

## **Caracterización Grupos de Valor y de interesadas Vigencia 2024**

**Oficina Asesora de Planeación  
Diciembre 2025**

## TABLA DE CONTENIDO

1. METODOLOGÍA.....	4
2. OBJETIVO.....	4
3. ALCANCE.....	4
4. METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN.....	4
5. CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR .....	5
5.1 IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE VALOR .....	5
5.2 IDENTIFICACIÓN GRUPOS DE INTERÉS .....	6
5.3 VARIABLES DE ANÁLISIS DE GRUPOS DE VALOR.....	8
5.4 PRIORIZAR VARIABLES Y MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN. ....	8
5.5 CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR A PARTIR DE LA OFERTA MISIONAL ....	10
5.5.1 GESTIÓN A LA POLÍTICA DE VIVIENDA.....	10
5.5.1.1 DIRECCIÓN DEL SISTEMA HABITACIONAL – OFERTA DE PROGRAMAS .....	10
5.5.1.2 DIRECCIÓN DEL SISTEMA HABITACIONAL – OFERTA DE ASISTENCIA TÉCNICA .....	13
5.5.1.3 DIRECCIÓN EN INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL – OFERTA DE PROGRAMAS .....	15
5.5.1.4 DIRECCIÓN VIVIENDA RURAL DVR .....	23
5.6 GESTIÓN A LA POLÍTICA DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL .....	27
5.7 GESTIÓN A LA POLÍTICA AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO .....	31
5.7.1 DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO EMPRESARIAL – OFERTA DE PROGRAMAS Y ASISTENCIA TÉCNICA.....	31
5.7.2 SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS – OFERTA DE PROGRAMAS Y ASISTENCIA TÉCNICA .....	35
5.7.3 SUBDIRECCIÓN DE PROGRAMAS – OFERTA DE PROGRAMAS .....	38
5.7.4 DIRECCIÓN DE POLÍTICA Y REGULACIÓN - OFERTA DE ASISTENCIA TÉCNICA .....	39
6. CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE INTERÉS.....	43
7. RECOMENDACIONES .....	45

## INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio es la entidad encargada de formular, coordinar y ejecutar políticas públicas relacionadas con el desarrollo territorial y urbano planificado, la gestión del hábitat, la provisión de servicios de agua potable y saneamiento básico, y el acceso a soluciones habitacionales en Colombia. Su objetivo principal es mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y reducir el déficit de vivienda y servicios públicos.

Por lo anterior es fundamental para la entidad identificar las características de sus usuarios, reconocer sus necesidades, intereses, preferencias y expectativas de los grupos de valor; y a partir de esta información, tomar decisiones respondiendo satisfactoriamente a sus demandas mediante el ajuste de la oferta institucional y de los mecanismos de comunicación, para brindar mejores servicios, fomentando la interacción con los interesados, consiguiendo su retroalimentación y participación. Esta información también se puede utilizar para: diseñar, rediseñar o ajustar los mecanismos de participación ciudadana, las estrategias de comunicaciones e información y rendición de cuentas; implementación y evaluación de políticas públicas; identificación del lenguaje para dirigirse los grupos de valor y las necesidades de acceso a la información.

Adicionalmente, es necesario caracterizar a ciudadanos y organizaciones los cuales se denominan “grupos de interés”, quienes sin ser un grupo de valor específico (beneficiario de la oferta institucional), interactúan con la entidad a través de sus canales de atención,

El documento inicia con la delimitación de sus objetivos y el alcance del ejercicio realizado haciendo claridad de los términos más relevantes y la metodología que se utilizó, para finalizar con la descripción de los resultados obtenidos.

Este documento expone los objetivos, el alcance y la metodología del ejercicio de caracterización, y presenta los resultados obtenidos, los cuales constituyen un insumo fundamental para los procesos de planeación, seguimiento, evaluación, mejora del servicio al ciudadano e innovación institucional.

## **1. METODOLOGÍA**

Se usó el lineamiento interno del Ministerio DET-M-08 Manual para Caracterización Grupos de Valor y de interés, que refleja los lineamientos de la Guía de caracterización de ciudadanos y grupos de valor del Departamento Administrativo de la Función Pública.

## **2. OBJETIVO**

Identificar las características de los grupos de valor y de interés del Ministerio de Vivienda, Ciudad y territorio respecto a la oferta institucional con el propósito de orientar los esfuerzos e iniciativas de la entidad hacia en el mejoramiento de los servicios prestados.

## **3. ALCANCE**

Este documento identifica los usuarios, beneficiarios, grupos de valor e interés que interesados o que hacen uso de los servicios que presta el ministerio, delimitando sus características generales y análisis frente a la oferta de la entidad.

## **4. METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN**

La identificación de los grupos de valor y de interés se realizó a partir de las siguientes fuentes y criterios:

- Revisión de normatividad vigente (Ley 388 de 1997, Ley 1537 de 2012, Decreto 1077 de 2015, entre otras).
- Análisis de programas y políticas del MVCT
- Evaluación de la relación de cada grupo con el Ministerio, considerando su nivel de influencia y afectación por las políticas de vivienda y desarrollo territorial.
- Asistencias y consultas con actores del sector, como entidades territoriales, gremios y organizaciones de la sociedad civil.

## 5. CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR

### 5.1 Identificación de Grupos de Valor

**Ilustración 1. Grupos de Valor**



*Fuente: Elaboración propia*

Los grupos de valor están compuestos por personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que tienen una relación directa o indirecta con la entidad, ya sea a través del uso de sus servicios, trámites o participación en el cumplimiento de su misión.

**Tabla 1. Grupos de Valor**

Grupo	Elementos considerados	Relación con la entidad	Necesidades principales
<b>Ciudadanía en General:</b> Comprende a todos los ciudadanos que requieren acceso a vivienda digna, servicios públicos domiciliarios, saneamiento básico y desarrollo urbano sostenible.	Necesidad de vivienda, acceso a subsidios, derechos ciudadanos, calidad de vida.	Beneficiarios de programas de vivienda y servicios públicos, participación en políticas de hábitat y ordenamiento territorial.	Información de programas de vivienda, requisitos para acceder a subsidios, derechos y deberes en materia de vivienda y desarrollo urbano, y canales de participación ciudadana
<b>Familias y hogares beneficiarios:</b> Comprende a todos los ciudadanos que requieren acceso a vivienda digna, servicios públicos domiciliarios, saneamiento básico y desarrollo urbano sostenible.	Acceso a subsidios, situación socioeconómica, vulnerabilidad, políticas de equidad.	Destinatarios de subsidios como Mi Casa Ya, VIS y VIP, así como mejoramientos de vivienda.	Información sobre cómo acceder a subsidios y programas especiales de vivienda, procesos de postulación, criterios de selección y acompañamiento durante el proceso.

<b>Entidades Territoriales (Alcaldías y Gobernaciones):</b> Gobiernos locales responsables de la planificación y ejecución de proyectos de vivienda y ordenamiento territorial.	Descentralización, competencias en hábitat, planificación urbana.	Implementación de políticas públicas nacionales, mecanismos de financiación, asistencia técnica y normativa aplicable.	Lineamientos de política pública, acceso a recursos, normativas y procedimientos de ejecución de proyectos
<b>Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios:</b> Empresas encargadas de la prestación de agua potable, alcantarillado, energía y gas	Infraestructura, cobertura y acceso a servicios básicos.	Coordinación para garantizar acceso a servicios en proyectos de vivienda.	Planes de expansión de servicios, normativa de integración con proyectos de vivienda, convenios de colaboración.

*Fuente: Elaboración propia*

## 5.2 Identificación grupos de interés

**Ilustración 2. Grupos de Interés**



*Fuente: Elaboración propia*

Los grupos de interés del Ministerio, incluyen ciudadanos y grupos de interés que no se pueden asociar directamente con una oferta institucional de manera específica.

**Tabla 2. Grupos de Interés**

Grupo	Elementos considerados	Relación con la entidad	Impacto en la entidad	Necesidades principales	Información destinada
<b>Sector Constructor y Promotores Inmobiliarios:</b> Empresas constructoras, desarrolladores de vivienda, urbanizadores, gremios (Camacol).	Capacidad de ejecución de proyectos, generación de empleo, normatividad técnica.	Aliados estratégicos en la ejecución de programas de vivienda y desarrollo urbano	Proveedores clave en la implementación de programas de vivienda social.	Seguridad jurídica en proyectos, acceso a incentivos para el desarrollo de vivienda de interés social	Regulaciones técnicas, licencias y normativas, oportunidades de proyectos de inversión.
<b>Entidades Financieras y Cajas de Compensación Familiar:</b> Bancos, fondos de inversión, entidades financieras que otorgan créditos hipotecarios y cajas que administran subsidios	Acceso a financiación, capacidad de apalancamiento de vivienda.	Gestión de créditos y subsidios, promoción del acceso a vivienda.	Administración de subsidios y fomento del acceso a la financiación para familias de bajos ingresos	Seguridad en la asignación de subsidios, estabilidad en las políticas de crédito hipotecario.	Condiciones de financiamiento, requisitos para subsidios, normatividad sobre vivienda VIS y VIP
<b>Organismos de Control y Supervisión:</b> Procuraduría, Contraloría, Defensoría del Pueblo, Superintendencia de Servicios Públicos, entidades del gobierno nacional, regional y/o local, entre otros	Transparencia, rendición de cuentas, control fiscal y disciplinario.	Supervisión de la gestión y cumplimiento de políticas públicas.	-	-	Reportes de gestión, auditorías, mecanismos de control y seguimiento a proyectos
<b>Organizaciones de la Sociedad Civil y ONG:</b> Entidades sin ánimo de lucro que promueven el derecho a la vivienda, la sostenibilidad y el desarrollo urbano.	Incidencia en políticas públicas, acompañamiento a comunidades vulnerables.	Participación en formulación de políticas y proyectos de inclusión social.	-	-	Espacios de participación, estrategias de inclusión, avances en programas de vivienda
<b>Academia y Centros de Investigación:</b> Universidades y centros de estudio especializados en hábitat, urbanismo y políticas públicas	Generación de conocimiento, asesoría técnica, innovación en vivienda.	Investigación aplicada a la mejora de políticas y programas de vivienda.	-	-	Datos y estadísticas del sector, normativas, oportunidades de colaboración académica
<b>Medios de Comunicación:</b> Prensa, radio, televisión, plataformas digitales que difunden información sobre vivienda y desarrollo urbano	Comunicación pública, derecho a la información, transparencia.	Canal de divulgación de programas, seguimiento a la gestión ministerial.	-	-	Boletines de prensa, avances en proyectos, políticas públicas, entrevistas y datos clave

Fuente: Elaboración propia

### 5.3 Variables de análisis de grupos de valor

De acuerdo con la oferta institucional, en su mayoría, las variables corresponden a la ubicación geográfica de los grupos de valor atendidos, teniendo en cuenta la información disponible en bases de datos o sistemas de información del Ministerio.

**Geográficas:** corresponden al nivel más general de la caracterización y por sí sola no permite generar conclusiones ni cursos de acción específicos, por lo cual es importante complementarla con variables de las otras categorías.

**Demográficas:** se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización.

### 5.4 Priorizar variables y mecanismos de recolección de información.

Se identificaron las variables relevantes de los grupos de valor y de interés y se priorizaron a partir de los siguientes criterios:

- **Relevantes:** están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.
- **Medible:** pueden observarse o medirse para cada grupo de valor o de interés.

En la siguiente tabla se muestran las fuentes de Información identificadas, las variables que pueden aportar información clave para la caracterización y se describe que variable es, el tipo de variable, los mecanismos con los que se cuenta para obtener o recopilar dicha información y se determina como esa variable puede ser analizada, bajo los criterios de selección común.

**Tabla 3. Variables a priorizar**

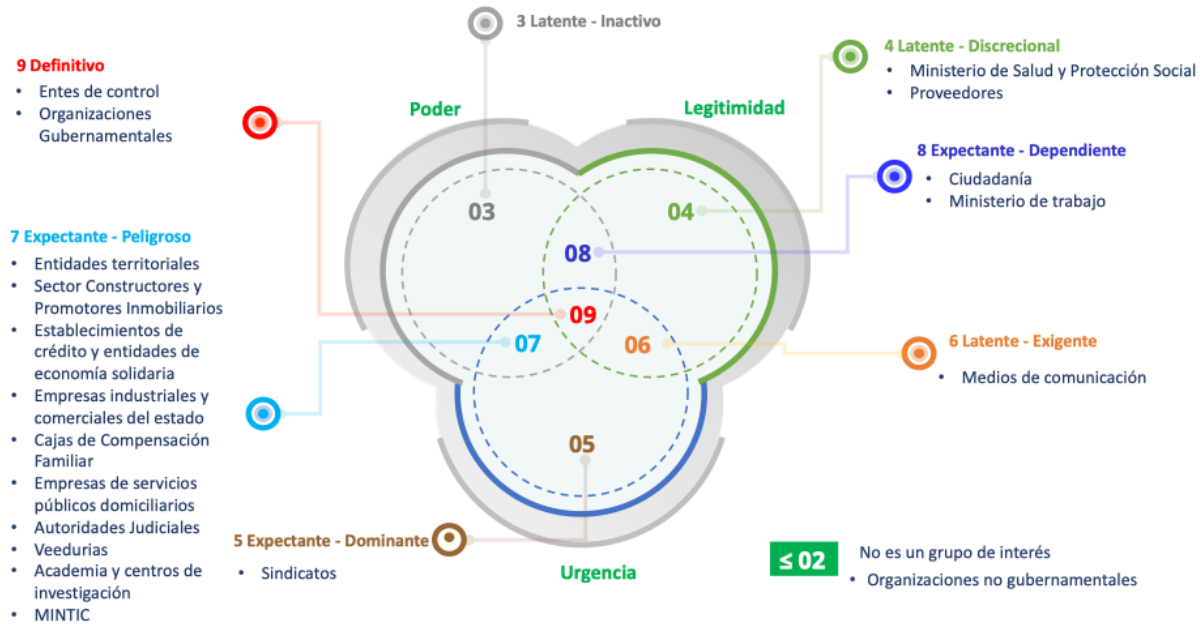
Clasificación de variables para caracterización			
Variable	Tipo	Mecanismo de recolección	Criterio de selección
Geográfica	Ubicación	Bases de datos asociadas a los programas que oferta el Viceministerio de agua y Vivienda	Influencia, poder e impacto
Demográfica	Edad		
Demográfica	Género		
Intrínseca	Uso de Canales de atención	Bases de datos GAUA	Internos y externos (Capacidades y entorno)
Comportamentales	Canal de atención mas utilizado		

Fuente: Elaboración propia



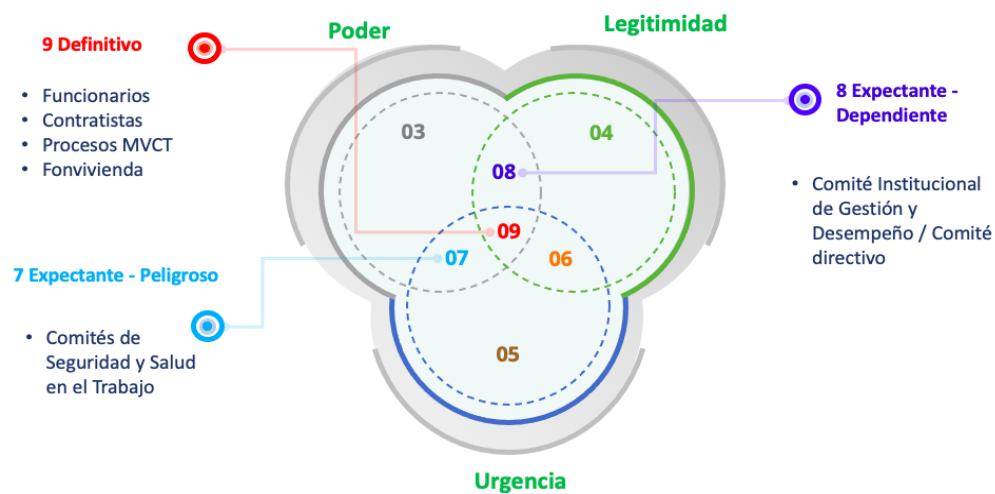
Por otra parte, se generó y aplicó una matriz, donde se registró el listado los grupos de interés definidos, la alineación con los procesos y objetivos estratégicos de la Entidad. Como parte de la evaluación se implementó la valoración de 3 criterios (basado en la metodología de Mitchel, Agle y Wood) como fueron poder, legitimidad y urgencia para conocer la ubicación de pertinencia de los diferentes grupos de interés en el Diagrama de Venn

**Ilustración 3. Diagrama de Ven: Grupos de interés externos MVCT**



Fuente: Elaboración propia

**Ilustración 4. Diagrama de Ven: Grupos de interés internos MVCT**



Fuente: Elaboración propia

## 5.5 CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR A PARTIR DE LA OFERTA MISIONAL

Como mecanismo inicial para la recolección de información, se realizó la solicitud de información de la base de datos de los Procesos Gestión a la política de vivienda, Gestión a la política de agua potable y saneamiento básico y servicio al ciudadano, con el objetivo de identificar las variables acordes para la elaboración de la caracterización de grupos de valor para el 2024.

### 5.5.1 Gestión a la Política de Vivienda

El objetivo del proceso Gestión a la Política de Vivienda es formular, reglamentar y gestionar la política pública de vivienda rural y urbana, con el propósito de reducir el déficit habitacional del país y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población colombiana, a través de la elaboración de propuestas de política, 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 los grupos de interés y grupos de valor de conformidad con la normatividad vigente.

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.

#### 5.5.1.1 Dirección del Sistema Habitacional – Oferta de programas

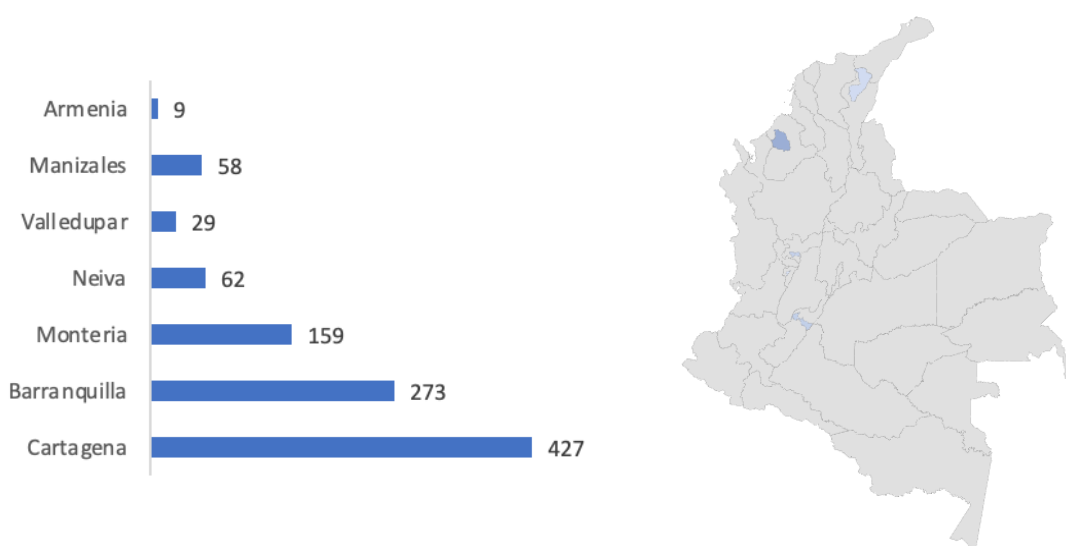
**Ilustración 5. Oferta de Programas**



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024

**a. Cesión de Bienes Fiscales con Vocación de Uso Público:** su propósito es ceder a título gratuito los bienes inmuebles de propiedad del Ministerio 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 1º del artículo 6º de la Ley 1001 de 2005 y el artículo 2.1.2.2.4.2 del Decreto 1077 de 2015. Durante la vigencia 2024 a través de 12 actos administrativos se realizó cesión de 1017 zonas de uso público en 7 entidades territoriales, para grupos de valor ubicados en zonas urbanas así:

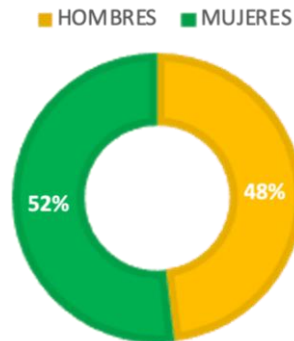
**Gráfico 1. Distribución geográfica de Predios con cesiones de bienes fiscales con vocación de uso público**



*Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024*

**b. 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 10º del Decreto 554 de 2003. Durante la vigencia 2024 se realizó la transferencia de dominio a 343 ciudadanos, ubicados en zonas urbanas, distribuidos según género así:

**Gráfico 2. Distribución por género de beneficiarios transferencias de dominio de bienes inmuebles**

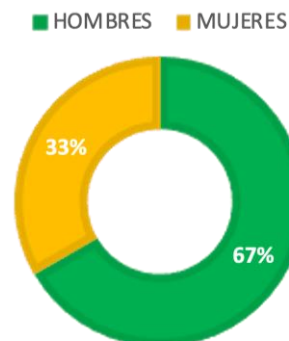


*Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024*

- c. Cesión a Título Gratuito de Bienes Fiscales:** su propósito es ceder a título gratuito los bienes fiscales de propiedad del Ministerio, 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 pueden transferir 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 2024 se realizó la cesión a 108 ciudadanos ubicados en zonas urbanas, distribuidos según género así.

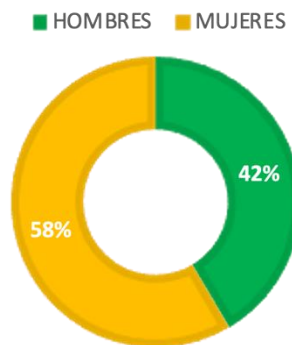
**Gráfico 3. Distribución por género de beneficiarios de cesiones a título gratuito de bienes fiscales**



*Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024*

**d. 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 Ministerio como subrogatorio de las enunciadas entidades. Para la vigencia 2024, se tramitó la cancelación de gravámenes para 636 ciudadanos ubicados en zonas urbanas, distribuidos según género así:

**Gráfico 4. Distribución por género beneficiarios de cancelación de gravámenes y limitaciones al derecho de dominio**



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024

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

#### 5.5.1.2 Dirección del Sistema Habitacional – Oferta de Asistencia técnica

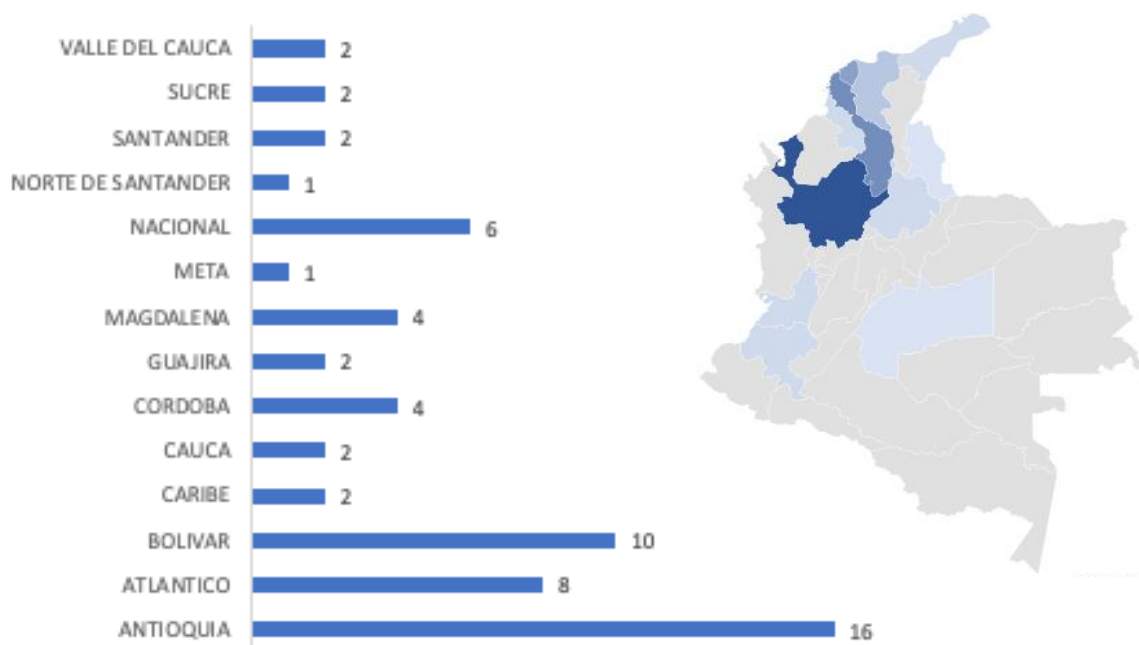
**Ilustración 6. Oferta de Asistencia Técnica**



*Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024*

- a. **Asistencia Técnica y Jurídica en procesos de Titulación y Saneamiento Predial:** en el marco de los diferentes programas referidos anteriormente, 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 Ministerio. Durante la vigencia 2024 se realizaron 803 Asistencias técnicas y jurídicas en 715 entidades territoriales.
- b. **Asistencia técnica para el fortalecimiento de los procesos de producción de vivienda social:** se realiza encuesta de caracterización y perfilamiento del estado de las organizaciones comunitarias en capacidades técnicas, administrativas, financieras, organizativas y de conocimiento de política pública. Durante la vigencia 2024 se realizaron asistencias técnicas en 62 organizaciones con la siguiente ubicación geográfica:

**Gráfico 5. Distribución geográfica de Organizaciones beneficiadas con asistencia técnica**



*Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024*

### 5.5.1.3 Dirección en Inversiones en Vivienda de Interés Social – Oferta de Programas

**Ilustración 7. Oferta de Programas**

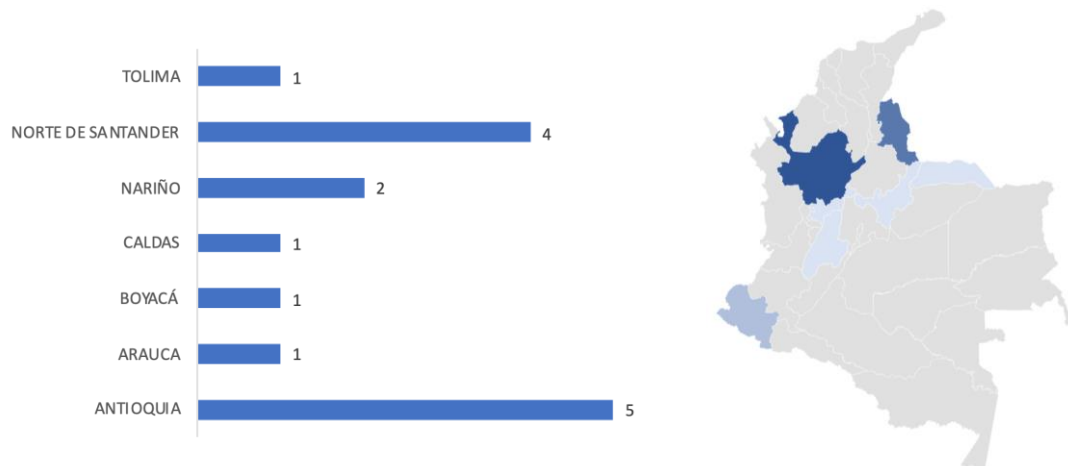


Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024

**a. 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. Para la vigencia 2024 se beneficiaron 200 hogares y 593 personas en zonas urbanas. Se realizaron las siguientes asignaciones:

- Programa Vivienda Gratuita Fase I: 15 hogares beneficiados en 7 departamentos

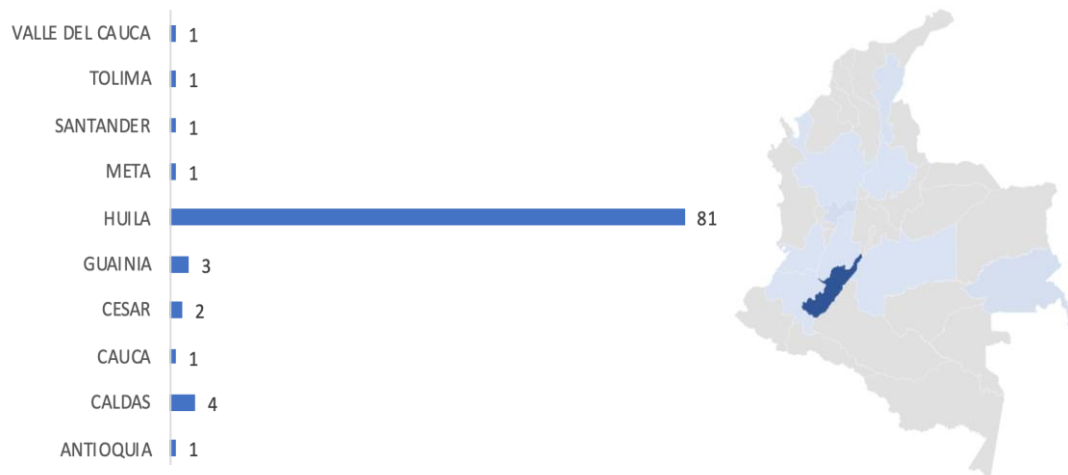
**Gráfico 6. Distribución geográfica de Asignaciones del Programa Vivienda gratuita (fase I)**



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024

- Programa Vivienda Gratuita Fase II: 96 hogares beneficiados en 10 departamentos

**Gráfico 7. Distribución geográfica de Asignaciones del Programa Vivienda gratuita (fase II)**

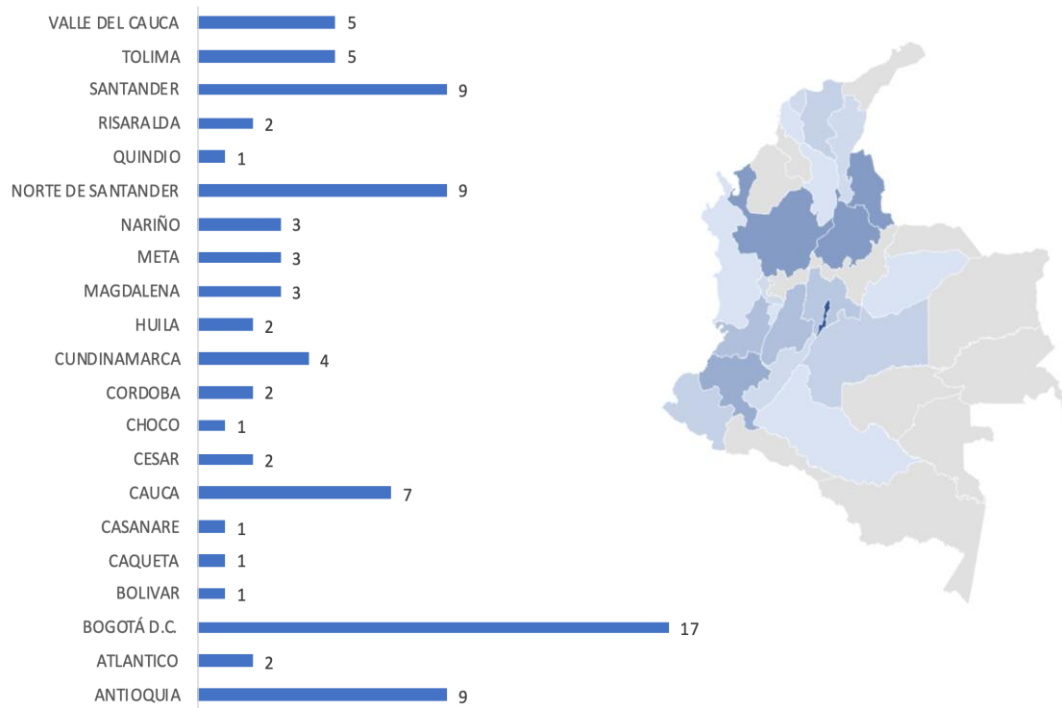


Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024



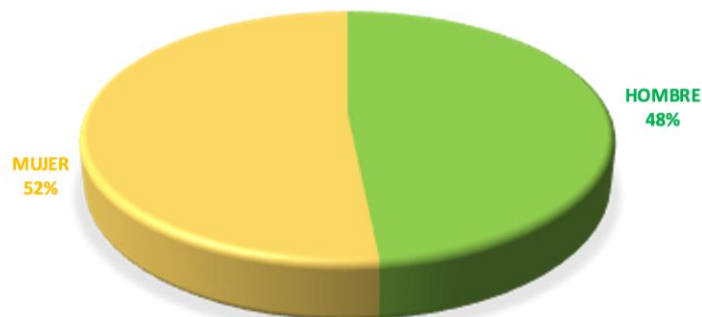
- Programa vivienda gratuita Veteranos: 89 hogares beneficiados en 21 departamentos

**Gráfico 8. Distribución geográfica de Asignaciones del Programa Vivienda gratuita (Veteranos)**



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024

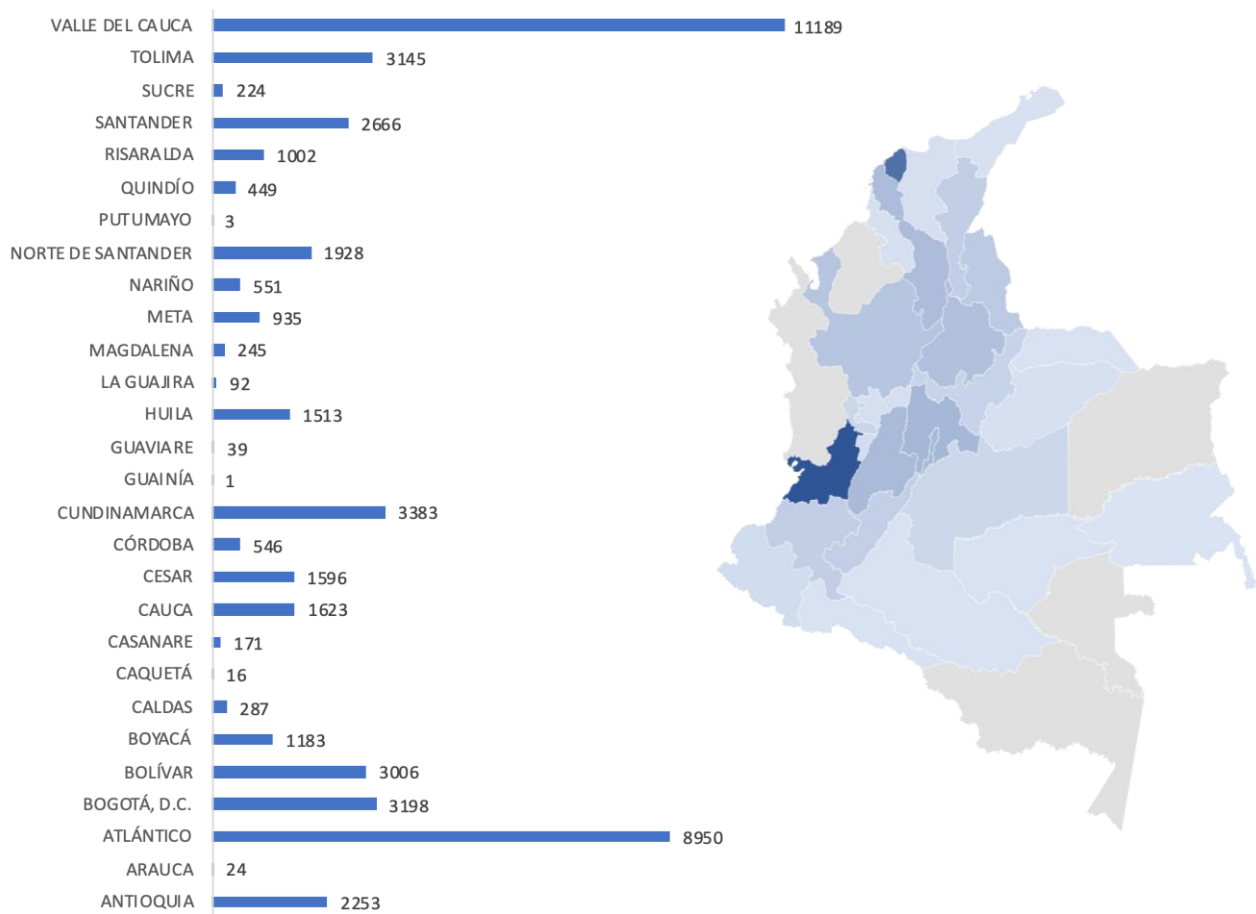
**Gráfico 9. Distribución por género asignaciones del Programa Vivienda gratuita**



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024

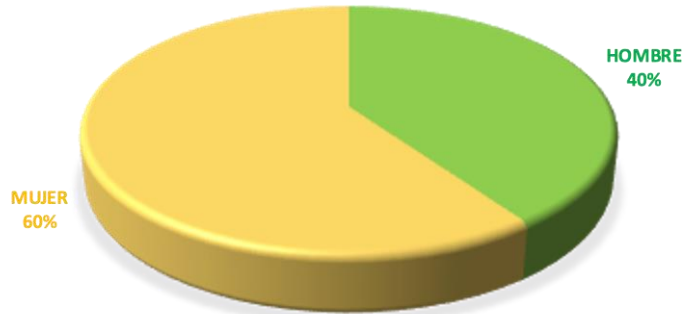
**b. Programa Mi Casa Ya:** busca facilitar la compra de vivienda nueva en zona urbana de cualquier municipio del país y se encuentra dirigido a hogares con ingresos totales inferiores a cuatro salarios mínimos legales mensuales vigentes. El programa funciona por demanda, hasta que se agoten los cupos. 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 2024 se beneficiaron a 50.218 hogares y 55.524 personas en zonas urbanas de 28 departamentos distribuidos así:

**Gráfico 10. Distribución geográfica de Asignaciones del Programa Mi Casa Ya**



*Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024*

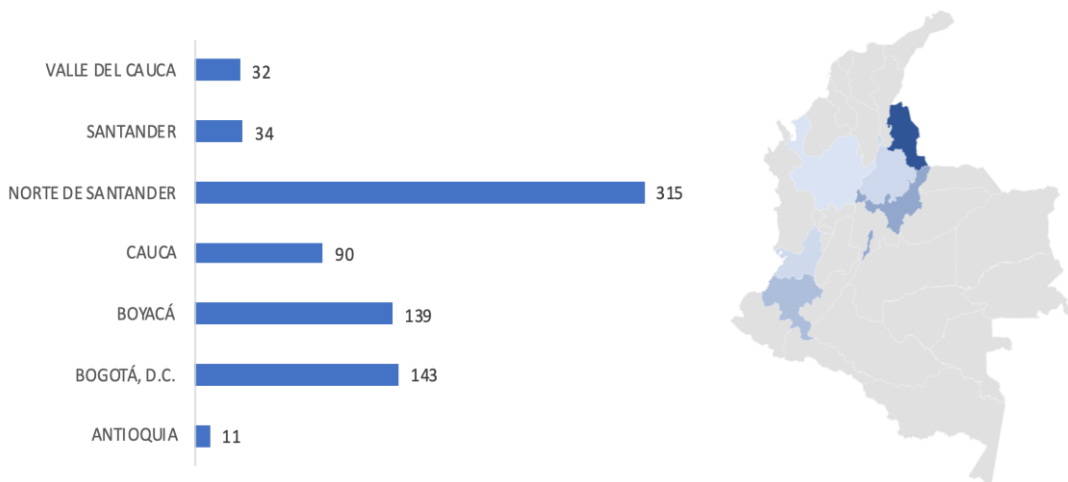
**Gráfico 11. Distribución por género Asignaciones del Programa Mi Casa Ya**



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024

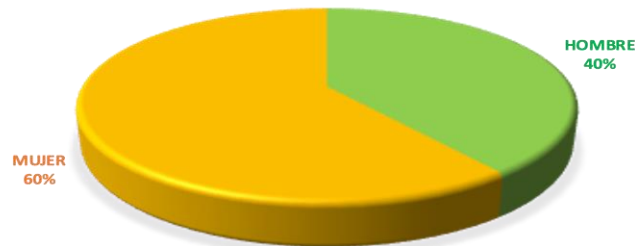
**c. Programa Semillero de propietarios Arriendo:** opera mediante el subsidio de una parte del canon de arrendamiento y aplica para las personas que tienen ingresos inferiores a dos salarios mínimos legales mensuales vigentes, que no son propietarias de una vivienda, ni beneficiarias de ningún subsidio 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 2024 se beneficiaron a 764 hogares y 1.670 personas en zonas urbanas de 7 departamentos distribuidos así:

**Gráfico 12. Distribución geográfica de Asignaciones del Programa semilleros propietarios arriendo**



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024

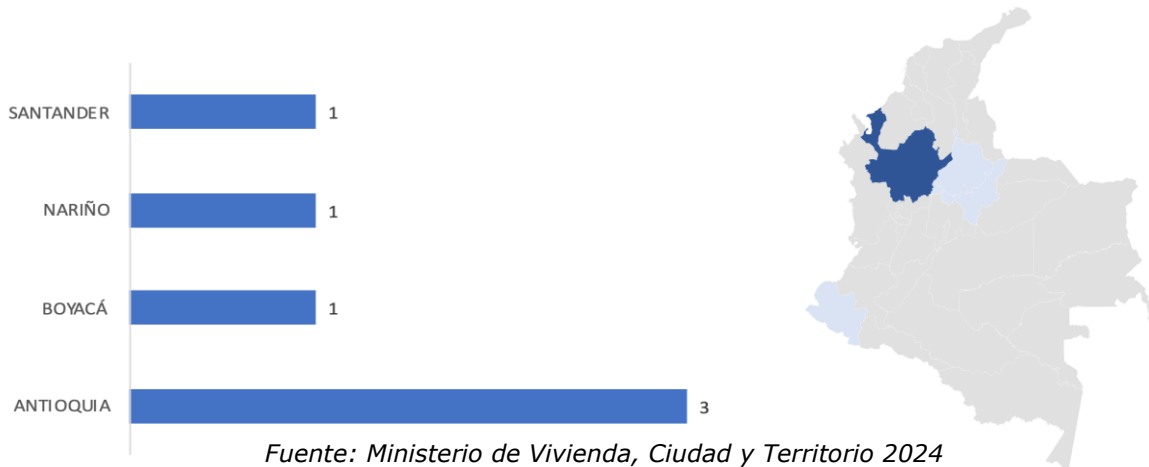
**Gráfico 13. Distribución por género Programa semilleros propietarios arriendo**



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024

- d. Programa semillero de propietarios 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 2024 se beneficiaron a 6 hogares y 6 mujeres en zonas urbanas de 4 departamentos distribuidos así:

**Gráfico 14. Distribución geográfica de Asignaciones Programa Semillero Ahorro**



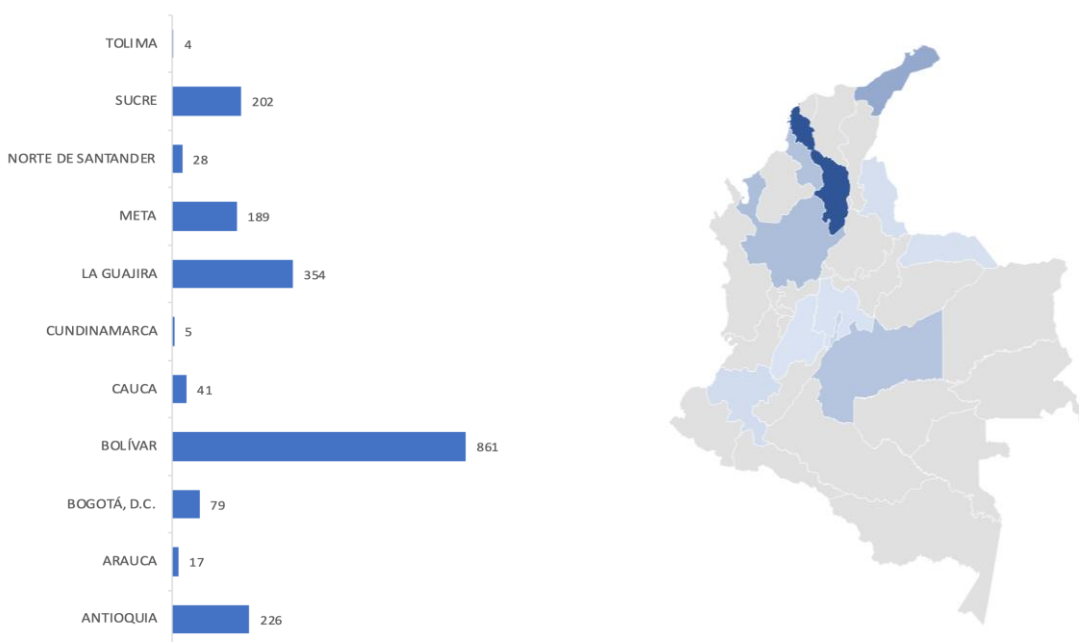
Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024

- e. Programa de mejoramiento de vivienda:** 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. El programa maneja cuatro esquemas distribuidos así:

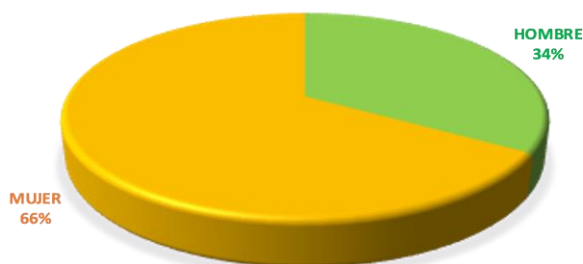
- Esquema Público:** El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, a través de Fonvivienda y los patrimonios autónomos que este último constituya, contratará y ejecutará mejoramientos de vivienda mediante la asignación de subsidios familiares de vivienda rurales o urbanos. Este esquema permite que se realicen intervenciones 100% subsidiadas o cofinanciadas con recursos de entidades territoriales, según la categoría municipal. Para el 2024 se beneficiaron 2006 hogares y 2.809 personas en zonas urbanas así:

**Gráfico 15. Distribución geográfica Programa mejoramiento de vivienda – Esquema público**



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024

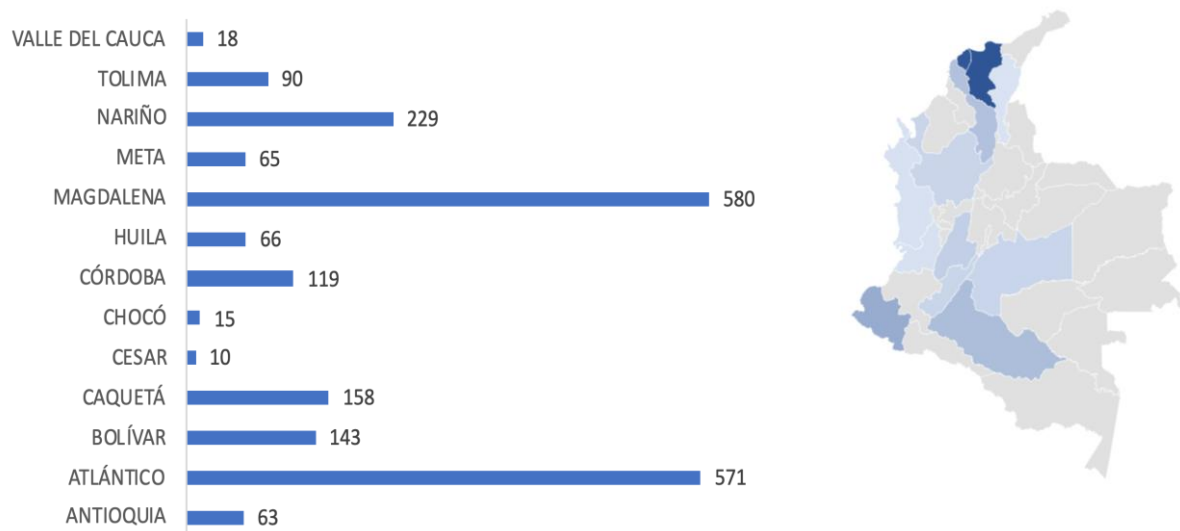
**Gráfico 16. Distribución por género Programa mejoramiento de vivienda – Esquema público**



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024

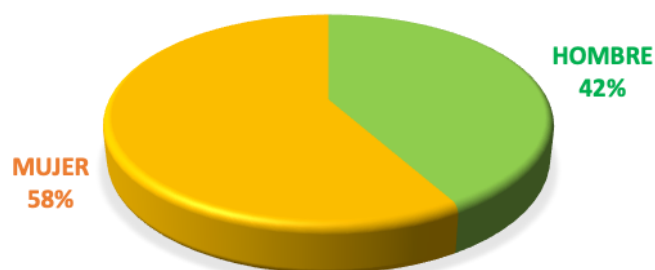
- Esquema Comunitario:** Convoca a organizaciones populares, colectivos comunitarios, entidades, empresas y otros actores interesados en ejecutar los mejoramientos de vivienda, con el fin de asignar los subsidios familiares de vivienda, rurales o urbanos, posterior a la verificación y certificación de las obras ejecutadas, y previo cumplimiento de requisitos de acceso al subsidio. Se busca que este esquema se ejecute a través de actores del sector de la economía popular, siendo estas organizaciones las principales ejecutoras del modelo. También podrán participar las cajas de compensación familiar, las entidades territoriales, entidades sin ánimo de lucro y todos los actores en capacidad de ejecutar intervenciones a través de sus propios medios técnicos y recursos. Para el 2024 se beneficiaron 2127 hogares y 4008 personas en zonas urbanas así:

**Gráfico 17. Distribución geográfica Programa mejoramiento de vivienda – Esquema comunitario**



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024

**Gráfico 18. Distribución por género Programa mejoramiento de vivienda – Esquema comunitario**



*Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024*

#### 5.5.1.4 Dirección Vivienda Rural DVR

La Dirección de Vivienda Rural de Minvivienda se encarga de diseñar, promover y hacer seguimiento a la política de Vivienda de Interés Social Rural (VISR), creando estrategias para facilitar el acceso a soluciones habitacionales dignas en el campo, articulando con el Ministerio de Agricultura y entidades territoriales, y apoyando programas como el subsidio rural y mejoramiento de vivienda para lograr bienestar y desarrollo en el campo colombiano, cumpliendo con los Acuerdos de Paz.

La DVR ofrece también 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:

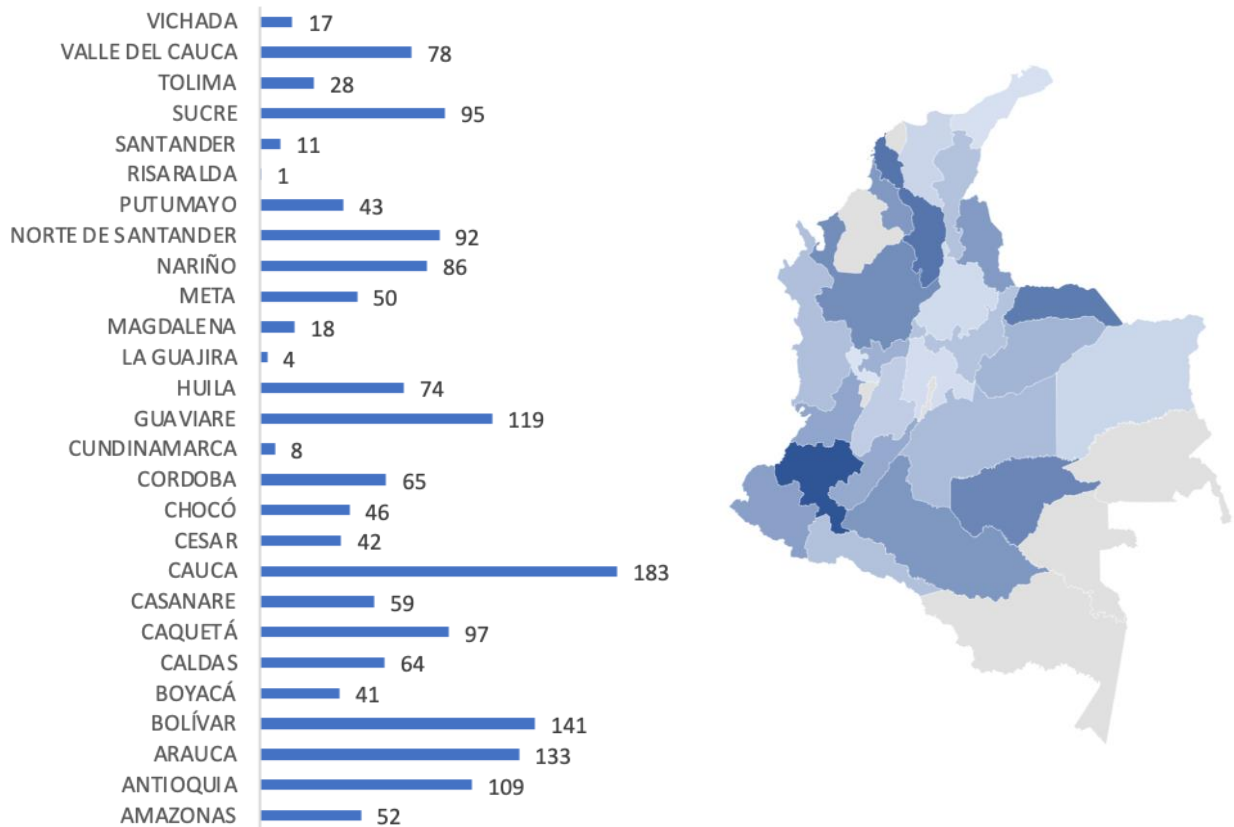


*Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024*

- a. **Programa vivienda nueva rural:** Es el programa que otorga el Subsidio Familiar de Vivienda Rural (SFVR) para la construcción de vivienda nueva, sea de tipo dispersa o nucleada. Este es un subsidio en especie, es decir, el hogar beneficiario recibe la vivienda nueva construida. Pueden acceder los hogares rurales vulnerables focalizados por la Dirección de Vivienda Rural (DVR), los cuales serán identificados a través de las bases nacionales del Sisbén y Red

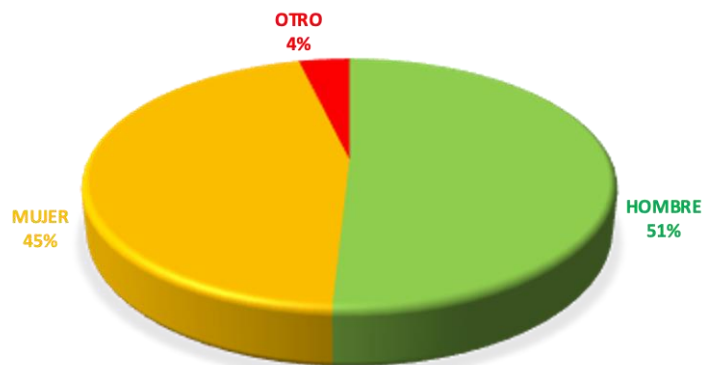
Unidos; el registro de víctimas de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV) y las listas de excombatientes en proceso de reincorporación de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN). En el caso de las comunidades étnicas la lista de beneficiarios será concertada con sus Autoridades. En la vigencia 2024 se beneficiaron a 1756 hogares y personas en zonas rurales de 27 departamentos distribuidos así:

**Gráfico 19. Distribución geográfica de Asignaciones Programa vivienda nueva rural**



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024

**Gráfico 20. Distribución por género Asignaciones Programa vivienda nueva rural**

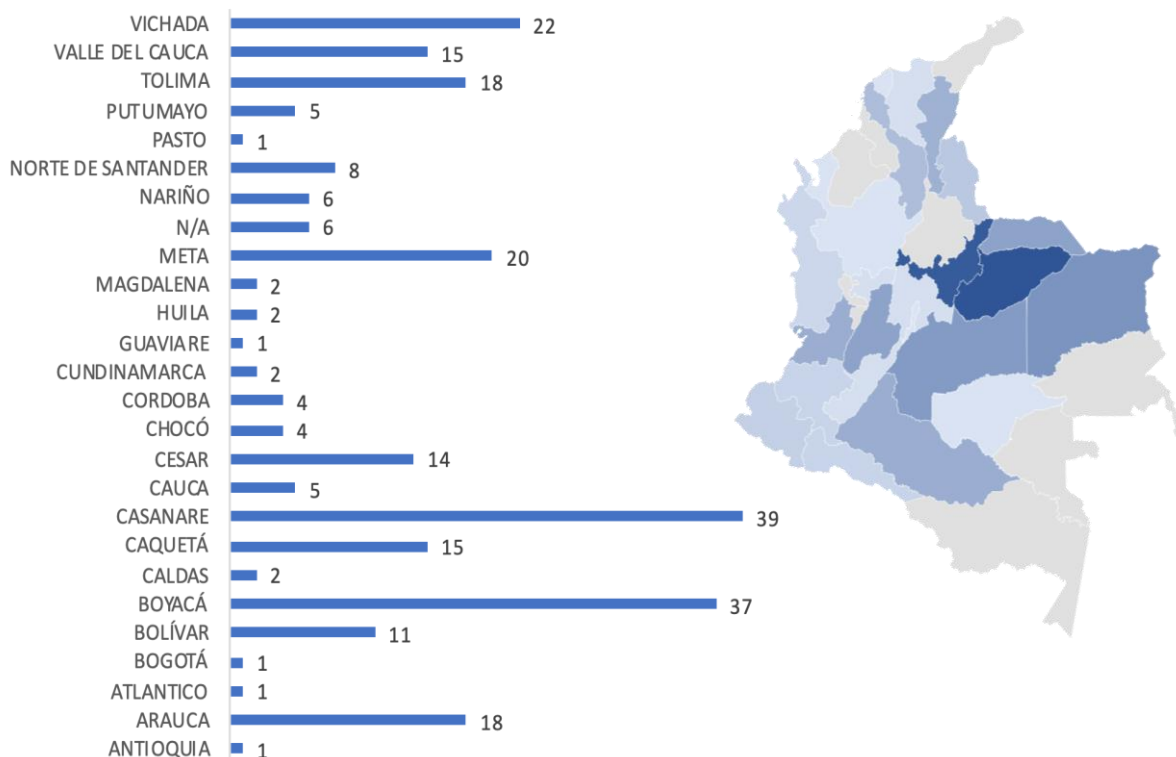




*Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024*

- 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. En el 2024 se finalizó con 260 asistencias técnicas para 1.307 personas cumpliendo con aspectos técnicos y sociales, en 26 departamentos:

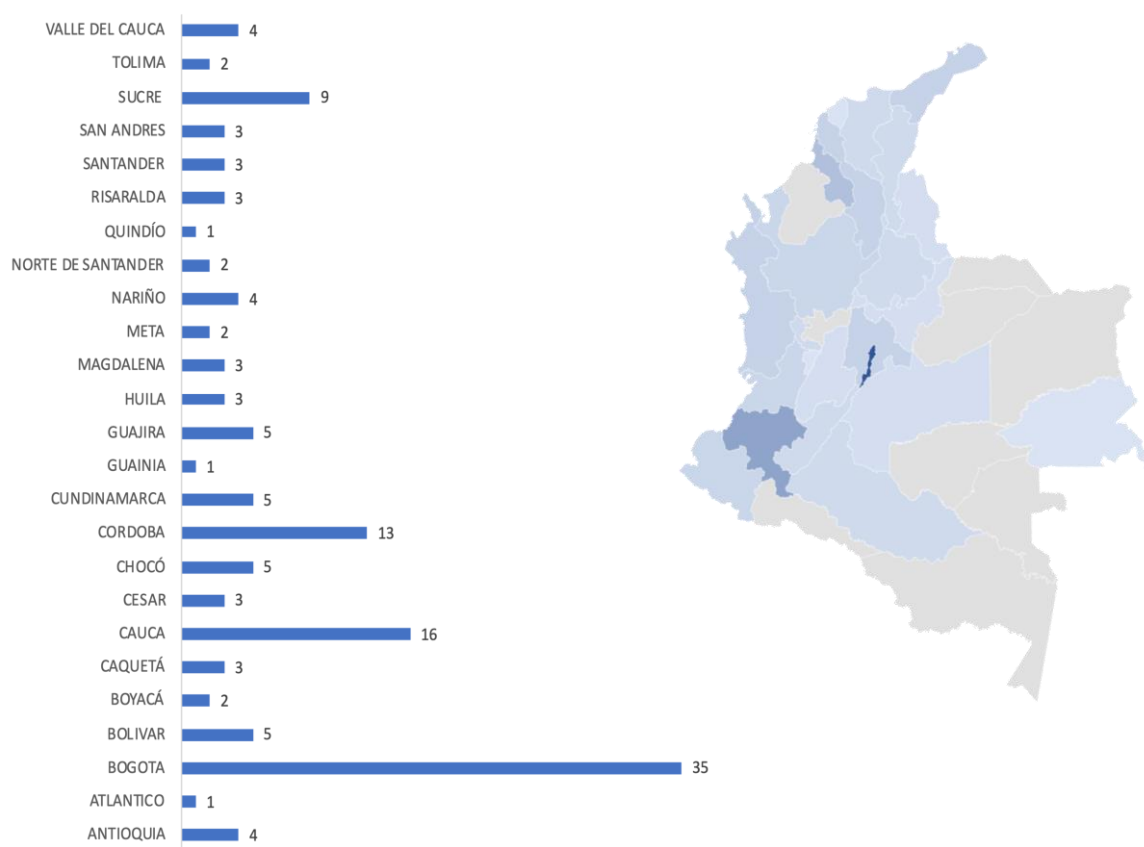
**Gráfico 21. Distribución geográfica de Entidades territoriales con asistencia técnica en políticas, planes, programas y proyectos de vivienda rural**



*Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024*

- b. Acompañamiento social 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 2024 se finalizó con 137 acompañamiento para 2.988 personas cumpliendo con aspectos técnicos y sociales, en 26 departamentos:

**Gráfico 22. Distribución geográfica de acompañamiento social integral en Vivienda Rural**



*Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024*

## 5.6 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 los grupos de interés y grupos de valor con el propósito de apoyar la construcción de ciudades y territorios sostenibles y equitativos.

**Ilustración 9. Dirección del Espacio Urbano y Territorial – Programas**



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024

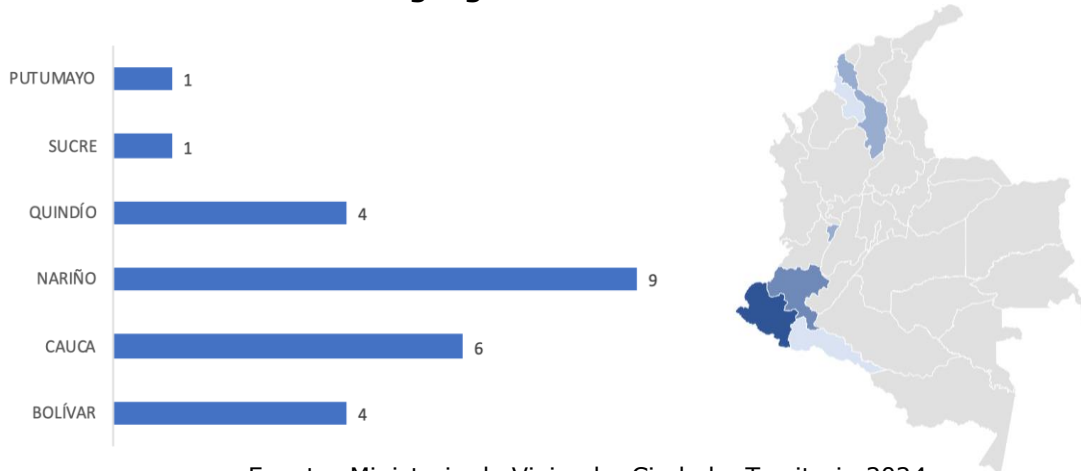
La gestión a la política de espacio urbano y territorial del Ministerio se efectúa a través del trabajo realizado por la Dirección de Espacio Urbano y Territorial (DEUT), atendiendo los requerimientos de las entidades territoriales en cuanto al acompañamiento para la ejecución de políticas y lineamientos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

Por otra parte, la DEUT ofrece asistencia técnica específica municipios y regiones en temas de ordenamiento territorial, se promocionan 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 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. Es importante anotar que la asistencia técnica se encuentra concentrada en:

- Revisión planes de ordenamiento Territorial. En 2024 realizaron 25 asistencias técnicas en 6 Departamentos así:

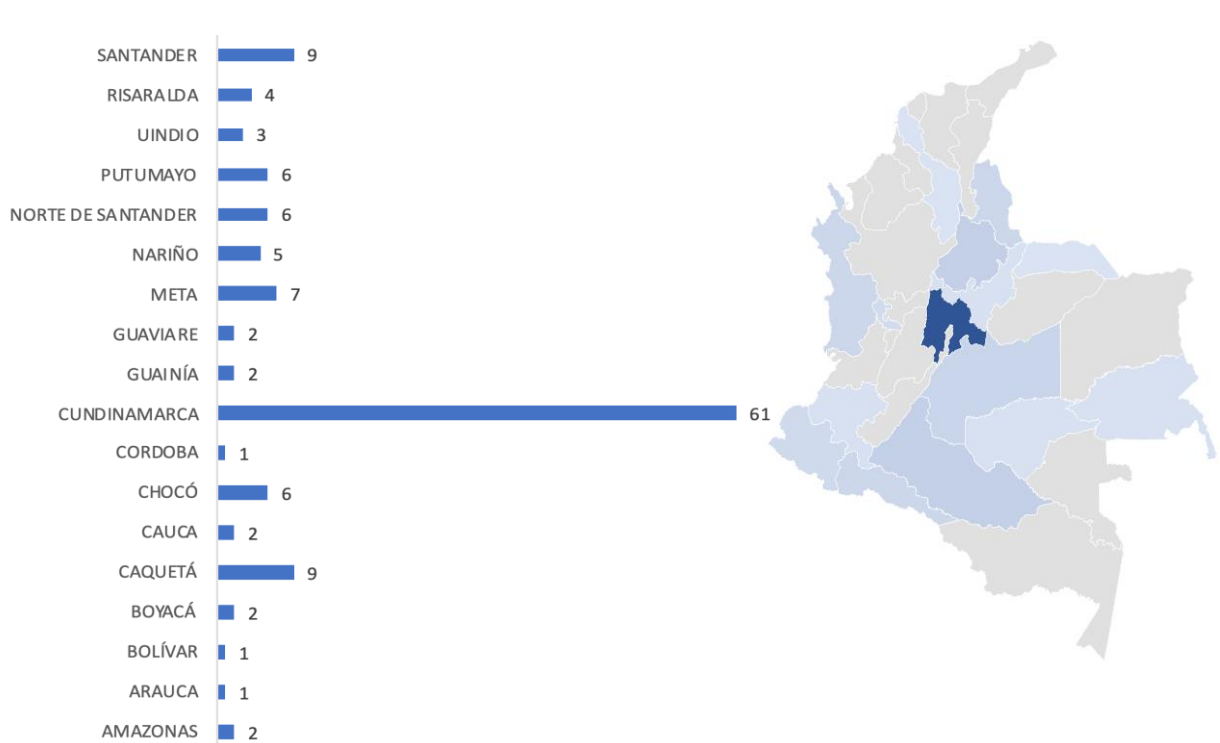
**Gráfico 23. Distribución geográfica Asistencias Técnicas en revisión POT**



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024

- Inventario de Asentamientos en Zonas de Alto Riesgo (IAZAR). En 2024 realizaron 129 asistencias técnicas en 18 Departamentos así:

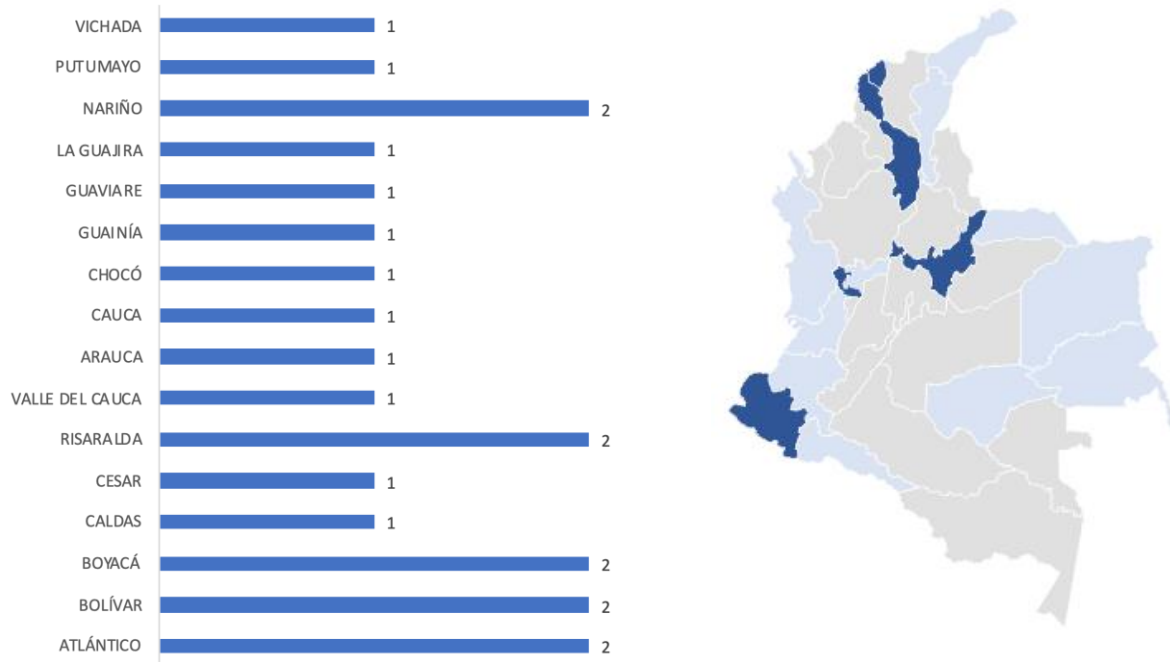
**Gráfico 24. Distribución geográfica asistencia técnica en inventario de Asentamientos en Zonas de alto riesgo**



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024

- En 2024 se beneficiaron 21 municipios en 16 departamentos, en el marco del programa Barrios de Paz, a través de la ejecución de proyectos de Equipamientos y/o Espacio Público así:

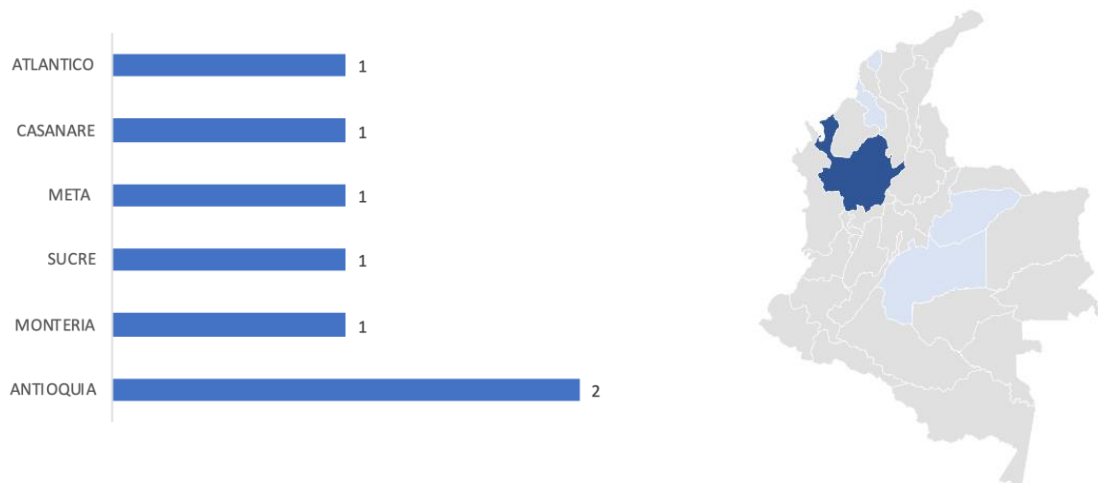
**Gráfico 25. Distribución geográfica Programa barrio de Paz (ejecución de proyectos de equipamientos y espacio público - parques recreo-deportivos)**



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024

- En 2024 se beneficiaron 7 municipios en 6 en el marco del programa Barrios de Paz, a través de la ejecución de proyectos de mejoramiento integral de barrios

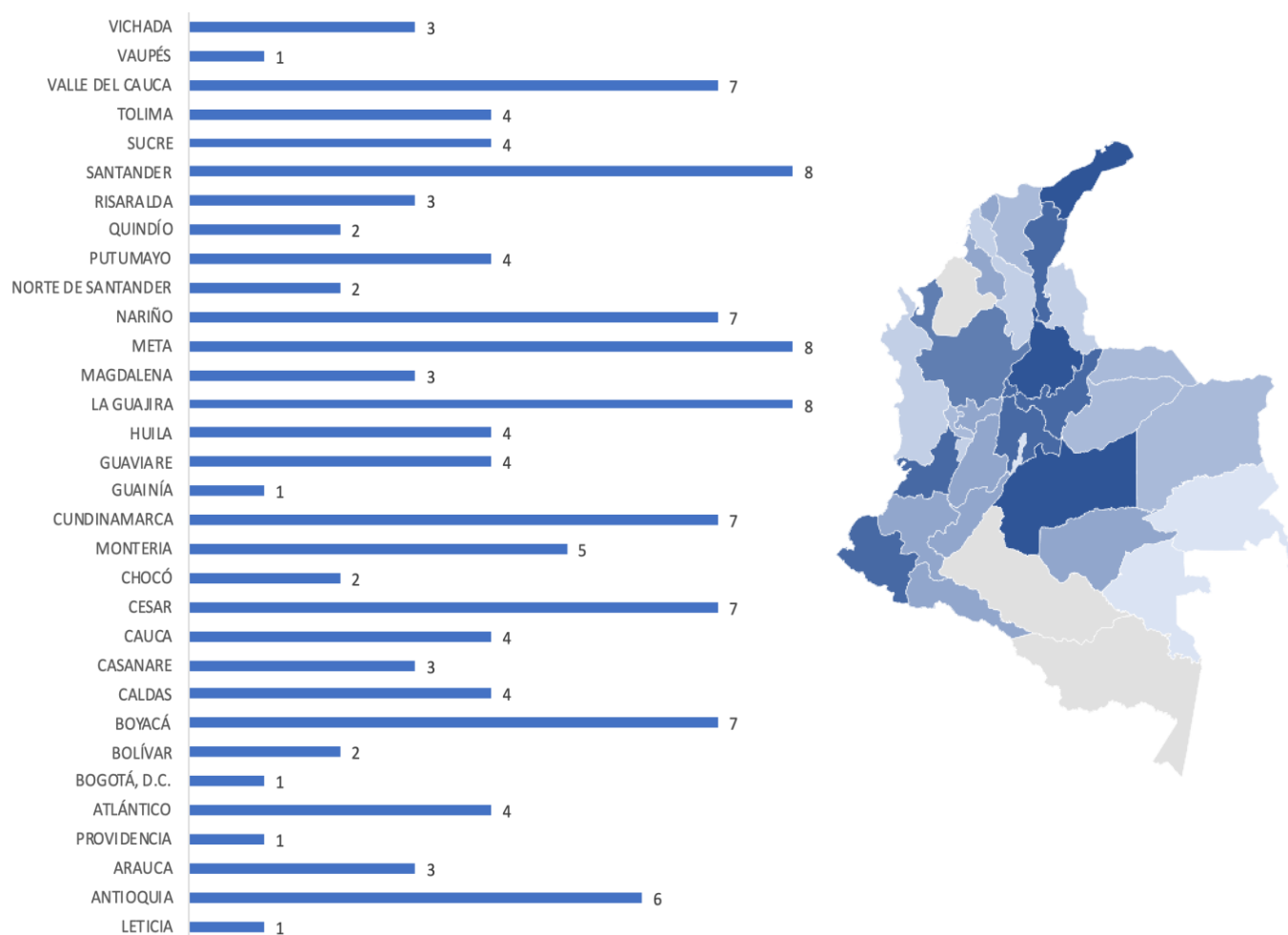
**Gráfico 26. Distribución geográfica Programa barrio de Paz (a través de la ejecución de proyectos de mejoramiento integral de barrios)**



*Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024*

- 130 Entidades territoriales asistidas en 32 departamentos, en procesos de legalización urbanística de asentamientos humanos conformados sin el cumplimiento de las normas urbanísticas así:

**Gráfico 27. Distribución geográfica Asistencias en procesos de legalización urbanística**



*Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024*

## 5.7 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 de interés 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.

### 5.7.1 Dirección de Infraestructura y Desarrollo Empresarial – Oferta de Programas y asistencia técnica

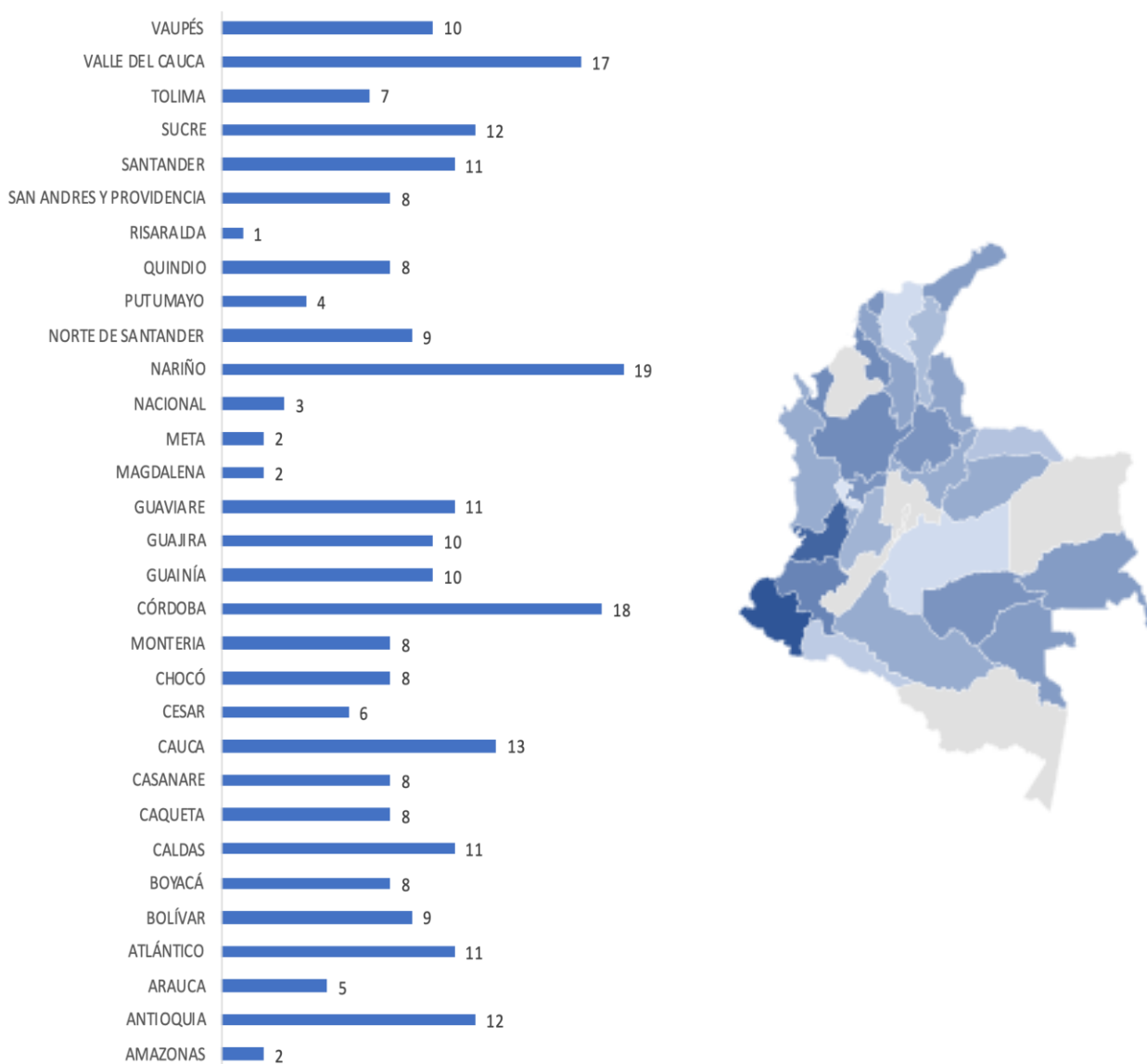
**Ilustración 10. Oferta de Programas**



*Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024*

- Durante la vigencia 2024 se realizaron 271 asistencias técnicas en Planes de Gestión social a gestores PDA y empresas de servicios públicos en 32 departamentos así:

**Gráfico 28. Distribución geográfica Asistencias en planes de gestión social**

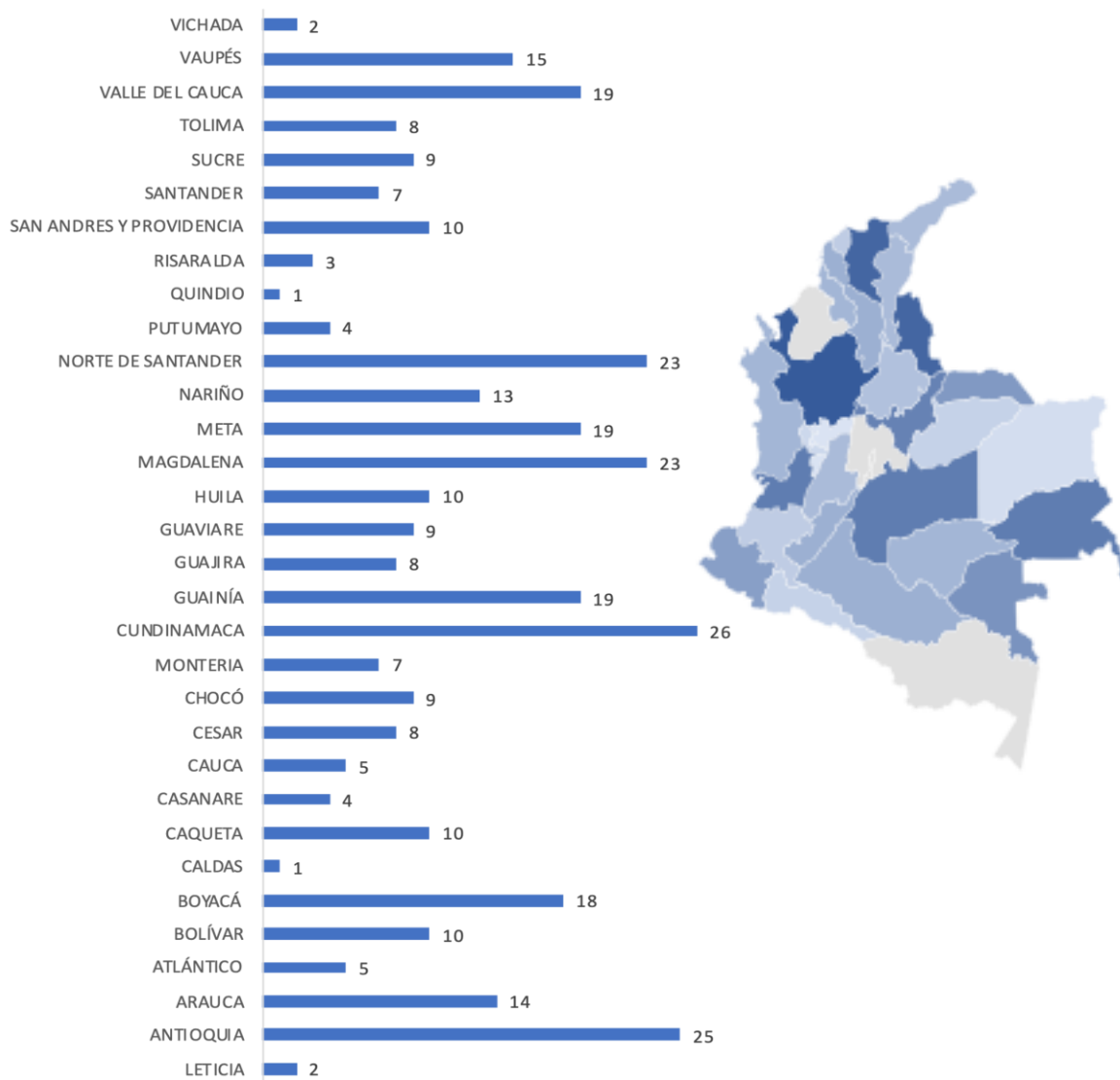


*Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024*



- Durante la vigencia 2024 se realizaron 346 asistencias técnicas (6 rurales – 340 urbanas) en planes de aseguramiento a gestores PDA y empresas de servicios públicos en 32 departamentos así:

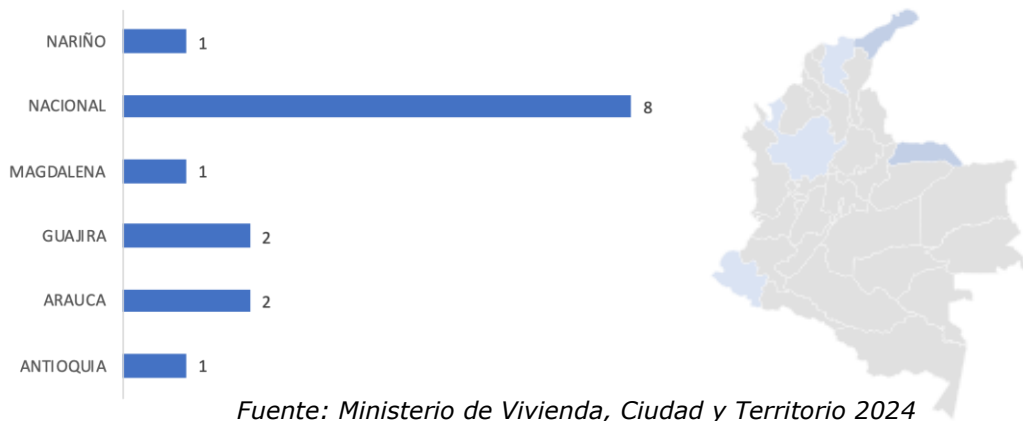
**Gráfico 29. Distribución geográfica Asistencias en planes de aseguramiento**



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024

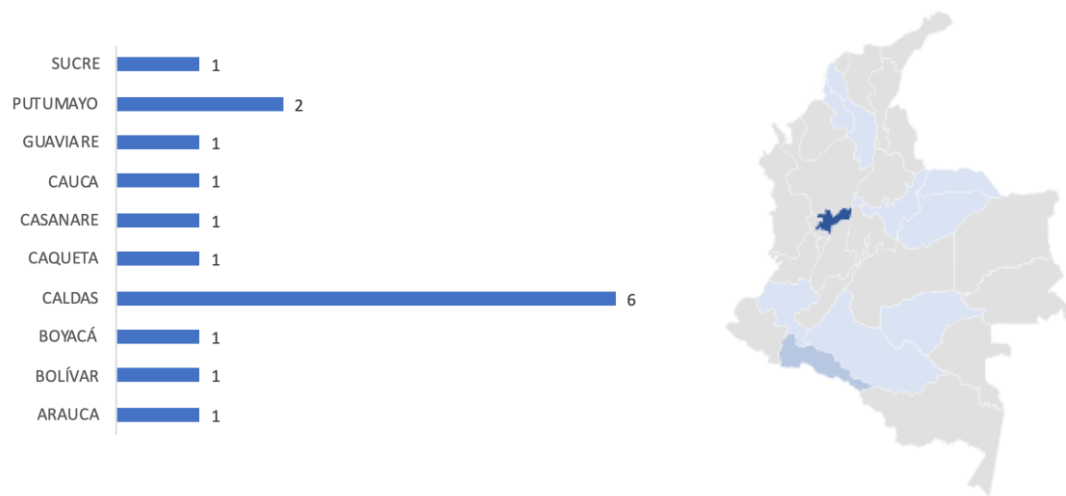
- Durante la vigencia 2024 se realizaron 15 asistencias en Integrin a empresas de servicios públicos de 6 departamentos así:

**Gráfico 30. Distribución geográfica Asistencias en Integrin**



- 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 2024, en el marco del programa, se realizaron 16 (13 urbano – 3 rural), capacitaciones en instituciones educativas en 10 departamentos así:

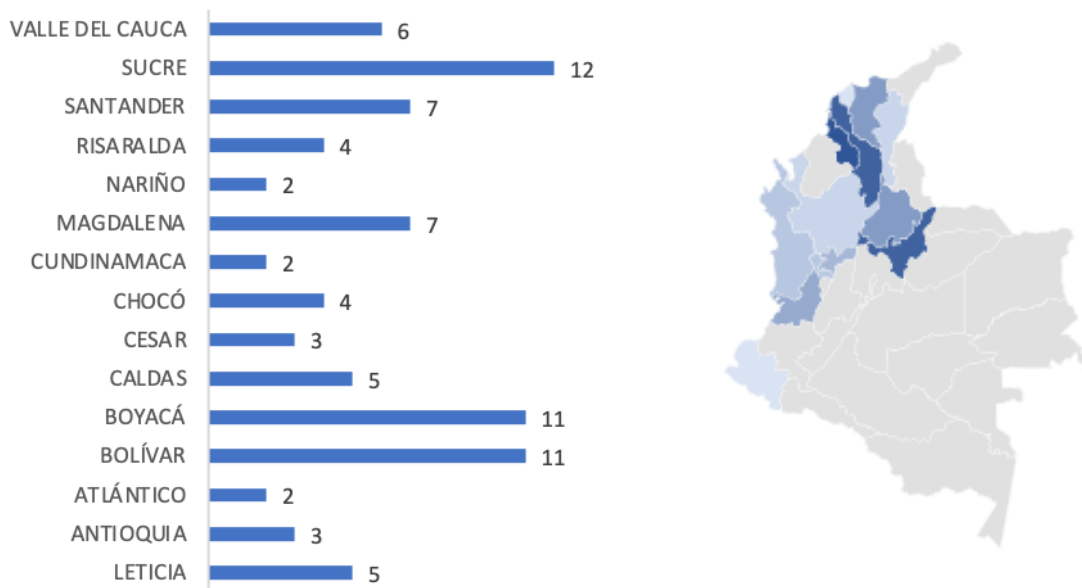
**Gráfico 31. Distribución geográfica Capacitaciones Programa Cultura del Agua**



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024

- Durante la vigencia 2024 se realizaron 84 Acompañamientos sociales a proyectos CUR en 15 departamentos así:

**Gráfico 32. Distribución geográfica Acompañamientos sociales a proyectos CUR**



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024

## 5.7.2 Subdirección de proyectos – Oferta de Programas y asistencia técnica

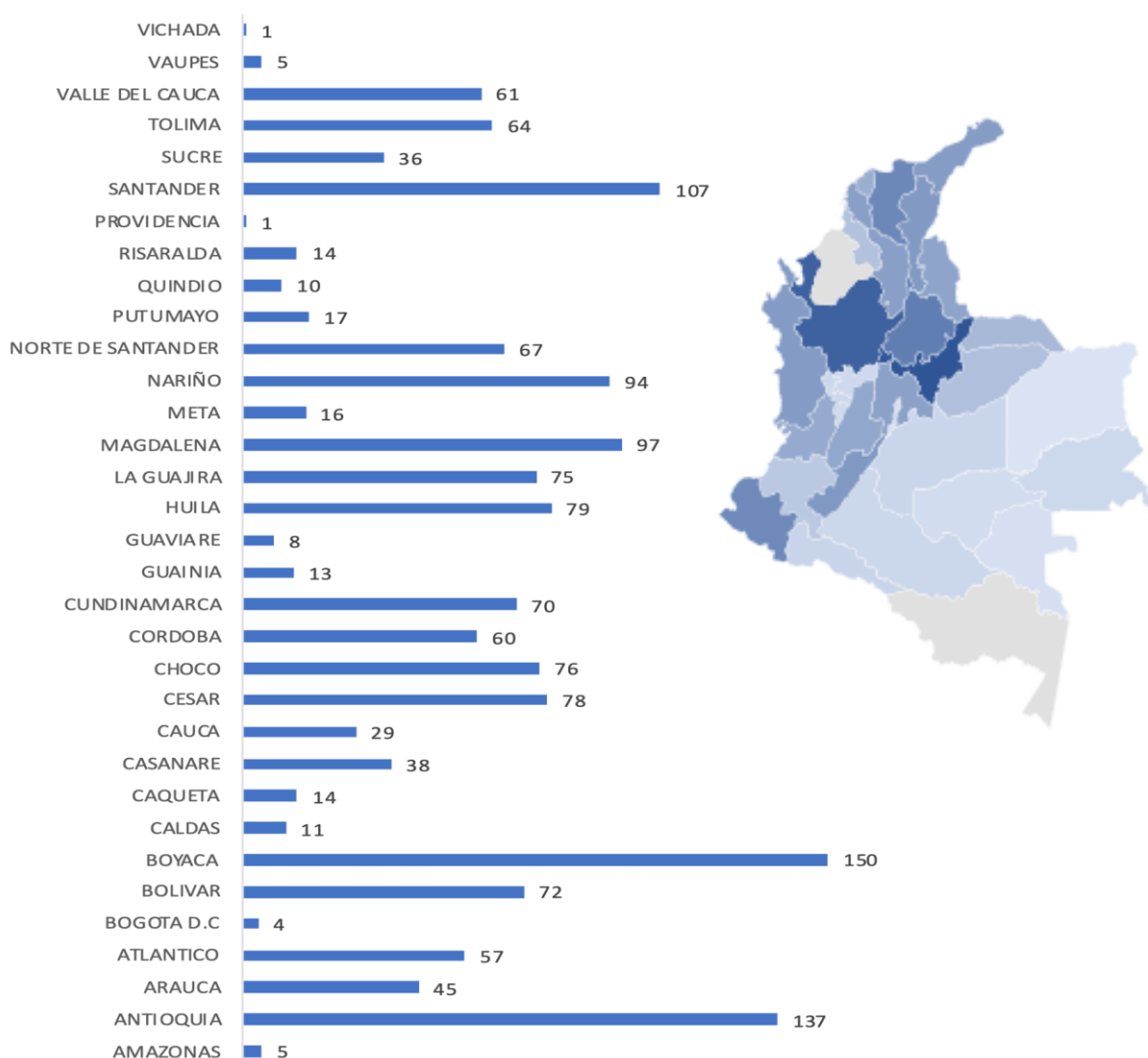
**Ilustración 11. Oferta de Programas**



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024

- a. Estructuración, formulación, evaluación de proyectos APSB:** Durante la vigencia 2024 se realizaron 1611 asistencias técnicas a Gobernaciones, Alcaldías, Firms consultoras y contratistas, en 33 departamentos así:

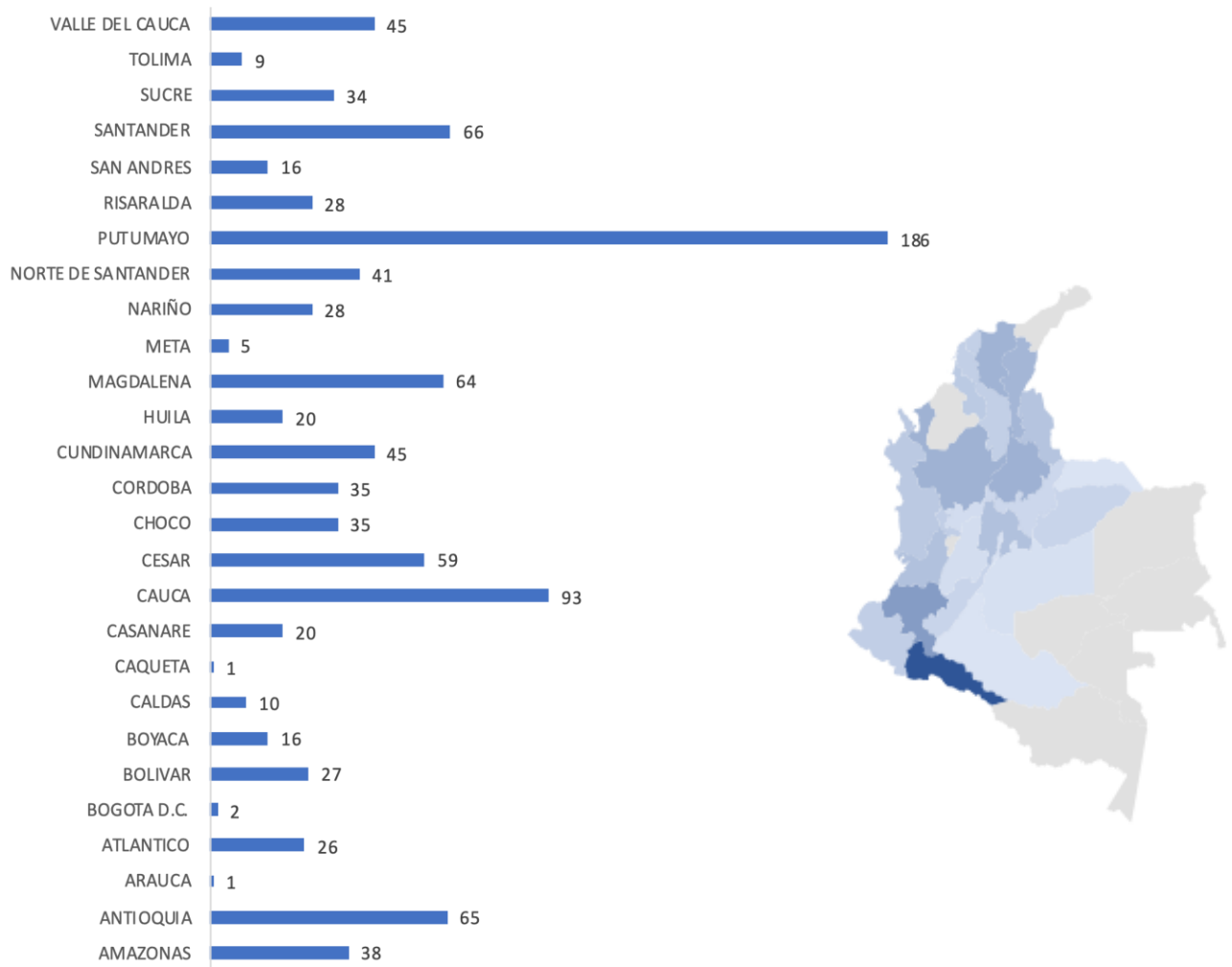
**Gráfico 33. Distribución geográfica Asistencia en formulación, evaluación de proyectos APBS**



Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024

**b. Seguimiento a proyectos:** Durante la vigencia 2024 se realizaron 1015 asistencias técnicas a Entidades territoriales, Organismos de Financiación: Bancos de desarrollo: BID, Banco Mundial, Entidades Ejecutoras/Contratistas: Responsables del avance físico y financiero, Supervisores/Interventores en 26 departamentos así:

**Gráfico 34. Distribución geográfica seguimiento a proyectos**



*Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024*

### 5.7.3 Subdirección de programas – Oferta de Programas

**Ilustración 12. Oferta de Programas**

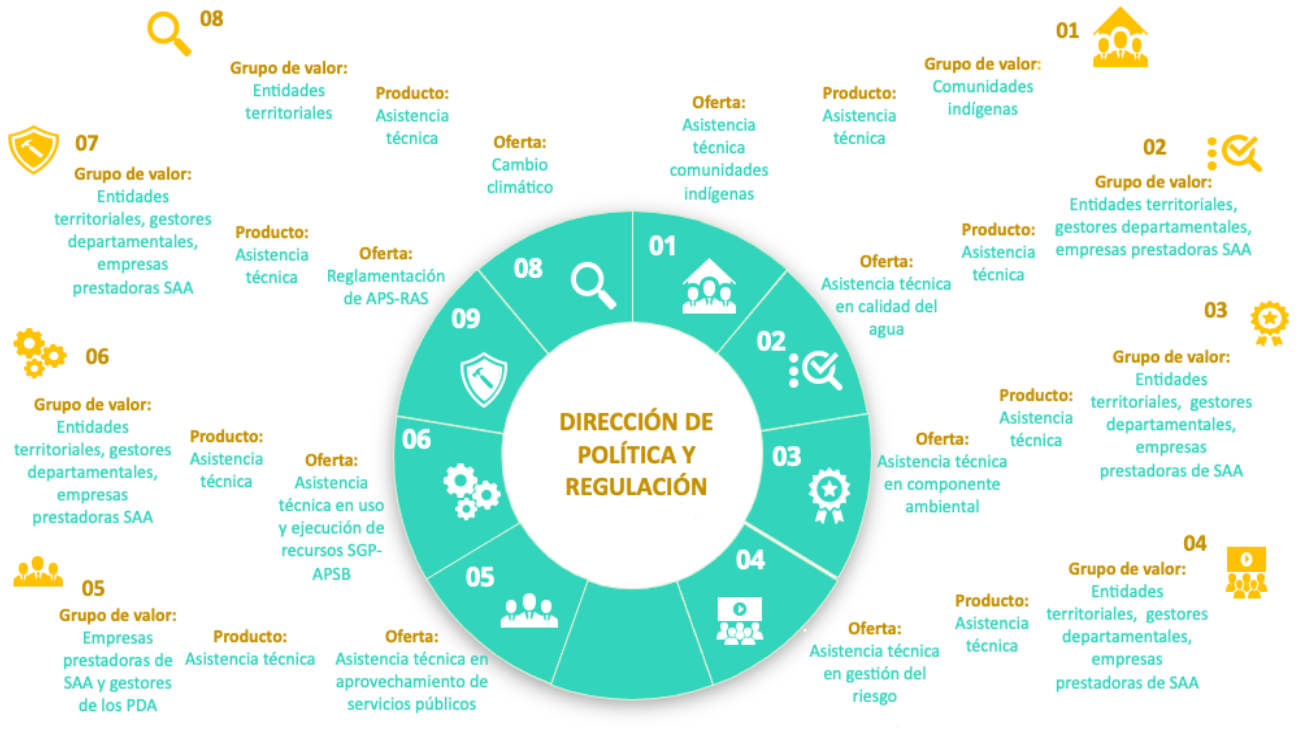


*Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024*

- a. 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. Durante la vigencia 2024 se realizaron 273 asistencias técnicas a Gobernaciones, Alcaldías y Empresas de Servicios Públicos.
- c. 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 2024 se realizaron 158 asistencias técnicas a Alcaldías, PDA – Prestadores y Ejecutor de las conexiones intradomiciliarias

## 5.7.4 Dirección de Política y Regulación - Oferta de Asistencia Técnica

**Ilustración 13. Oferta de Asistencia Técnica**



*Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024*

- 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. Para la vigencia 2024 se realizó una visita técnica al Municipio de Lejanías, comunidad indígena del resguardo Doquera Caño Rojo y Municipio de Lleras, comunidad de la vereda La Unión.
- 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 2024 se realizaron 18 asistencias técnicas a 210 organizaciones comunitarias rurales y urbanas.

- 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. Para la vigencia 2024 se realizaron 131 asistencias técnicas con un total de 393 personas beneficiadas.
- d. Asistencia en Gestión del Riesgo:** busca orientar en la incorporación de la gestión del riesgo sectorial como herramienta de la sostenibilidad y resiliencia en el abastecimiento de agua potable y saneamiento básico, a través de talleres de construcción de los Planes de Emergencia y Contingencia, revisión de los conceptos de gestión del riesgo sectorial, cambio climático, y diagnóstico de los sistemas de prestación de los servicios de agua y saneamiento, así como socializar los instrumentos normativos y metodológicos y brindar apoyo técnico en la atención de situaciones de emergencia sectoriales, considerando la rehabilitación y reconstrucción de la infraestructura afectada. Para el año 2024 se realizaron 16 espacios mediante los cuales se fortalecieron 301 organizaciones comunitarias gestoras del agua en la formulación y actualización de Planes de Emergencia y Contingencia (PEC). Acompañamiento a los PDA en la estructuración de estrategias de respuesta sectorial y manejo de desastres. Asistencia en la formulación de proyectos de infraestructura de acueducto y saneamiento básico en el marco de situaciones de emergencia.
- 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 2024 se realizaron 239 asistencias técnicas relacionadas con la promoción de la normatividad para el servicio público de aseo, la estructuración y el seguimiento a proyectos en 247 municipios de 30 departamentos del país
- 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. Para la vigencia 2024, se realizaron 1137 asistencias técnicas.
- g. Asistencia en Reglamentación de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS):** busca Divulgar la reglamentación técnica, manuales de buenas prácticas, documentos técnicos, estudios de análisis de impacto y herramientas metodológicas asociadas a la formulación de los proyectos, con el fin de mejorar su implementación y mejorar la infraestructura física y los procesos para su



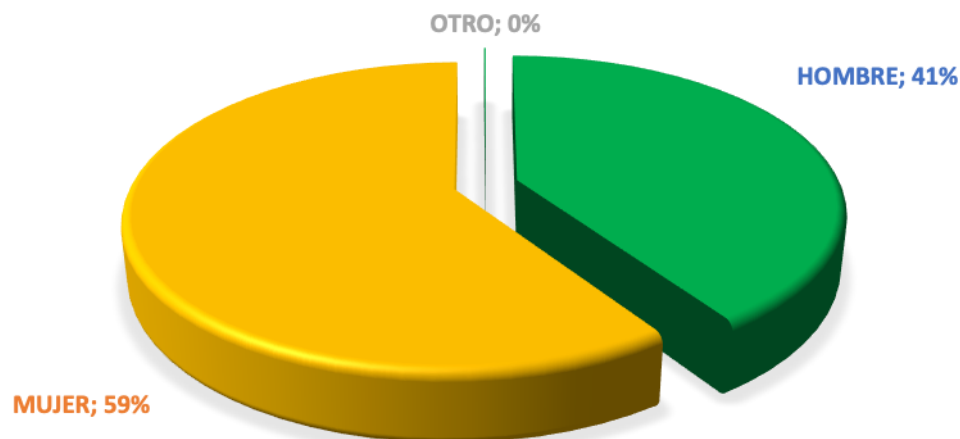
administración, de lo cual se espera un impacto positivo en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, y el ciclo de proyectos sectoriales de inversión. Para la vigencia 2024 se realizaron 35 asistencias técnicas.

- h. Asistencia en Cambio Climático:** las asistencias técnicas sobre cambio climático en el marco del PIGCCS y la Ley 2169 de 2021 para el sector Agua Potable y Saneamiento Básico, 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.

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 2024 se realizaron 24 asistencias técnicas para un total de 99 beneficiarios.

Producto de la información recopilada de cada uno de los programas y el análisis de la información obtenida, se obtuvieron estadísticas puntuales de cada variable, que aporta al conocimiento de los intereses de los grupos de interés y que a futuro ayuda a la toma de decisiones. A continuación, se relacionan los resultados obtenidos:

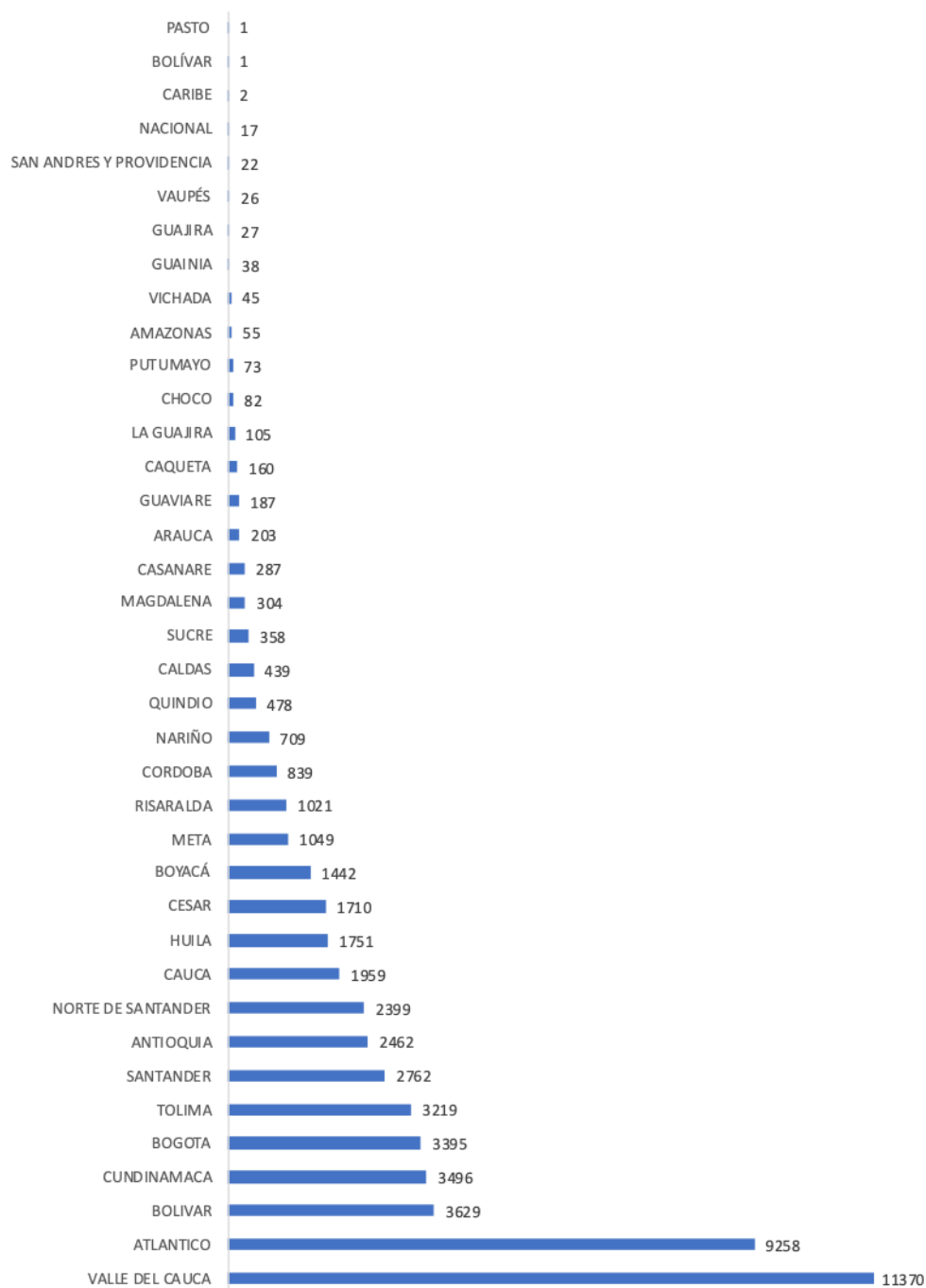
**Gráfico 35. Usuarios por Género**



*Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024*

El 59% de los usuarios o beneficiarios del ministerio son mujeres.

**Gráfico 36. Ubicación geográfica de los usuarios**



*Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024*

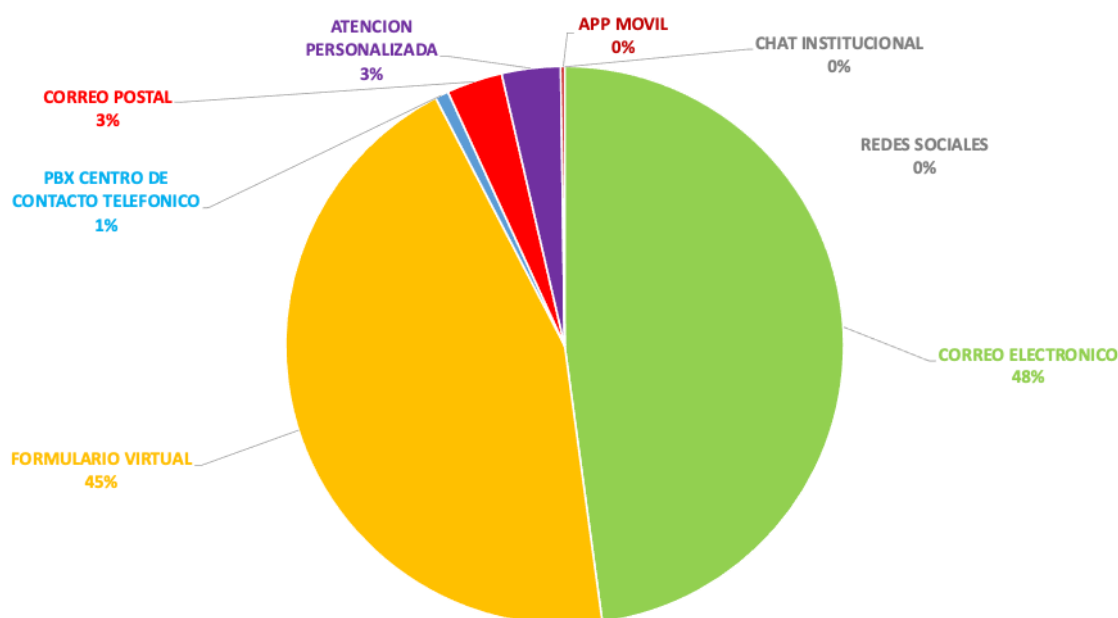
Esta gráfica nos muestra que el mayor número de beneficiarios, está en el Departamento del Valle del cauca seguido del Departamento de Atlántico, Bolívar, Cundinamarca y Bogotá.

## 6. CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de Interés del Ministerio se caracterizan de manera agregada a partir de la información recolectada de los canales de atención del Ministerio, cuya fuente de información es el Grupo de Atención al Usuario y Archivo (GAUA).

Inicialmente, se debe señalar que el Ministerio cuenta con ocho (8) canales de atención, a partir de los cuales se toman los requerimientos de los ciudadanos y demás grupos de interés. Con corte 31 de diciembre 2024 el Ministerio atendió 237.911 consultas relacionadas con la gestión misional y administrativa, cuya distribución según canales de atención es la siguiente:

**Gráfico 37. Canal de atención usado por los grupo de interés**

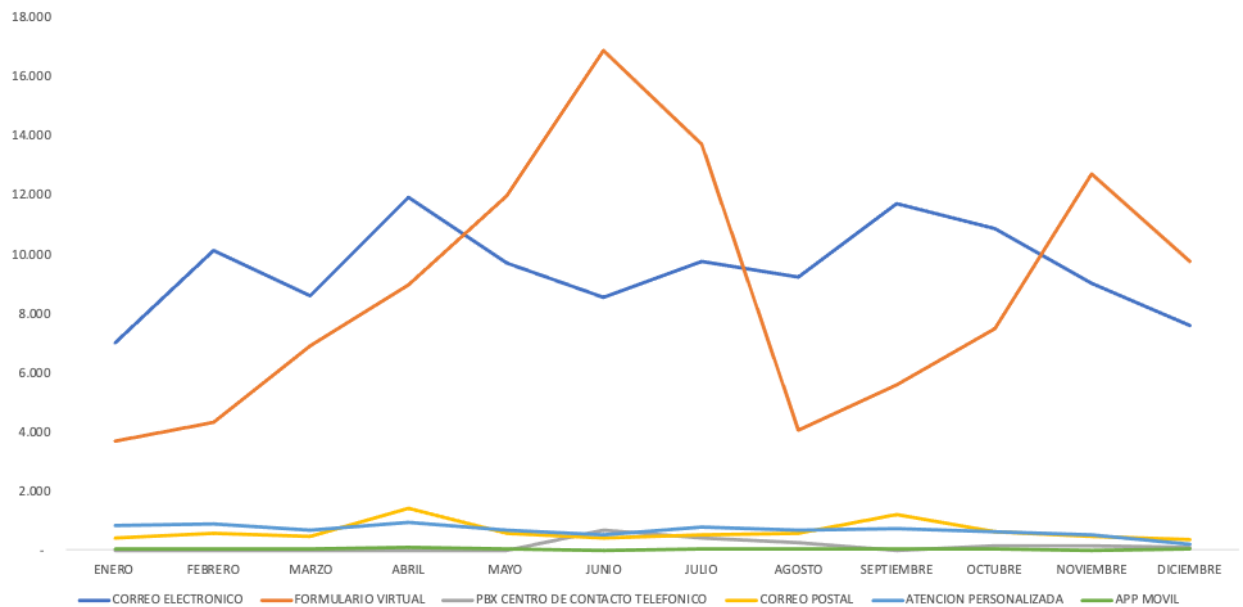


*Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024*

Respecto al tipo de comunicación que más utilizan los usuarios, es el Correo Electrónico es el más usado con una participación del 48%, a través de las siguientes cuentas:

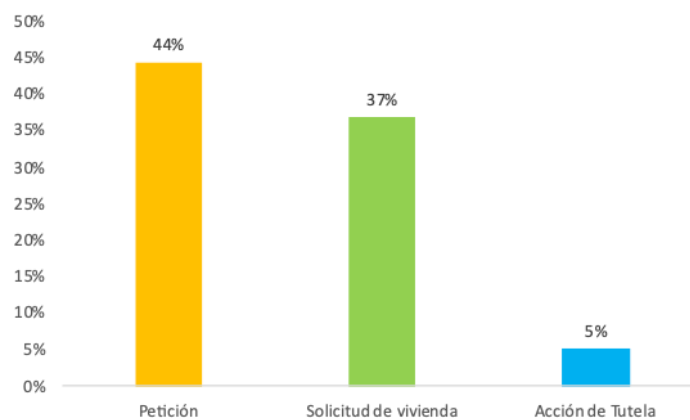
- Correspondencia: Correspondencia@minvivienda.gov.co
- Notificaciones Judiciales: notificacionesjudici@minvivienda.gov.co
- Notificaciones Fonvivienda: Notificacionesfonviv@minvivienda.gov.co

**Gráfico 38. Comparativo mes a mes de canales de atención 2024**



*Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024*

**Gráfico 39. Tipos de petición**



*Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2024*

El tipo de solicitud más utilizado por los usuarios es la modalidad de petición con un 44%, dentro de las peticiones se encuentran las siguientes:

- Solicitud respuesta a postulaciones
- Información de desembolsos
- Anulación de hogares
- Solicitud levantamiento de gravámenes
- Solicitud certificados

- Estado de los programas,
- Información para acceder a programas, entre otras

La segunda solicitud mas utilizada por los usuarios es Solicitud de vivienda con un 37%, dentro de esta encontramos:

- Formulario de inscripción para postulantes subsidio familiar de vivienda rural – vivienda nueva
- Formulario de inscripción para postulantes subsidio familiar de vivienda rural – mejoramiento

Las demás categorías se ubican por debajo del 5%.

## **7. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda la estructuración y automatización de bases de datos que faciliten el análisis, cruce y filtro de la información con miras a segmentar a los ciudadanos, usuarios o grupos de valor en grupos que tengan características similares.
- Es necesario fortalecer el acceso a la información a los grupos de valor a través de la página web institucional garantizando la publicación de la información y que a su vez sea, actualizada, usable, accesible y escrita en lenguaje claro, pues estas cualidades permiten una comunicación asertiva y una buena relación entidad-ciudadanía.