estrategia 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. Durante la vigencia 2021 se realizaron 82 asistencias técnicas, distribuidas así:

Gráfico 17. Asistencias Técnicas Estrategia Agua al Barrio

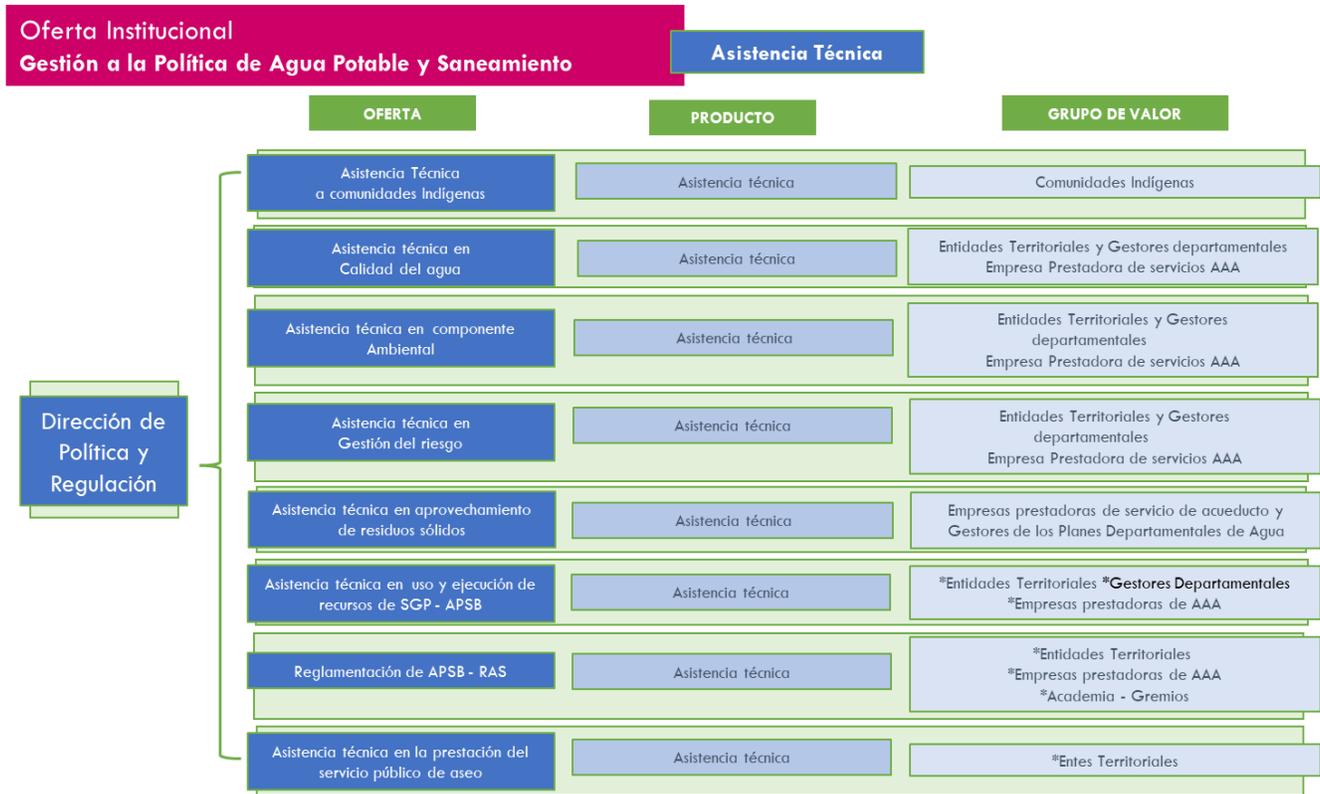


Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

- c) *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. Durante la vigencia 2021 se realizaron 8 asistencias técnicas, 2 en Boyacá y 6 en Huila.
- d) *Estrategia Guajira Azul*: busca aumentar la cobertura, calidad y sostenibilidad de los servicios mediante inversiones y fortalecimiento institucional que cumplan con criterios de planeación y eficiencia bajo el liderazgo del Plan Departamental de Agua (PDA) Esta estrategia 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; la estrategia se ha enfocado en

realizar asistencias técnicas a operadores de servicios de agua potable y calidad de agua en el departamento de la Guajira.

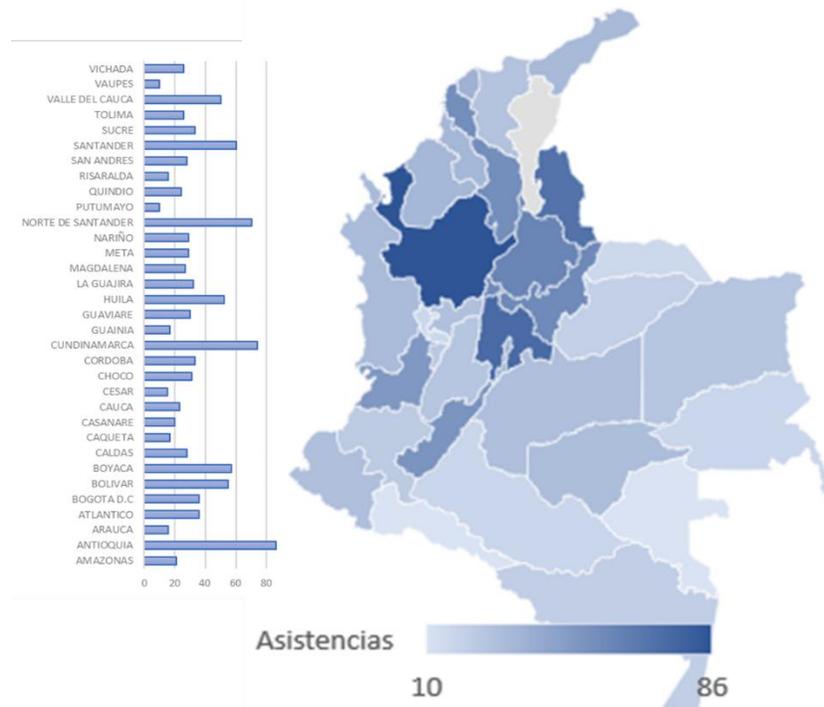
Ilustración 8. Dirección de Política y Regulación – Asistencia Técnica



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

En la vigencia 2021, la DPR ha desarrollado 764 asistencias técnicas, distribuidas en todos los departamentos del país, con mayor concentración en Antioquia, Cundinamarca y Norte de Santander, como se muestra a continuación:

Gráfico 18. Asistencias Técnicas consolidadas DPR



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

En cuanto a las temáticas, se evidencia que la asistencia técnica se encuentra concentrada mayoritariamente en el monitoreo a los recursos del Sistema general de Participaciones (SGP) y el SIASAR. A continuación, se presenta la distribución de las asistencias técnicas clasificadas por temática.

Gráfico 19. Temáticas de Asistencias Técnicas realizadas por la DPR



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

- a) *Asistencia a Comunidades Indígenas:* Con el objetivo de eliminar las brechas socioeconómicas y desarrollar una política social moderna para la población pobre y vulnerable, acorde con las necesidades y realidades de los diferentes grupos poblacionales del país, el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 elaboró un capítulo étnico, el cual fue concertado con diversos grupos indígenas.

Como resultado de los acuerdos, en enero de 2019 se establecieron mesas de trabajo donde se concertaron seis (6) acuerdos relacionados con el sector de agua y saneamiento básico en el marco de las competencias del MVCT. Desde el VASB el cumplimiento de los indicadores se logrará con la asistencia técnica que brinde este viceministerio a los Planes Departamentales de Agua PDA. En este sentido el acompañamiento y la asistencia técnica prestada en 2021 se realizó así: 29 asistencias técnicas a las comunidades indígenas priorizadas del pueblo Wayuú, a través de la Mesa de Agua promoviendo el diálogo y la articulación con diferentes actores sectoriales (representantes de alcaldías, Planes Departamentales de Agua, prestadores, comunidades organizadas y ONG, entre otros). Así mismo se brindó asistencia técnica a las comunidades Jiw y Nukak para la actualización de sus planes de vida con un enfoque en agua potable y saneamiento básico. En el departamento de Nariño se logró brindar asistencia técnica a 8 prestadores que atienden comunidades indígenas en el servicio de acueducto para que formulen su Plan de Emergencia y Contingencia PEC de acuerdo con la normativa propuesta por el MVCT. Para 2022 se realizarán las asistencias técnicas a los 9 prestadores faltantes.

De otra parte, se prestó la asistencia técnica solicitada por los PDA a proyectos radicados por el mecanismo OCAD Paz en los departamentos de Cauca y Antioquia. Igualmente se brindó asistencia técnica a los Planes departamentales de agua con presencia de comunidades NARP, realizada mediante el levantamiento de información en la plataforma SIASAR. En esta vigencia se realizó el diagnóstico a comunidades NARP en los departamentos de Bolívar, Cauca, Chocó, La Guajira, Nariño, Putumayo y Valle del Cauca, obteniendo información del estado de saneamiento, sistemas de abastecimiento y prestación del servicio.

- b) *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 2021, la asistencia técnica se realizó de manera integral con las líneas temáticas de Gestión del Riesgo y Cambio Climático, logrando 10 asistencias técnicas distribuidas en todos los departamentos del país.
- c) *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. Durante la vigencia 2021 se brindaron 29 asistencias técnicas para el acompañamiento en la formulación de los planes ambientales, las cuales se encuentran registradas en el módulo de asistencias técnicas

de SINAS; resultado de esta asistencia se tiene un consolidado a la fecha de 26 planes ambientales aprobados, lo que corresponde al 66% del total de los PDA del País.

- d) *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 2021 se realizaron 9 asistencias técnicas y 2 por demanda asociadas a Situaciones de Emergencia Sectoriales.

- e) *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 2021 se realizaron 23 asistencias técnicas.

- f) *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.

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. Para la vigencia 2021 se realizaron 206 asistencias técnicas virtuales y presenciales a que cubrieron los 1103 municipios y 32 departamentos del país.

- g) *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 2021 se realizaron 12 asistencias técnicas.

- h) *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 la vigencia 2021 se realizaron 125 asistencias técnicas en disposición final.

- i) *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. Para la vigencia 2021 se realizaron 6 asistencias técnicas asociadas a la disposición final, tratamiento de las aguas residuales domésticas; valoración energética en el relleno sanitario La Glorita en el municipio de Pereira; documento técnico actualización de la Resolución 330 de 2017 – RAS; ficha técnica de biogás en los sistemas de tratamiento de aguas residuales domésticas; guía metodológica de SUDS; proyecto piloto de adaptación: Sistema de Alerta Temprana (SAT) y talleres regionales para dar a conocer la temática relacionada con los Planes Integrales de Gestión del Cambio Climático Sectorial (PIGCCS)

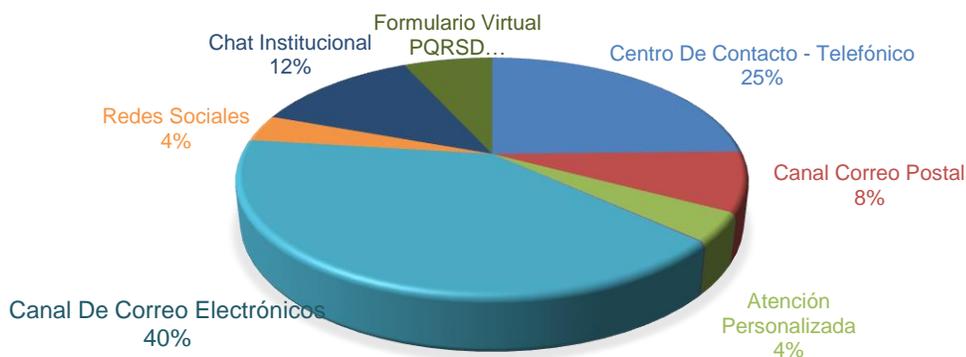
- j) *Asistencia técnica gestión de información Sistema de Inversiones de Agua Potable y Saneamiento Básico SINAS y Sistema de Información en Agua y Saneamiento Rural SIASAR*: La Dirección de Política y regulación brinda asistencia técnica para el uso y manejo de los sistemas de información (SINAS - SIASAR) con el fin de garantizar la calidad y oportunidad de la información del sector, así como también colocar a disposición de los grupos de valor la información del sector. Durante la vigencia 2021 se realizaron 134 asistencias técnicas en SIASAR y 29 en SINAS.

5.2. Caracterización de Partes Interesadas

Las partes interesadas del MVCT, que incluyen ciudadanos y grupos de interés que no se pueden asociar directamente 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).

En la vigencia 2021, el MVCT atendió 294.594 consultas relacionadas con la gestión misional y administrativa, que se distribuyen de la siguiente manera.

Gráfico 22. Canal de atención usado por las Partes Interesadas



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

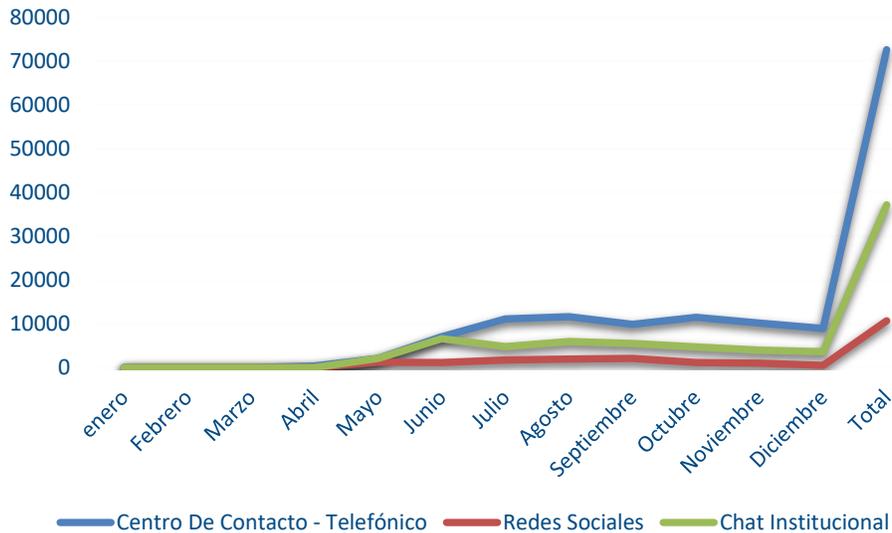
5.2.1. Usuarios atendidos mediante el centro de contacto

Durante la vigencia 2021 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). Este proyecto implica un punto integrado de contacto donde, a través de los canales telefónico, chat Institucional y Redes Sociales, se brinda atención de primer nivel, con los siguientes resultados

- A través del canal telefónico atendió 72.588 llamadas
- Chat institucional se realizaron 37.164 interacciones
- Redes Sociales se atendieron a 10.684 usuarios.

A continuación, se muestra la tendencia en el uso de estos canales, donde se destacan los siguientes temas más frecuentes: Subsidio Familiar de Vivienda de Interés Social, Subsidio de Concurrencia, Semillero de Propietarios, Semillero de Propietarios Ahorradores, Mi Casa Ya, INURBE, Programa de Vivienda Gratis, Autorización de Movilización de recursos de cuentas de ahorro programado.

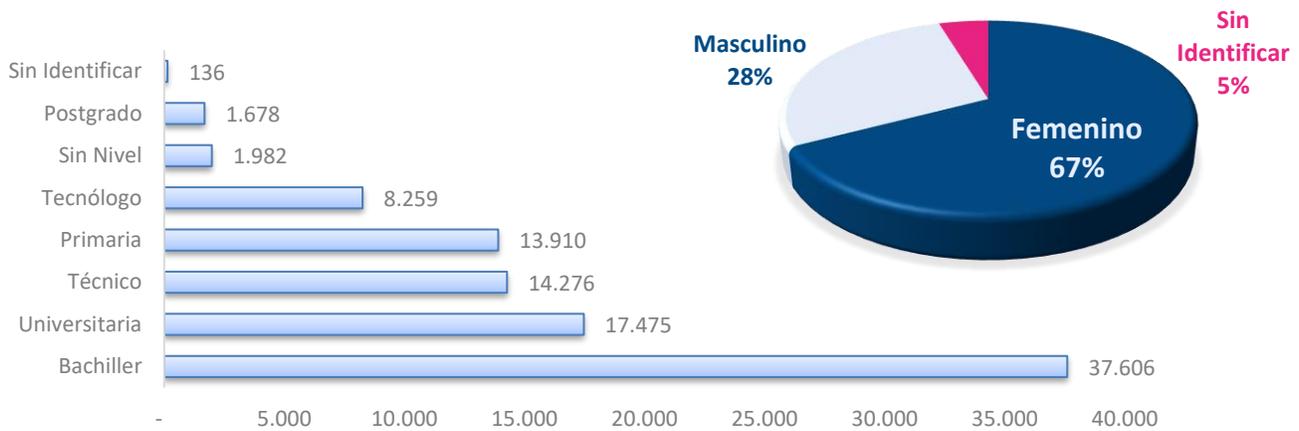
Gráfico 23. Uso de los canales del centro de contacto



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

Los ciudadanos que utilizan estos canales son mayoritariamente mujeres y el nivel de formación académica es mayoritariamente bachillerato, como se muestra a continuación:

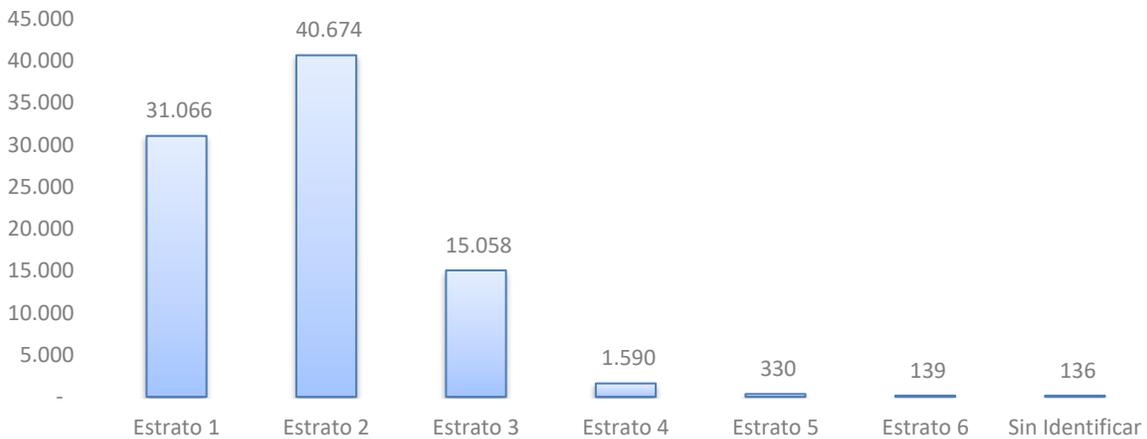
Gráfico 24. Distribución por género y nivel de formación



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

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”.

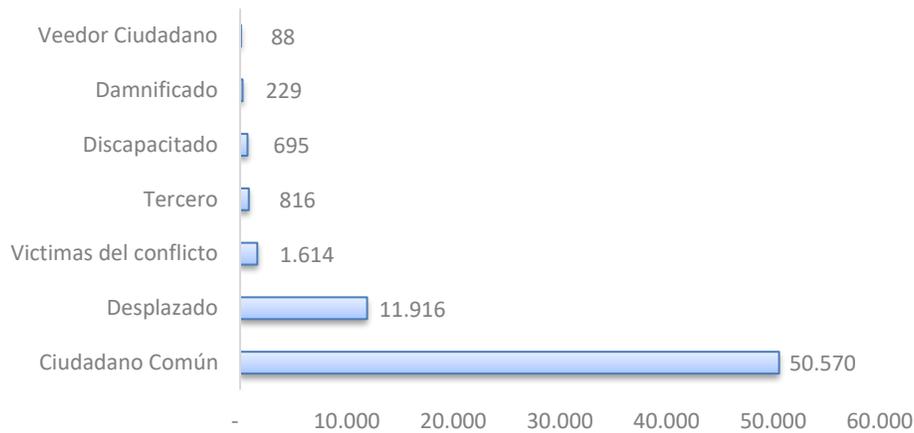
Gráfico 25. Distribución por estrato socioeconómico



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

Con relación al tipo de usuario y su ocupación, la mayoría son “Ciudadanos Comunes” o “Desplazados”. Cabe resaltar que el usuario “Veedor Ciudadano” hace la mayor parte sus consultas frente a la oferta de vivienda gratuita, el programa Semillero de Propietarios y sobre los trámites ante el MVCT. A continuación, se presenta la distribución de todos los usuarios clasificados por “tipo de ciudadano”.

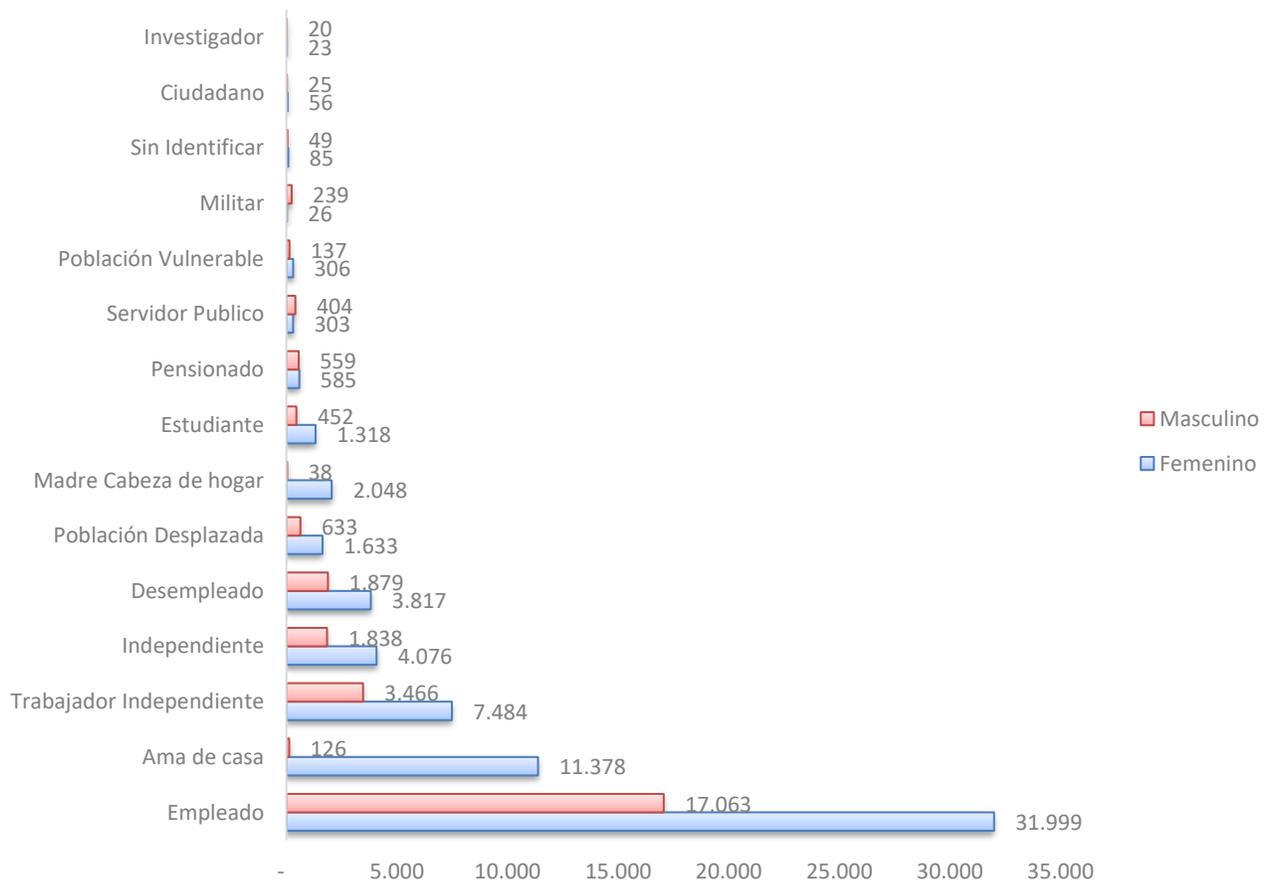
Gráfico 26. Distribución por tipo de ciudadano



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

Respecto a la ocupación, la mayoría son empleados, mayoritariamente mujeres, cuyas consultas se concentraron en el programa Semillero de Propietarios Arriendo, ahorradores y Mi Casa Ya. A continuación, se presenta la distribución de todos los usuarios según su ocupación.

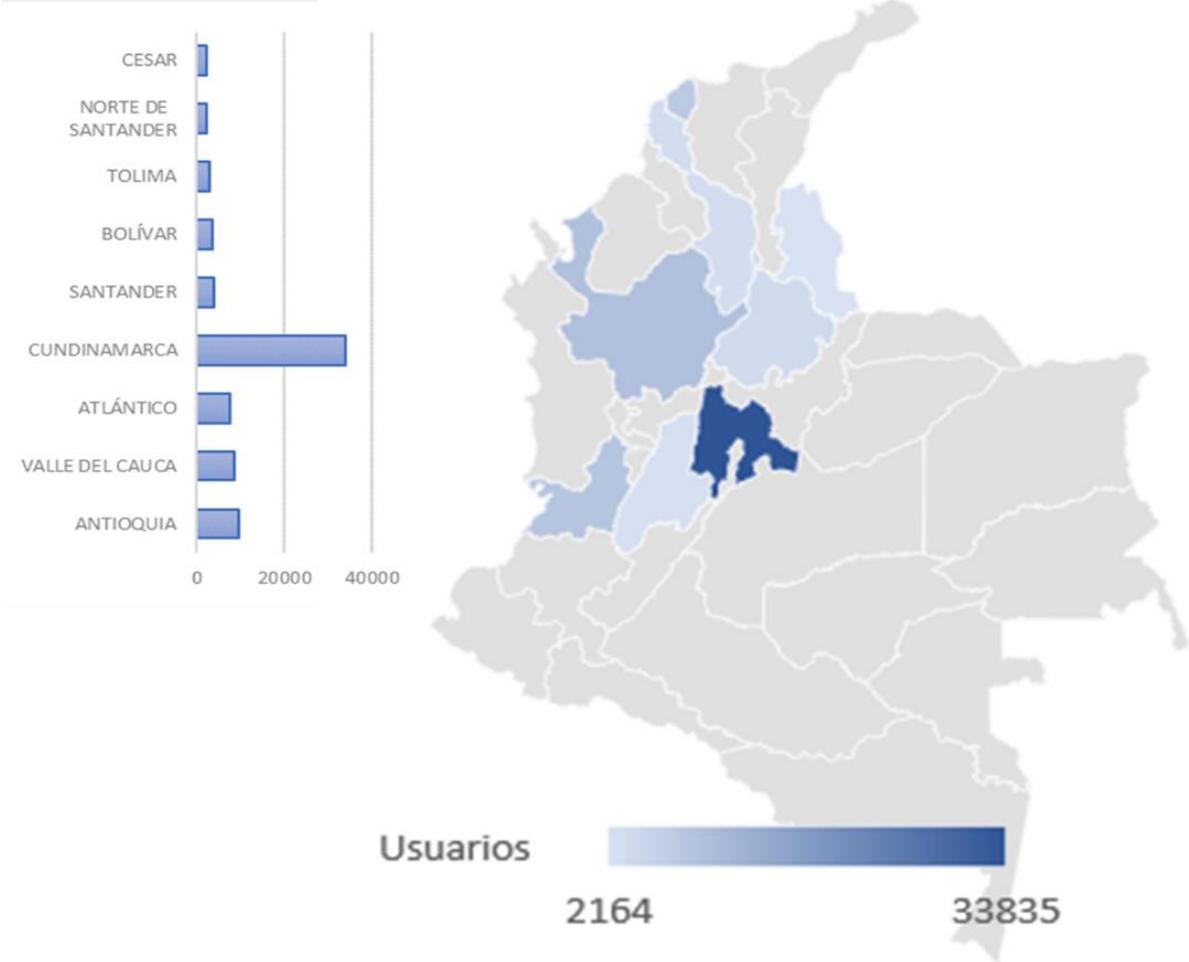
Gráfico 27. Distribución por ocupación



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

En cuanto a la ubicación geográfica, Cundinamarca es el departamento que tiene la mayor participación con 33.835 consultas, de las cuales Bogotá presenta 25.213. A continuación, se presenta la distribución de todos los usuarios por departamento.

Tabla 28. Distribución por ubicación geográfica

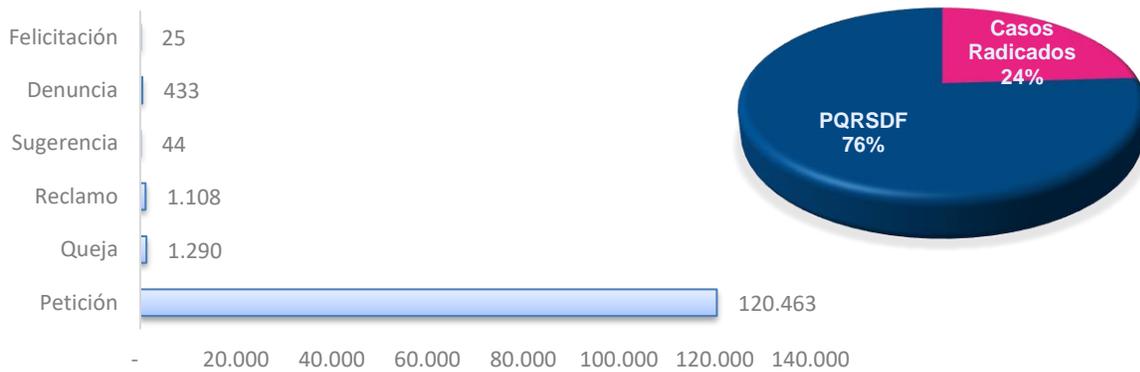


Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

5.2.2. PQRSDf presentadas por los usuarios

La fuente de información que se utiliza para caracterizar los usuarios que presentan Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones (PQRSDf) 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.

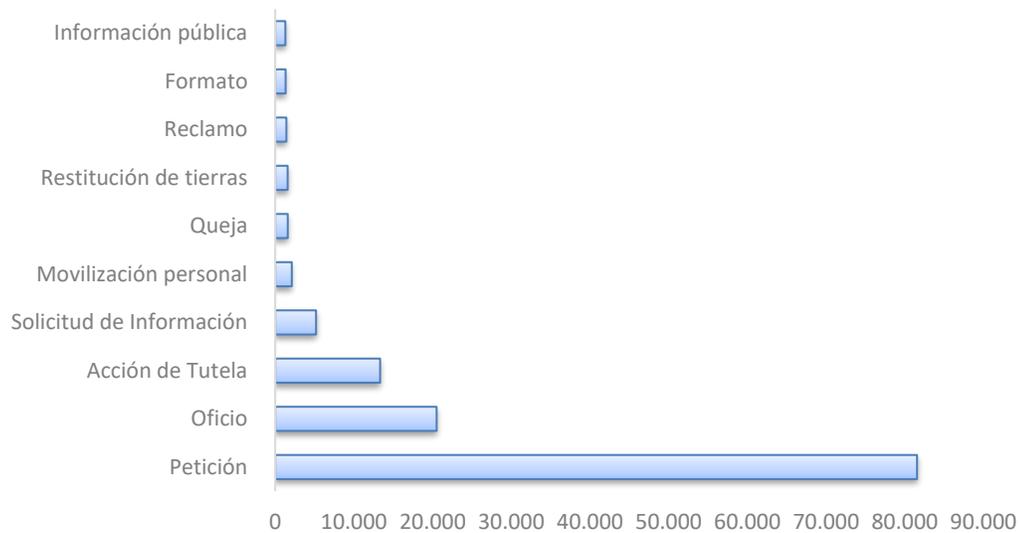
Gráfico 29. Distribución por tipo de PQRSDF



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

De manera complementaria, entre los diez tipos de solicitudes más recurrentes ante el MVCT se resalta, las peticiones, oficios y acciones de tutela. A continuación, se presenta la distribución de todos los usuarios según el tipo de consulta.

Gráfico 30. Solicitudes más recurrentes en el MVCT



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

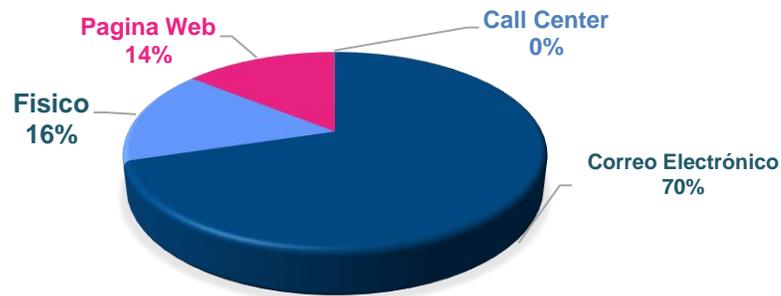
5.2.3. Documentos físicos y electrónicos

EL tipo de comunicación que más utilizan los usuarios es el Correo Electrónico, el cual se gestiona a través de las siguientes cuentas:

- Correspondencia: Correspondencia@minvivienda.gov.co
- Notificaciones Judiciales: notificacionesjudici@minvivienda.gov.co
- Notificaciones Fonvivienda: Notificacionesfonviv@minvivienda.gov.co

Los otros medios son el canal físico y el sitio web del MVCT, así:

Gráfico 31. Comparativo de canales físico y electrónicos

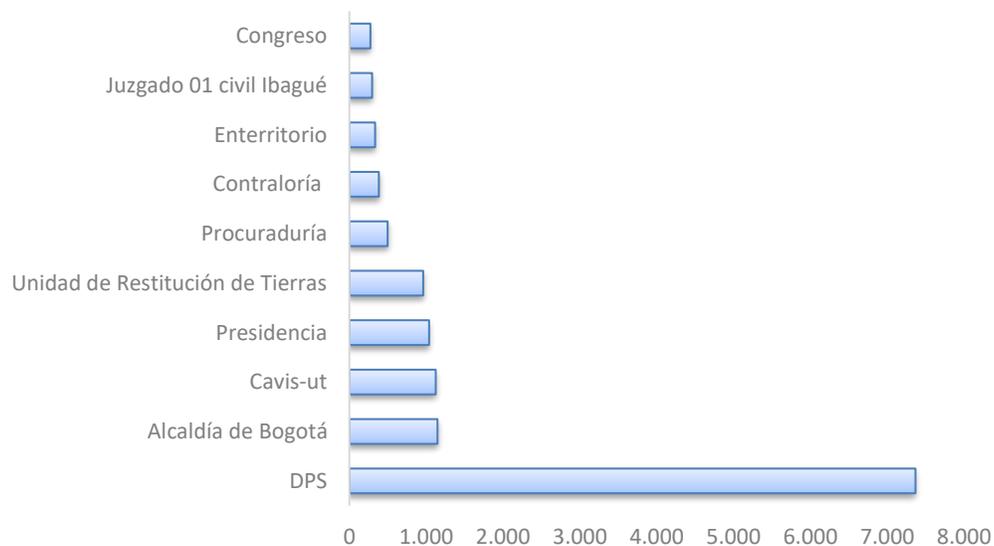


Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

5.2.4. Identificación de grupos de interés externos

En relación con personas jurídicas externas al MVCT, en la vigencia 2021 se identificaron las siguientes solicitudes realizadas por las principales organizaciones con las que se interactúa, donde se resalta la participación del Departamento de Prosperidad Social (DPS). A continuación, se presenta la distribución de estas organizaciones, según su participación.

Gráfico 32. Solicitudes registradas según grupo de interés



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

6. BIBLIOGRAFÍA:

- Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), 2020, Guía para caracterizar grupos de valor y grupos de interés. Tomado de <https://bit.ly/3wzYfjY>
- 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) V4. Tomado de: <https://bit.ly/36GhmOj>
- 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>