

# Caracterización de usuarios y grupos de valor

Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio



La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda

• 2019 •

## Contenido

Introducción .....	3
1. Objetivo General .....	4
2. Objetivos específicos .....	4
3. Base de datos .....	4
4. Metodología .....	5
5. Resultados del ejercicio .....	5
5.1 Persona natural.....	5
5.2 Persona Jurídica.....	17
6. Conclusiones .....	¡Error! Marcador no definido.
7. Caracterización canales de atención .....	37

## Introducción

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MVCT es la entidad pública del orden nacional que de acuerdo con las condiciones de acceso y financiación de vivienda, y de prestación de servicios públicos de agua potable y saneamiento básico, es responsable de formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar la política pública, planes y proyectos en materia de vivienda urbana, agua potable y saneamiento básico, desarrollo territorial y urbano planificado del país y de la consolidación del sistema de ciudades, con patrones de uso eficiente y sostenible del suelo.

La caracterización permite conocer el universo de los grupos de valor que interactúa con el Ministerio a través de los trámites y servicios, con el fin de entender las necesidades de los ciudadanos, ajustar actividades, realizar acciones de mejora sobre los servicios que se prestan en la entidad, es por ello que la caracterización de grupos de valor permite al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio -MVCT identificar por medio de variables algunas características y motivaciones de los usuarios para acceder a los servicios de información con los que cuenta la entidad.

Este trabajo se realiza en con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación - OAP y el apoyo del Grupo de Atención al Usuario y Archivo – GAUA mediante la realización de talleres de acompañamiento con las dependencias para determinar la información disponible con la que las áreas realizan el relacionamiento con los diferentes tipos de beneficiarios y lograr identificar los diferentes grupos de valor.

Es por ello por lo que el ejercicio de caracterización de los Grupos de Valor de 2019 desarrolla el análisis de los beneficiarios de los programas casa digna vida digna, Mi casa ya, vivienda gratuita, semillero de propietarios y vivienda para ahorradores.

## 1. Objetivo General

Identificar las características de los grupos de valor del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, a partir de la información y bases de datos disponibles, con el fin de gestionar acciones que se adecuen a sus necesidades.

## 2. Objetivos específicos

- Segmentar a los grupos de valor a partir de las variables identificadas.
- Analizar los segmentos resultantes de las variables identificadas.
- Identificar y plantear el ciclo de solicitudes generadas para la Entidad por parte de sus grupos de valor.

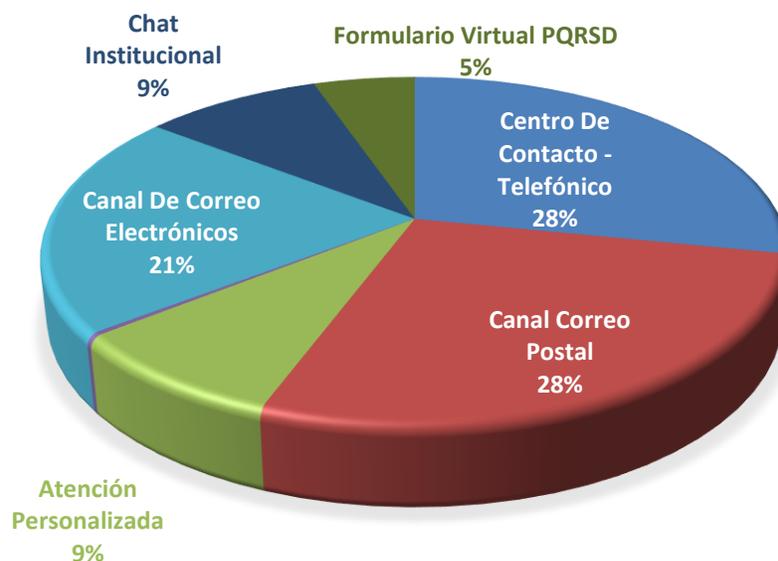
## 3. Base de datos

Uno de los insumos principales del ejercicio corresponde a las bases de datos que recolectan la información de los beneficiarios de los diferentes programas que ofrece el Ministerio a partir de las solicitudes realizadas por los ciudadanos y que se evalúan para su respectivo otorgamiento, esto se realiza por medio de uno o varios canales institucionales.

El Ministerio cuenta con nueve canales de atención, los cuales toman los requerimientos por medio de los distintos mecanismos asignados a cada uno. Por ejemplo, el canal escrito se tramita a través Sistema de Gestión Documental, el cual recopila los requerimientos.

Con corte 31 de diciembre 2019, el Ministerio atendió 278.627 consultas relacionadas con la gestión misional y administrativa, esta actividad se llevó a cabo a través de los diferentes canales de atención dispuestos para el ciudadano mencionados, tal y como se describe a continuación:

**Gráfica 1: Canales de Atención**



Fuente: Consolidado Estadístico diciembre 2019 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT

## 4. Metodología

Para la elaboración de este ejercicio se utilizó la Guía de caracterización de ciudadanos, documento hecho por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) a partir de la Ley de Transparencia. Esta Guía señala los pasos básicos para dar cumplimiento a la norma y para que las entidades públicas (al conocer sus usuarios) puedan plantear estrategias más efectivas y en este sentido se plantearon los siguientes pasos:

- Efectuar análisis de Características (Identificación de variables y desagregación de la información: se realizaron dos talleres con las áreas misionales con el fin de identificar y desagregar la información que se tenía disponible y consolidar la que aún no se tenía documentada.
- Priorizar variables e identificar mecanismos de recolección de información: para realizar esto, se desarrolló el formato de priorización de variables sobre el cual se evaluaban los aspectos identificados con base en cinco elementos: relevancia, asociatividad, consistencia, economía y si es medible o no.
- Recolectar y consolidar datos: se recolectaron los datos en el periodo comprendido entre el 1 de agosto y el 20 de diciembre del 2019.

## 5. Resultados del ejercicio

La información presentada a continuación se encuentra dividida por los grupos de valor identificados por las dependencias misionales del MVCT que se evidenciaron en el 2019, estos son persona natural y persona jurídica. Los primeros obedecen a beneficiarios de los programas que se ofrece el Ministerio, los segundos responden a los servicios que se brindan a antes de carácter territorial y regional como parte de la oferta institucional.

### 5.1 Persona natural

Para realizar el análisis de los grupos de valor identificados como persona natural, es necesario desagregar esta categoría en los diferentes programas del Ministerio puesto que para cada uno de estos se presentan características y condiciones diferentes.

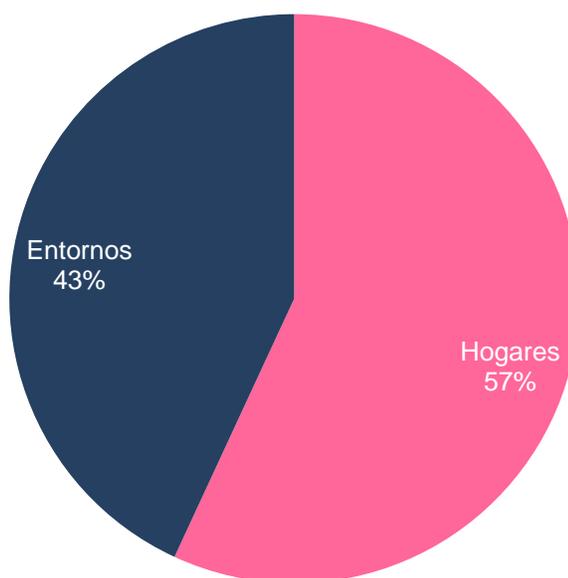
#### **Programa casa digna vida digna**

Es un programa de mejoramiento de vivienda y barrios lanzado por el presidente de la República, Iván Duque, el 07 de noviembre de 2018, y tiene como esencia responder a la imperiosa necesidad de reducir el déficit cualitativo de vivienda que aqueja a miles de hogares en Colombia.

Este programa será ejecutado por tres entidades del Gobierno Nacional: Ministerio de Vivienda, Prosperidad Social y Ministerio de Agricultura. Los tres lograrán en total 600 mil mejoramientos de vivienda que sacarán a 1 millón de personas de la pobreza, respecto a lo anterior, el Ministerio de Vivienda hará 225 mil mejoramientos que transformarán la vida de 650 mil colombianos que viven en ciudades principales.

Las principales características de estos beneficiarios son personas propietarias, poseedores y ocupantes, que se encuentren en déficit cualitativo de vivienda urbana que hayan habitado estas viviendas con anterioridad al 30 de noviembre de 2001 (artículo 2° de la Ley 1001 de 2005). Adicionalmente, los beneficiarios deberán ser hogares que cuenten con ingresos de hasta 2 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.

## Gráfico 2: Mejoramientos realizados por el MVCT



Fuente: elaboración propia, ejercicio de caracterización grupos de valor 2019

Desde noviembre del 2018 hasta el 30 de noviembre del 2019, el Ministerio cuenta con 73.825 beneficiarios, de los cuales el 57% corresponde a mejoramientos de vivienda, conexiones intradomiciliarias y titulaciones y el restante 43% corresponde a mejoramiento de barrios y equipamientos.

### Programa Mi casa ya

Este programa facilita la compra de vivienda nueva en zona urbana de cualquier municipio del país. Está dirigido a hogares y funciona por demanda, hasta que se agoten los cupos.

Los hogares que son beneficiarios de este programa tienen las siguientes características:

- Ingresos totales menores a 8 SMLMV (\$6.624.928).
- No son propietarios de una vivienda en el territorio nacional.
- No son beneficiarios de ningún otro programa del gobierno nacional ni de cajas de compensación relacionados con vivienda.
- No son beneficiarios de títulos, de las coberturas de tasa de interés.

**Tabla 1: concentración de hogares con beneficio otorgado por departamento**

<b>Departamento</b>	<b>Participación de Programa</b>
Valle del cauca	<b>23,09%</b>
Atlántico	<b>18,45%</b>
Cundinamarca	<b>6,48%</b>
Antioquia	<b>5,85%</b>
Norte Santander	<b>4,86%</b>
Bolívar	4,56%
Risaralda	4,53%
Magdalena	4,37%
Tolima	4,07%
Santander	4,07%
Bogotá distrito ca	3,67%
Quindío	2,55%
Boyacá	2,22%
Cesar	1,86%
Cauca	1,65%
Nariño	1,53%
Meta	1,49%
Cordoba	1,09%
Caldas	1,06%
Huila	1,05%
Sucre	1,03%
Guaviare	0,12%
Casanare	0,12%
Caquetá	0,10%
Arauca	0,06%
La guajira	0,05%
Putumayo	0,02%
<b>Total, general</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia, ejercicio de caracterización grupos de valor 2019

Los datos de la tabla 1 muestran que el 58.73% de los hogares asignados se encuentran en los departamentos de Valle del Cauca, Atlántico, Cundinamarca, Antioquia y Norte Santander y se destaca que en la capital del país se concentra solo el 3.67% de las asignaciones.

**Tabla 2: Puntaje SISBEN promedio de los hogares beneficiados del programa por departamento**

<b>Departamento</b>	<b>Promedio de Puntaje del SISBEN</b>
Valle del cauca	14,8
Atlántico	11,1
Cundinamarca	16,6
Antioquia	19,1
Norte Santander	14,1
Bolívar	10,4
Risaralda	14,8
Magdalena	13,7
Tolima	13,9
Santander	14,9
Bogotá distrito ca	13,1
Quindío	15,3
Boyacá	17,8
Cesar	14,5
Cauca	11,8
Nariño	11,3
Meta	13,6
Cordoba	10,5
Caldas	17,6
Huila	13,8
Sucre	10,3
Guaviare	8,8
Casanare	12,6
Caquetá	13,3
Arauca	9,9
La guajira	10,9
Putumayo	6,1
<b>Total, general</b>	<b>14,06</b>

Fuente: elaboración propia, ejercicio de caracterización grupos de valor 2019

De acuerdo al ejercicio de caracterización de grupos de valor correspondiente al programa de mi casa ya, se encontró que el puntaje máximo en promedio de la encuesta del Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales (SISBEN) de los hogares beneficiados es de 19.1 y corresponde al departamento de Antioquia el cual es el cuarto departamento con mayor asignación.

**Grafico 3: Participación de salarios mínimos mensuales legales vigentes de los hogares beneficiados**



Fuente: elaboración propia, ejercicio de caracterización grupos de valor 2019

De los hogares beneficiados con el programa se destaca que el 63% corresponden a familias que tienen ingresos hasta \$1.656.232.

### **Programa Vivienda gratuita**

Este programa nace como respuesta del Gobierno Nacional a la realidad de miles de hogares que viven en situación de extrema pobreza y, por lo tanto, no logran acceder a un crédito para obtener su vivienda por los mecanismos tradicionales que ofrece el mercado. Este programa pretende entregar 100 mil viviendas y tiene como objetivo central seguir avanzando en el cumplimiento de las metas del Gobierno de crear empleo y reducir la pobreza en Colombia.

Son beneficiarios de este programa una o más personas que pertenezcan a un mismo grupo familiar unidas o no por vínculos de parentesco, incluidos los cónyuges y las uniones maritales de hecho, incluyendo las parejas del mismo sexo, que compartan un mismo espacio habitacional.

A continuación, se describen otras características propias de los beneficiarios de este programa:

**Tabla 3: concentración de personas con beneficio otorgado por departamento**

<b>Departamento</b>	<b>Participación de Programa</b>
Antioquia	<b>14,0%</b>
Huila	<b>11,9%</b>
Norte de Santander	<b>9,8%</b>
Atlántico	<b>8,2%</b>
Bolívar	<b>7,9%</b>
Nariño	7,7%
Santander	5,6%
Magdalena	5,5%
Cauca	5,1%
Cordoba	4,0%
Choco	3,6%
Caldas	3,2%
Boyacá	3,1%
Casanare	2,4%
Putumayo	1,6%
Tolima	1,6%
Cundinamarca	1,4%
Cesar	1,4%
La guajira	1,3%
Valle del cauca	0,4%
<b>Total, general</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia, ejercicio de caracterización grupos de valor 2019

Los datos de la tabla 3 muestran que el 51.8% de las personas a las que se les asignó el beneficio se encuentran en los departamentos de Antioquia, Huila, Norte de Santander, y Atlántico, de esto se destaca que la capital del país no presenta beneficiarios.

**Tabla 4: Puntaje SISBEN promedio de los hogares beneficiados del programa por**

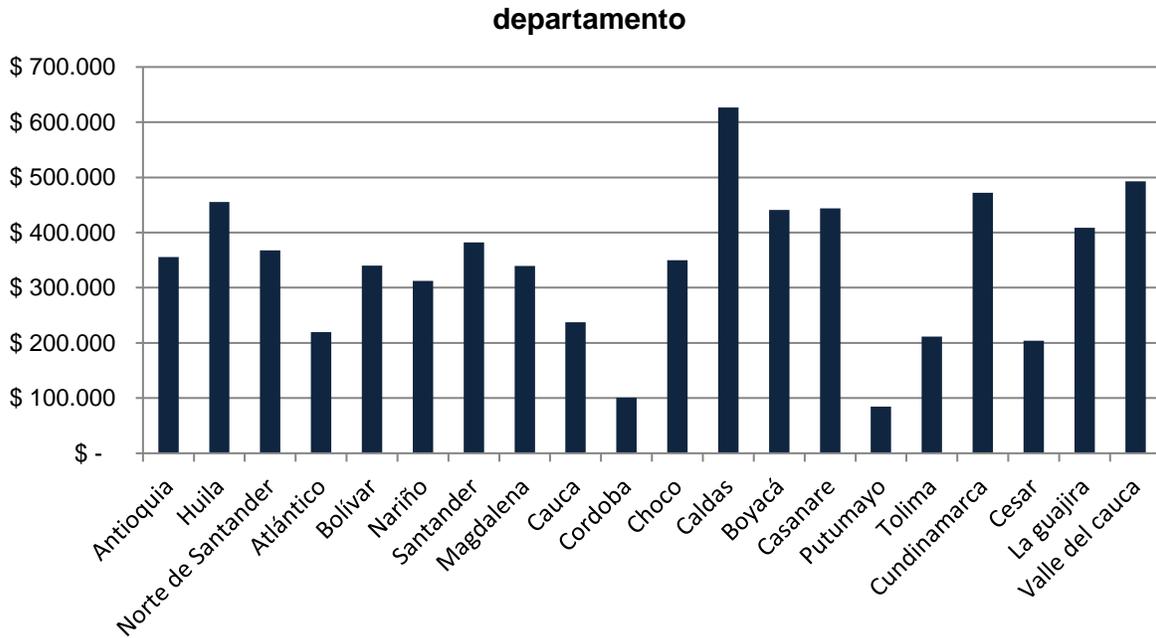
## departamento

Departamento	Promedio de Puntaje SISBEN
Antioquia	7,6
Huila	9,2
Norte de Santander	8,7
Atlántico	5,0
Bolívar	4,8
Nariño	9,0
Santander	9,1
Magdalena	4,3
Cauca	6,8
Cordoba	5,2
Choco	6,6
Caldas	6,5
Boyacá	9,1
Casanare	5,2
Putumayo	8,5
Tolima	6,5
Cundinamarca	11,6
Cesar	6,0
La guajira	5,4
Valle del cauca	5,9
<b>Total, general</b>	<b>7,2</b>

Fuente: elaboración propia, ejercicio de caracterización grupos de valor 2019

De los datos relacionados con el puntaje promedio de la encuesta del Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales (SISBEN) de las personas beneficiadas con el programa, se destaca que el 80% de los departamentos tienen beneficiarios con un puntaje menor a 9, lo que deja ver que estas personas pertenecen al nivel 1 del SISBEN (de 0 a 44.79) y tienen unas condiciones sociales y económicas básicas.

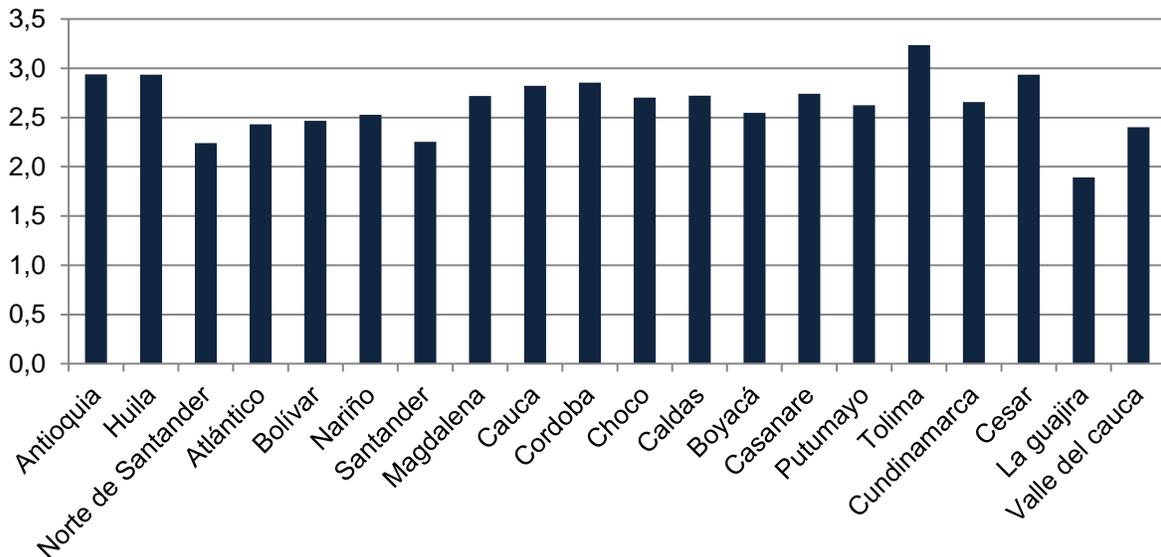
**Gráfico 4: Promedio de ingresos de los hogares beneficiados del programa por**



Fuente: elaboración propia, ejercicio de caracterización grupos de valor 2019

De acuerdo con lo que muestra la gráfica 4, se puede inferir que el promedio de ingresos de las familias que son beneficiarias del programa es de \$345.144 y que el departamento de atlántico es uno de los que tienen familias con menos de \$220.000 de ingresos promedio y es el cuarto en participación de beneficios otorgados.

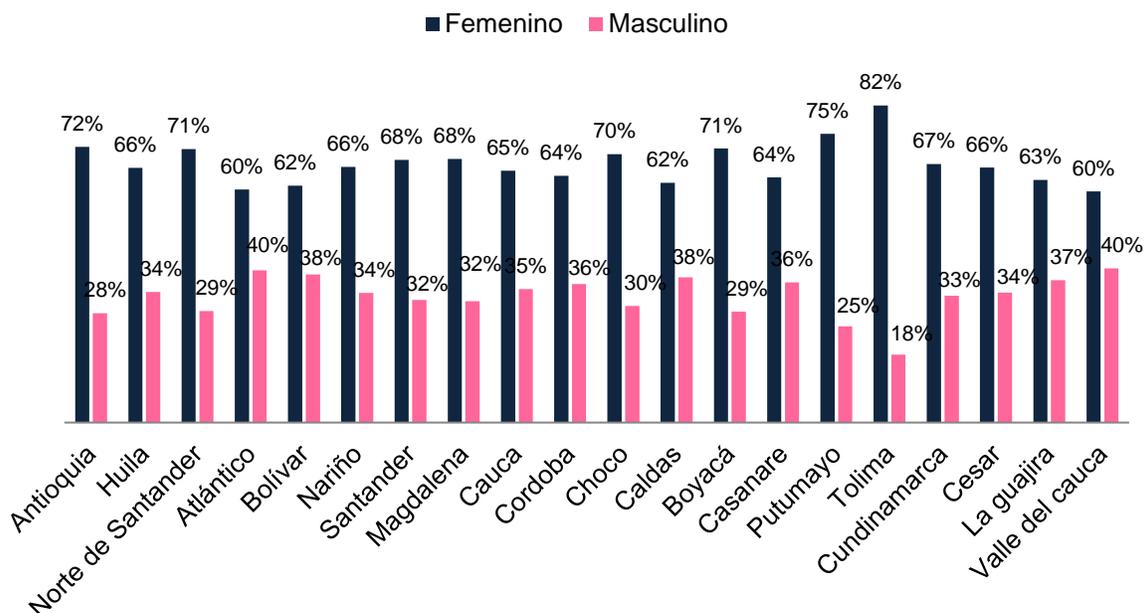
**Gráfica 5: Promedio de No. Miembros de Hogar**



Fuente: elaboración propia, ejercicio de caracterización grupos de valor 2019

La grafica del promedio de número de personas miembros del hogar que son beneficiarios del programa tienen en promedio más de dos miembros y de los departamentos se destaca Tolima debido a que tiene más de tres miembros en los hogares beneficiados.

**Gráfico 6: Distribución de género de beneficiarios por departamento**



Fuente: elaboración propia, ejercicio de caracterización grupos de valor 2019

En la gráfica 6 se observa que los beneficiarios del programa son hombres ya que el 67% de las personas que reciben el beneficio son de este género, pero se destaca que el departamento con mayor número de beneficiarias es Atlántico con un 40%.

### Programa semillero de propietarios

Es un programa de arriendo social que ayudará a colombianos que ganen menos de 2 salarios mínimos, es decir, \$1 millón 656 mil pesos para tener una vivienda digna y propia.

Son beneficiarios de este programa personas que tienen ingresos inferiores a 2 salarios mínimos legales mensuales vigentes y no son propietarios de una vivienda.

A continuación, se presentan otras características propias de los beneficiarios de este programa:

**Tabla 5: concentración de personas con beneficio otorgado por departamento**

Departamento	Participación de programa
Bogotá d. C.	45,7%
Tolima	32,9%
Cundinamarca	10,3%
Cesar	5,8%
Atlántico	4,9%
Norte de Santander	0,4%
<b>Total, general</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: elaboración propia, ejercicio de caracterización grupos de valor 2019

Para el año 2019, este programa concentró sus beneficiarios mayormente en Bogotá y Tolima, puesto que en estas dos zonas geográficas se concentra el 78.6% de las asignaciones. Es importante mencionar que las asignaciones realizadas en el departamento de Cundinamarca no contemplan las asignaciones realizadas en el casco urbano de la ciudad de Bogotá.

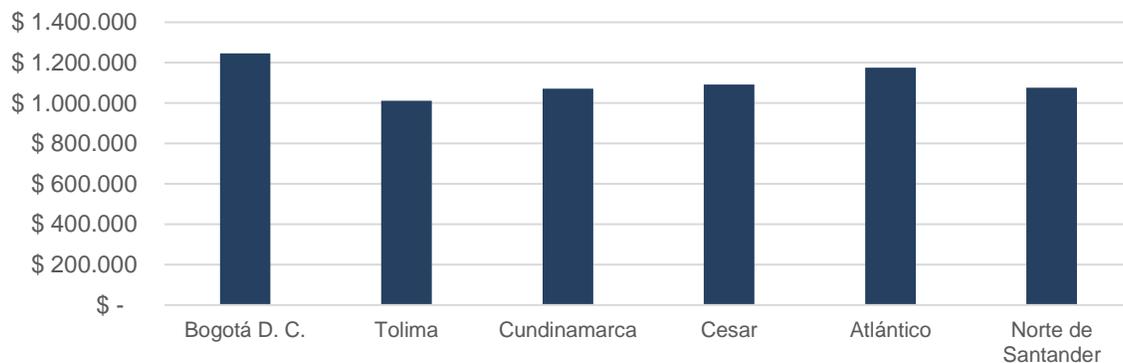
**Tabla 6: Puntaje SISBEN promedio de los hogares beneficiados del programa por departamento**

Departamento	Promedio de puntaje SISBEN
Bogotá d. C.	42,2
Tolima	35,3
Cundinamarca	38,8
Cesar	34,1
Atlántico	19,7
Norte de Santander	NA
<b>Total, general</b>	<b>37,5</b>

Fuente: elaboración propia, ejercicio de caracterización grupos de valor 2019

De acuerdo con los datos que se muestran en la tabla 6, se identifica que los beneficiarios del programa pertenecen al nivel 1 del Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales (SISBEN) y tienen unas condiciones sociales y económicas básicas. Se destaca que en Bogotá se encuentran las personas con el puntaje en promedio más alto de los beneficiarios de este programa.

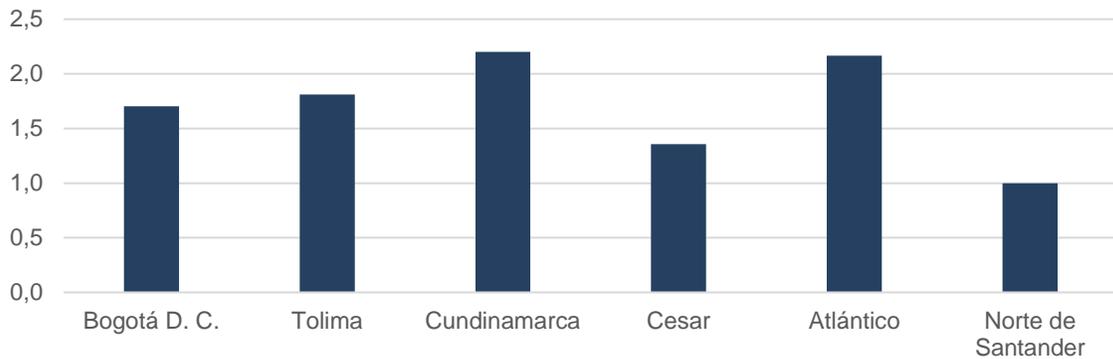
**Gráfico 7: Promedio de total ingresos del hogar por departamento**



Fuente: elaboración propia, ejercicio de caracterización grupos de valor 2019

El gráfico muestra los ingresos promedio de los beneficiarios del programa y aunque Bogotá y atlántico presentan los promedios de ingresos más altos, ninguno de los departamentos supera el tope máximo del programa.

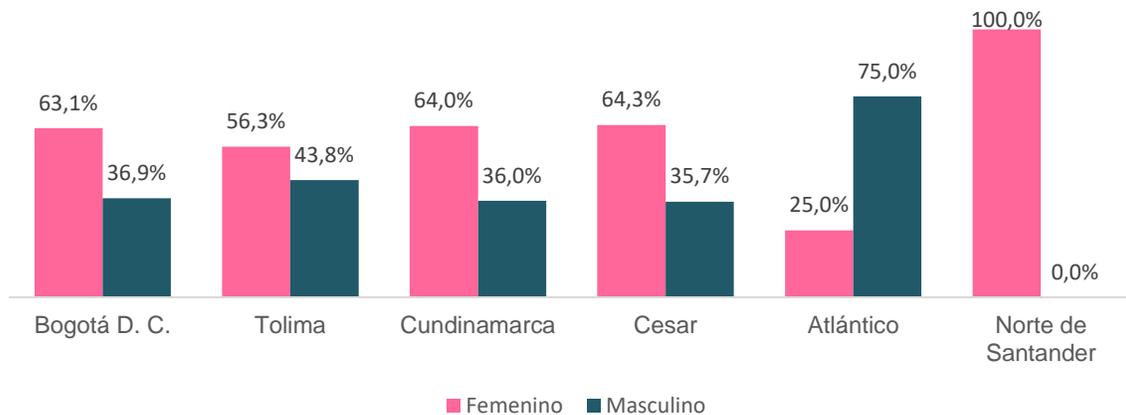
**Gráfico 8: Promedio de cantidad de miembros hogar**



Fuente: elaboración propia, ejercicio de caracterización grupos de valor 2019

El gráfico 8 muestra el número de miembros promedio por hogar en los departamentos donde hay beneficiarios del programa, de lo cual se infiere que los grupos familiares son de menos de 3 personas en general y que en Cundinamarca existen los grupos familiares de beneficiarios más grandes en promedio.

**Gráfico 9: Distribución de género de beneficiarios por departamento**



Fuente: elaboración propia, ejercicio de caracterización grupos de valor 2019

A nivel general el gráfico 9 muestra que, a diferencia de los demás programas, la mayoría de los beneficiarios son mujeres y en Atlántico la mayoría de los beneficiarios del programa son hombres.

## Programas ahorradores

Este programa busca facilitar el acceso a una vivienda de interés social prioritario (VIP) mediante un subsidio familiar de vivienda. Estos beneficiarios y sus hogares son hombres y mujeres mayores de edad con ingresos hasta de 2 SMLMV.

A continuación, se desagregan las características de estos beneficiarios por departamento así:

**Tabla 7: concentración de hogares con beneficio otorgado por departamento**

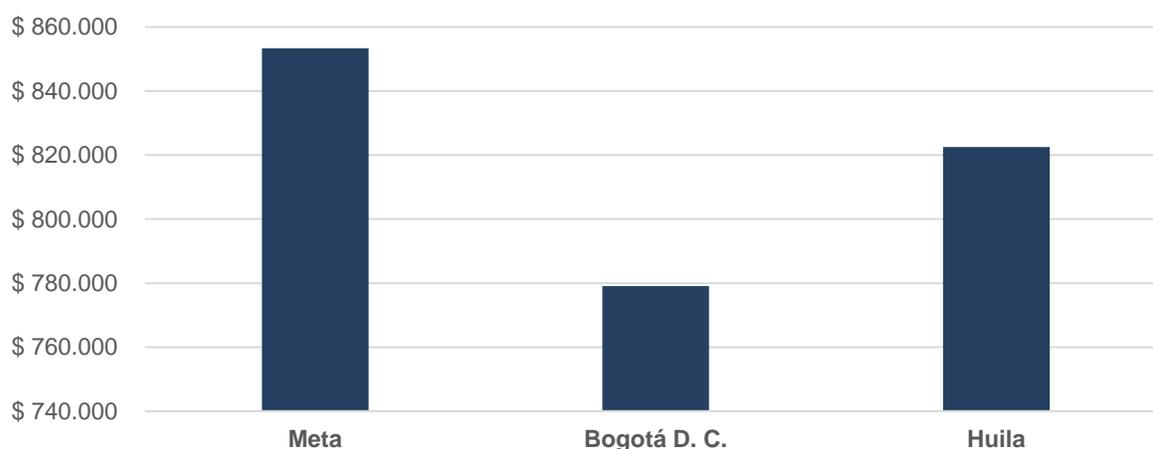
Departamento	Participación de Programa	Promedio de puntaje SISBEN
Meta	66,3%	18,2
Bogotá D. C.	32,9%	32,4
Huila	0,8%	34,3
Total, general	100,0%	21,9

Fuente: elaboración propia, ejercicio de caracterización grupos de valor 2019

Según los datos de la tabla anterior se puede identificar que los beneficiarios del programa se concentran en tres departamentos y que más de la mitad del total de beneficiarios se encuentran ubicados en el Meta.

Por otra parte, se puede observar que, en el departamento con mayor número de beneficiarios, el puntaje promedio de la encuesta del Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales (SISBEN) es inferior a 20 puntos, ubicándolos en el nivel 1 traducido a que son personas con condiciones sociales y económicas básicas.

**Gráfico 10: Promedio de total de ingresos del hogar**

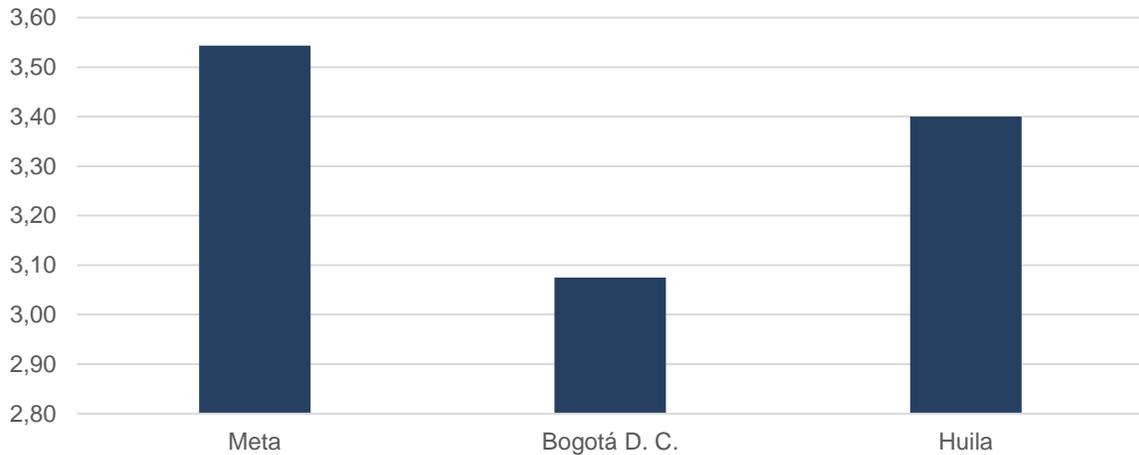


Fuente: elaboración propia, ejercicio de caracterización grupos de valor 2019

De acuerdo a la gráfica 10 se observa que los beneficiarios de este programa tienen ingresos totales por hogar en promedio inferiores al millón de pesos, lo que permite calificarlo como el

programa con los beneficiarios con menores ingresos en promedio.

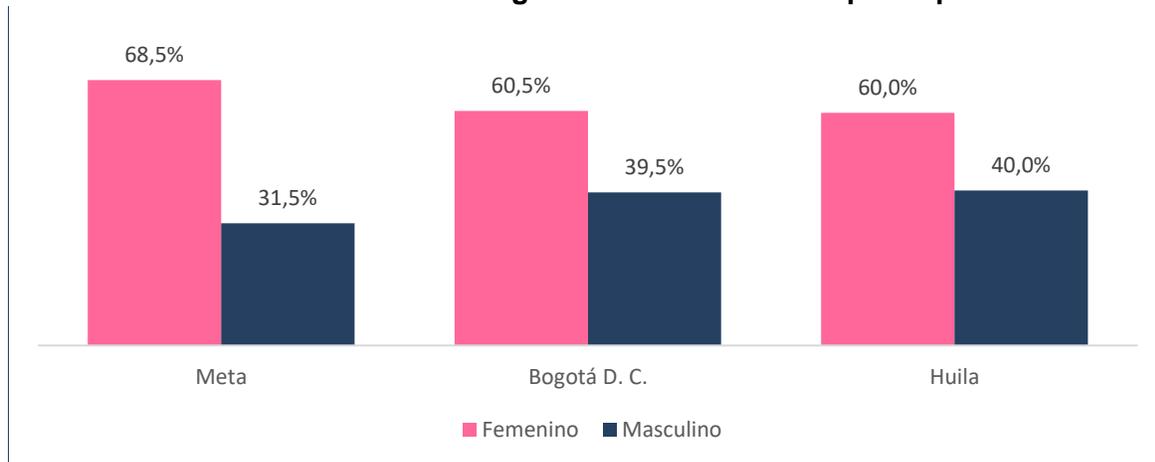
**Gráfico 11: Promedio de cantidad de miembros hogar**



Fuente: elaboración propia, ejercicio de caracterización grupos de valor 2019

La grafica 11 muestra el número de miembros del hogar de los beneficiarios, de lo que se destaca que es el programa con los grupos familiares más grandes ya que para cada departamento los hogares beneficiados tienen más de 3 miembros, también se observa que el departamento del meta tiene los grupos familiares más grandes de los demás departamentos donde se ubican beneficiarios del programa.

**Gráfico 12: Distribución de género de beneficiarios por departamento**



Fuente: elaboración propia, ejercicio de caracterización grupos de valor 2019

Los beneficiarios de este programa son en su mayoría mujeres ya que representan el 65.8% de los beneficiarios totales del programa. De igual forma, el departamento del Meta tiene la mayor concentración de mujeres beneficiarias del programa.

## 5.2 Persona Jurídica

En esta categoría se encuentran las entidades que interactúan con el Ministerio a través de los servicios con enfoque institucional que realizan las áreas misionales, en este sentido y con base en los talleres y acompañamientos realizados por la Oficina Asesora de Planeación con las áreas misionales, se determinaron los siguientes grupos de valor:

**Tabla 8: Grupos de valor identificados comparados con la oferta institucional**

<b>Oferta Institucional</b>	<b>Grupo de Valor</b>
Apoyo y asistencia para la formulación y presentación de proyectos	Municipios o Departamentos
Programa Cultura del Agua	Usuarios de los Servicios Públicos de AAA. ESP Gestores PDA Autoridades Municipales
Programa de conexiones intradomiciliarias - PCI	Municipios o Departamentos
Programa agua y saneamiento para la prosperidad - PAP - PDA	Entidades Territoriales y Gestores departamentales Empresa Prestadora de servicios AAA
Asistencia técnica en residuos sólidos	Municipios o Departamentos Empresas prestadoras del servicio público de aseo Autoridades ambientales
Asistencia técnica a los prestadores de la actividad de aprovechamiento en el marco del Servicio Público de Aseo.	Prestadores de servicios públicos domiciliarios en la actividad de aprovechamiento
Monitoreo a los recursos del SGP para el sector de APSB	Entes Territoriales
Asistencia técnica en: Calidad del Agua para el consumo humano; Estructuración de los componentes Ambiental y de Gestión del Riesgo de los PAP-PDA; Cambio Climático sectorial; Programa SAVER	Entidades Territoriales y Gestores departamentales Empresa Prestadora de servicios AAA Coordinador de Gestión del riesgo.
Asistencia técnica en ordenamiento territorial - POT	Entidad Territorial
Asistencia Técnica - Programa Nacional de Titulación	Entidades Territoriales
Titular y/o sanear predios fiscales - Programa Nacional de Titulación	Persona Natural o Jurídica

Fuente: elaboración propia, ejercicio de caracterización grupos de valor 2019

A partir de esta identificación de acuerdo a la oferta institucional del Ministerio, se realizó la respectiva caracterización de la siguiente manera:

Oferta Institucional	Objetivo/Propósito	Requisitos para acceder	Derechos asociados	Canales de acceso	Grupo de Valor (A quien se dirige la oferta - beneficiario directo)		Grupos de interés (Otros actores involucrados) Organizaciones sociales, ONG, organismos de control, gremios, academia, medios de comunicación, corporaciones políticas, entidades estatales)	
					Tipo	Temas de Interés	Tipo	Temas de Interés
Apoyo y asistencia para la formulación y presentación de proyectos	Presentación de las herramientas necesarias para identificar, preparar y formular proyectos del sector de agua potable y saneamiento básico, utilizando para ello la Metodología General Ajustada (MGA) expedida por el Departamento Nacional de Planeación - DNP y los requisitos mínimos exigidos dentro del proceso de evaluación de proyectos del Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico.	En relación con los proyectos del sector de agua potable y saneamiento básico, la Política de Inversión del Sector, definida en el Plan Nacional de Desarrollo.  Cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad vigente, al momento de la radicación de los proyectos del sector, actualmente la resolución 1063/2016; a través de las siguientes rutas de acceso: entrar a la página <a href="http://www.minvivienda.gov.co">www.minvivienda.gov.co</a>	Ciudades Amables y Sostenibles para la Equidad" y, a la satisfacción de los derechos al acceso a una vivienda digna y a los servicios de agua potable y saneamiento básico de la población	PRESENCIAL Página Web Telefonía fija Correspondencia Canales virtuales	Municipios o Departamentos	Mecanismos de participación ciudadana en los proyectos de abastecimiento de agua y saneamiento básico.  Asistencia técnica para la presentación de proyectos ante el VASB	Gestores PDA	Planes de Gestión Social en el sector de Agua y Saneamiento Básico
							Contraloría General de la Nación	Estado de las inversiones de recursos de la nación
							Veedurías ciudadanas	Proyectos de infraestructura
							Empresas de tecnología	Presentación de proyectos, promoción de tecnologías
							Procuraduría General de la Nación	Estado de las inversiones de recursos de la nación
Programa Cultura del Agua	Educar a los usuarios de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en torno al uso eficiente y ahorro del agua, el pago oportuno de los servicios públicos de AAA, la participación ciudadana en los proyectos de agua y	Ninguno	Derecho al Agua Derecho a un Ambiente Sano derecho a la vivienda digna	Talleres de capacitaciones presenciales en el territorio	Usuarios de los Servicios Públicos de AAA. ESP Gestores PDA Autoridades Municipales	Mecanismos de participación ciudadana en los proyectos de abastecimiento de agua y saneamiento básico. Sostenibilidad de los sistemas de acueducto. Micro medición, consumo y tarifas. Uso Racional y eficiente del agua. Practicas sanitarias. Cuidado de las fuentes abastecedoras de	Empresas de Servicios Públicos de AAA	Diseño de programa de uso eficiente y ahorro de agua, capacitación a usuarios de los SPD
							Gestores PDA	Planes de Gestión Social en el sector de Agua y Saneamiento Básico
							Juntas de Acción Comunal	Micro medición, consumo, tarifas
							Comités de Control Social de los SPD de AAA	Tarifas, derechos y deberes de los usuarios y de las ESP

Oferta Institucional	Objetivo/Propósito	Requisitos para acceder	Derechos asociados	Canales de acceso	Grupo de Valor (A quien se dirige la oferta - beneficiario directo)		Grupos de interés (Otros actores involucrados) Organizaciones sociales, ONG, organismos de control, gremios, academia, medios de comunicación, corporaciones políticas, entidades estatales)	
					Tipo	Temas de Interés	Tipo	Temas de Interés
	saneamiento básico.					agua. Cuidado de los sistemas de AAA. Manejo adecuado de residuos sólidos y aguas residuales	Veedurías ciudadanas	Proyectos de infraestructura
							Docentes y Estudiantes	Proyectos educativos para el uso eficiente y ahorro del agua.
Programa de conexiones intradomiciliarias - PCI	Fomentar el acceso a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado mediante la construcción o mejoramiento de las conexiones intradomiciliarias y domiciliarias de estos servicios cuando técnicamente se requieran, por medio de aportes presupuestales de la Nación y/o de las entidades territoriales en calidad de contrapartida que cubran sus costos, en los inmuebles objeto del Programa.	De acuerdo a la normatividad que rige el Programa, toda entidad territorial puede solicitar asistencia y/o recursos para acceder a la oferta, siempre y cuando contribuyan, en dinero o en especie, como mínimo con los costos de socialización y estructuración del programa, en los términos y condiciones que defina el MVCT.  Adicionalmente, la entidad territorial, con apoyo de la persona prestadora de los servicios públicos domiciliarios, deberá aportar toda la información necesaria para estructurar y presentar el proyecto ante el Ministerio (En caso de solicitar apoyo financiero y/o técnico del Gobierno Nacional)	Derechos colectivos y ambientales : Acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna; Acceso a una infraestructura de servicios que garantice la salubridad pública	PRESENCIAL Página Web Telefonía fija Correspondencia Canales virtuales	Municipios o Departamentos	Mecanismos de participación ciudadana en los proyectos de abastecimiento de agua y saneamiento básico.  Asistencia técnica para la presentación de proyectos ante el VASB	Gestores PDA	Planes de Gestión Social en el sector de Agua y Saneamiento Básico
							Contraloría General de la Nación	Estado de las inversiones de recursos de la nación
							Juntas de Acción Comunal	Micro medición, consumo, tarifas
							Comités de Control Social de los SPD de AAA	Tarifas, derechos y deberes de los usuarios y de las ESP
							Veedurías ciudadanas	Proyectos de infraestructura
Programa agua y saneamiento para la prosperidad - PAP - PDA	• Lograr la armonización integral de los recursos y la implementación de esquemas eficientes y	Lo establecido en el Decreto 1077 de 2015, Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio. • Los establecidos en la Resolución 1063 de	Derechos colectivos y ambientales : Acceso a los servicios públicos y a que su	PRESENCIAL Página Web Telefonía fija Correspondencia Canales virtuales	Entidades Territoriales y Gestores departamentales Empresa Prestadora de	Mecanismos de participación ciudadana en los proyectos de abastecimiento de agua y saneamiento básico.	Gestores PDA	estructuración, implementación y socialización de los PAP-PDA
							Contraloría General de la Nación	Estado de las inversiones de recursos de la nación

Oferta Institucional	Objetivo/Propósito	Requisitos para acceder	Derechos asociados	Canales de acceso	Grupo de Valor (A quien se dirige la oferta - beneficiario directo)		Grupos de interés (Otros actores involucrados) Organizaciones sociales, ONG, organismos de control, gremios, academia, medios de comunicación, corporaciones políticas, entidades estatales)	
					Tipo	Temas de Interés	Tipo	Temas de Interés
	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. • Aumentar las coberturas, calidad y continuidad de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. • Implementar esquemas sostenibles en el tiempo para la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico y mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en los municipios.	2016 - Mecanismo de viabilizarían. • Lo establecido en la Resolución 1096 de 2000 - Reglamento Técnico de Agua y Saneamiento Básico RAS, en los Títulos A, I y F actualizados en el año 2012 y en los que lo modifiquen o sustituyan.  Rol de los departamentos Los Departamentos actuarán en este proceso como Líderes en la estructuración, implementación y socialización de los PAP-PDA, además actuarán como instancias de coordinación entre el gobierno nacional y los gobiernos locales, adoptando los lineamientos de la Política Sectorial, comprometiendo recursos, ajustando sus estructuras operativas en lo relacionado con el sector y promoviendo la adopción de la política a nivel de los municipios.	prestación sea eficiente y oportuna; Acceso a una infraestructura de servicios que garantice la salubridad pública		servicios AAA	Asistencia técnica para la presentación de proyectos ante el VASB	Comités de Control Social de los SPD de AAA	Tarifas, derechos y deberes de los usuarios y de las ESP
							Veedurías ciudadanas	Proyectos de infraestructura
							Procuraduría General de la Nación	Estado de las inversiones de recursos de la nación

Oferta Institucional	Objetivo/Propósito	Requisitos para acceder	Derechos asociados	Canales de acceso	Grupo de Valor (A quien se dirige la oferta - beneficiario directo)		Grupos de interés (Otros actores involucrados) Organizaciones sociales, ONG, organismos de control, gremios, academia, medios de comunicación, corporaciones políticas, entidades estatales)	
					Tipo	Temas de Interés	Tipo	Temas de Interés
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajar en conjunto involucrando a las diferentes partes implicadas en el sector, tanto a escala nacional, como departamental y municipal.</li> <li>• Alcanzar una transformación y modernización empresarial e institucional del sector que beneficie a los usuarios de los servicios públicos.</li> <li>• Analizar y proponer alternativas de regionalización para la gestión y control de los servicios de agua potable y saneamiento básico buscando eficiencia y economía de escala para los municipios y usuarios.</li> <li>• Impulsar la creación de estructuras operativas (Gestor y Gerencia Asesora) para desarrollar las acciones necesarias para alcanzar el cumplimiento de los objetivos de</li> </ul>							

Oferta Institucional	Objetivo/Propósito	Requisitos para acceder	Derechos asociados	Canales de acceso	Grupo de Valor (A quien se dirige la oferta - beneficiario directo)		Grupos de interés (Otros actores involucrados) Organizaciones sociales, ONG, organismos de control, gremios, academia, medios de comunicación, corporaciones políticas, entidades estatales)	
					Tipo	Temas de Interés	Tipo	Temas de Interés
	la política del sector de agua potable y saneamiento básico, la observancia de los principios y el cumplimiento de los objetivos y las metas del PAP- PDA en el territorio del Departamento respectivo.							
Asistencia técnica en residuos sólidos	Apoyar la implementación efectiva de soluciones integrales y regionales en materia de manejo de residuos sólidos domiciliarios en coordinación con las demás entidades competentes a nivel nacional, regional y municipal	Ser ente territorial, empresa prestadora del servicio público de aseo o autoridades ambientales	Derechos colectivos y ambientales : Acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna; Acceso a una infraestructura de servicios que garantice la salubridad pública	PRESENCIAL Página Web Telefonía fija Correspondencia Canales virtuales	Municipios o Departamentos Empresas prestadoras del servicio público de aseo Autoridades ambientales	Ley 142 de 1994: Reglamentación servicios públicos domiciliarios	Empresas de tecnología	Presentación de proyectos, promoción de tecnologías
						Aspectos Operativos de la prestación del Servicio Público de Aseo	Contraloría General de la Nación	Estado de las inversiones de recursos de la nación Mesas de trabajo en residuos sólidos
						PGIRS: Planes para la Gestión Integral de Residuos Sólidos	Tribunales administrativos	Estado de la prestación del servicio en los municipios
						Programas para la prestación del Servicio Público de Aseo	Organizaciones no gubernamentales	Gestión ambiental de los residuos sólidos
						Regionalización de las actividades del Servicio Público de Aseo	CRA	Regulación tarifaria
						Regímenes de regulación tarifaria	SSPD	Vigilancia y control de los servicios públicos
						Asistencia técnica para la presentación de proyectos ante el VASB	Procuraduría General de la Nación	Información sobre la gestión de residuos sólidos
Asistencia técnica a los prestadores de la actividad de aprovechamiento en el marco del Servicio Público de Aseo.	A partir del 2016, las empresas u organizaciones de recicladores que se han venido acogiendo al esquema de	Ser organización de oficio formalizada como prestador de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo y/o municipios con programas de aprovechamiento	Derechos colectivos y ambientales : Acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y	PRESENCIAL	Prestadores de servicios públicos domiciliarios en la actividad de aprovechamiento	- Reglamentación del esquema operativo de la actividad de aprovechamiento	Municipios	Censo de recicladores Proyectos de aprovechamiento
						- Formalización para organizaciones de recicladores de oficio (progresividad)	Operadores del servicio público de aseo	Cobro y gestión de recursos Comité de conciliación
						- Metodología tarifa	SSPD	Control y vigilancia del servicio

Oferta Institucional	Objetivo/Propósito	Requisitos para acceder	Derechos asociados	Canales de acceso	Grupo de Valor (A quien se dirige la oferta - beneficiario directo)		Grupos de interés (Otros actores involucrados) Organizaciones sociales, ONG, organismos de control, gremios, academia, medios de comunicación, corporaciones políticas, entidades estatales)	
					Tipo	Temas de Interés	Tipo	Temas de Interés
	prestación de la actividad de aprovechamiento, han reportado información sobre las toneladas efectivamente aprovechadas en el Sistema Único de Información – SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Este esquema, ha sido adoptado por aquellos municipios que han determinado la viabilidad de la actividad; además, los datos reportados constituyen la fuente primaria de información sobre la recuperación de materiales en el marco del servicio público de aseo.	aprobados en el PGIRS	oportuna			para la actividad - Cobro y gestión de recursos	ACOPLASTICOS	Comportamiento de la actividad (información reportada)
							Asociaciones de recicladores	Formalización de organizaciones Metodología tarifa
Monitoreo a los recursos del sistema general de participaciones para el sector	Estrategia desarrollada por el gobierno nacional para: • implementar la estrategia de	Ser Entidad Territorial Municipal	Derechos colectivos y ambientales Acceso a los servicios públicos y a	Página WEB	Entes Territoriales	Monitoreo al uso de los recursos del SGP APSB	CRA	TARIFAS
							SSPD	INFORMACION REPORTADA AL SUI
							DANE	INFORMACION POBLACIONAL

Oferta Institucional	Objetivo/Propósito	Requisitos para acceder	Derechos asociados	Canales de acceso	Grupo de Valor (A quien se dirige la oferta - beneficiario directo)		Grupos de interés (Otros actores involucrados) Organizaciones sociales, ONG, organismos de control, gremios, academia, medios de comunicación, corporaciones políticas, entidades estatales)	
					Tipo	Temas de Interés	Tipo	Temas de Interés
de agua potable y saneamiento básico (sgp-apsb)	monitoreo al gasto que ejecutan las entidades territoriales con cargo a los recursos del sistema general de participaciones para el sector de agua potable y saneamiento básico sgp-apsb. • brindar la información y soporte necesarios a los responsables de llevar a cabo las actividades de seguimiento y control al gasto que ejecutan las entidades territoriales con cargo a los recursos del sgp-apsb. • participar en la aplicación de los criterios de distribución del sgp-apsb establecidos por el departamento nacional de planeación - dnp. • brindar a los entes territoriales como responsables de administrar estos recursos del sgp-apsb y de asegurar la prestación de los servicios de apsb, las		que su prestación sea eficiente y oportuna				MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO	MEDIDAS CAUTELARES
							CONTADURIA GENERAL	INFORMACION CHIP FUT
							EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS	SUBSIDIOS, INDICADORES SECTORIALES

Oferta Institucional	Objetivo/Propósito	Requisitos para acceder	Derechos asociados	Canales de acceso	Grupo de Valor (A quien se dirige la oferta - beneficiario directo)		Grupos de interés (Otros actores involucrados) Organizaciones sociales, ONG, organismos de control, gremios, academia, medios de comunicación, corporaciones políticas, entidades estatales)	
					Tipo	Temas de Interés	Tipo	Temas de Interés
	<p>herramientas normativas y procedimentales para el cumplimiento de la política gubernamental en el marco de la normatividad vigente en agua potable y saneamiento básico. • brindar asistencia técnica a las entidades territoriales, gestores del pap-pda y prestadores del servicio público, sobre el uso y destinación de los recursos del sgp-apsb y el reporte de la información sectorial al formulario único territorial – fut. • brindar asistencia técnica a los departamentos• asesorar a las administraciones municipales en el proceso de planificación para la formulación de metas en agua potable y saneamiento básico. • fortalecer institucionalmente a los entes territoriales para que el proceso</p>							

Oferta Institucional	Objetivo/Propósito	Requisitos para acceder	Derechos asociados	Canales de acceso	Grupo de Valor (A quien se dirige la oferta - beneficiario directo)		Grupos de interés (Otros actores involucrados) Organizaciones sociales, ONG, organismos de control, gremios, academia, medios de comunicación, corporaciones políticas, entidades estatales)	
					Tipo	Temas de Interés	Tipo	Temas de Interés
	de administración y ejecución de los recursos del sector de apsb, se realice de conformidad con los requisitos establecidos en la ley.							
Asistencia técnica en Calidad del Agua para el consumo humano, Estructuración de los componentes Ambiental y de Gestión del Riesgo de los PAP-PDA, Camino Climático sectorial, y Programa SAVER	Brindar asistencia técnica a las entidades en temas relacionados con Calidad del agua para el consumo humano, Estructuración de los componentes de los PAP-PDA correspondientes a gestión del riesgo, así como estructuración de planes de emergencia y contingencia, componente ambiental, cambio climático sectorial y programa de Saneamiento de Vertimientos.	Ser: *Entidad territorial * Gestor del PAP-PDA *Empresa Prestadora de servicios AAA *Coordinador de Gestión del riesgo.	Derechos colectivos y ambientales: Medio ambiente sano, Protección de los recursos naturales, Acceso a una infraestructura de servicios que garantice la salubridad pública, Equilibrio ecológico y el manejo y aprovechamiento racional de los recursos naturales y Acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna	*Vía Telefónica * Correo Electrónico *Presencial	Entidades Territoriales y Gestores departamentales Empresa Prestadora de servicios AAA Coordinador de Gestión del riesgo.	*Calidad del Agua *Componente ambiental *Gestión del riesgo *Cambio climático *SAVER	Entidades Estatales	Asesoría y asistencia en temas de cambio climático y programa Saber, calidad del agua para el consumo humano y cambio climático sectorial
Asistencia técnica en ordenamiento territorial - POT	Brindar apoyo a las entidades territoriales en los procesos de planeación para el desarrollo territorial	Ser una entidad territorial	1. Derechos de presentar peticiones respetuosas a las autoridades 2. Ejercer mecanismos de participación	1. Presencial 2. Página WEB 3. Correo electrónico 4. Correo certificado 5. Línea Telefónica	Entidad Territorial	Planificación y desarrollo territorial	Constructoras	Oportunidades de negocio.
						Cumplimiento de la Ley	FNA	Oportunidades de negocio.
						Planeación física, social y económica	Sector Financiero	Oportunidades de negocio.

Oferta Institucional	Objetivo/Propósito	Requisitos para acceder	Derechos asociados	Canales de acceso	Grupo de Valor (A quien se dirige la oferta - beneficiario directo)		Grupos de interés (Otros actores involucrados) Organizaciones sociales, ONG, organismos de control, gremios, academia, medios de comunicación, corporaciones políticas, entidades estatales)	
					Tipo	Temas de Interés	Tipo	Temas de Interés
			ciudadana 3. Acceso documentos públicos Derechos colectivos y ambientales Construcción de paz	6. Cátsup 7. Redes sociales 8. PQR		Habilitación de suelo	Consultores	Oportunidades de negocio.
						Incorporación de la gestión del riesgo Municipios que conforman el Sistema de Ciudades	Academia	Investigación y Desarrollo.
						Dinámicas demográficas	Población	Beneficios individuales y colectivos.
						Crecimiento Urbano	Gobierno Municipal	Gestión.
						Desarrollo de planes parciales	Empresas de Servicios Públicos	Optimización y cobertura de servicios.
						Renovación urbana	CMGRD	Conocimiento, mitigación y manejo del riesgo de desastres.
						Espacio publico	UNGR	Conocimiento, mitigación y manejo del riesgo de desastres.
						Usos del suelo	Asociaciones de municipios	Política pública.
						Apoyo financiero y técnico para la elaboración de estudios	Notarias	Legalización de predios.
						Apoyo en la articulación con las corporaciones autónomas regionales y demás entidades que intervienen en el proceso de concertación o adopción del POT	Oficina de instrumentos públicos	Legalización de predios.
						Asistencia en incorporación de la gestión del riesgo en los POT	Gremio comercial y empresarial.	Oportunidades de negocio
						Apoyo técnico en los procesos de concertación, revisión y ajustes de los planes de	Veedurías ciudadanas.	Seguimiento y control.

Oferta Institucional	Objetivo/Propósito	Requisitos para acceder	Derechos asociados	Canales de acceso	Grupo de Valor (A quien se dirige la oferta - beneficiario directo)		Grupos de interés (Otros actores involucrados) Organizaciones sociales, ONG, organismos de control, gremios, academia, medios de comunicación, corporaciones políticas, entidades estatales)	
					Tipo	Temas de Interés	Tipo	Temas de Interés
						ordenamiento		
						Conocimiento a los canales de acceso para la asistencia técnica	Autoridades ambientales	Componente ambiental
						Metas del PND	Findeter	Financiación de proyectos de desarrollo territorial
							En territorio	Financiación de proyectos de desarrollo territorial
Operaciones urbanas integrales - MISN	Apoyar el proceso de habilitación de suelo urbanizable en el país con el fin de aumentar la oferta de suelo urbanizable para el desarrollo de programas de Vivienda de Interés Social y Prioritario (VIS – VIP), mediante la evaluación de iniciativas de Operaciones Urbanas Integrales radicadas ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MVCT por parte de promotores públicos, privados o público-	No cuenta con requisitos especiales para el acceso a la oferta de vivienda generada a través de los macroproyectos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Derecho a propiedad privada</li> <li>2. Vivienda digna.</li> <li>3. Recreación, el deporte y el aprovechamiento del tiempo libre.</li> <li>4. Crear establecimientos educativos.</li> <li>5. Espacio público y la utilización y defensa de bienes de uso público.</li> <li>6. Acceso a los servicios públicos y a su prestación eficiente y oportuna.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presencial</li> <li>2. Página WEB</li> <li>3. Correo electrónico</li> <li>4. Correo certificado</li> <li>5. Línea Telefónica</li> <li>6. Redes sociales</li> <li>7. Ferias Inmobiliarias</li> </ol>	Población que no tiene acceso a vivienda	Acceso a vivienda digna Adquisición de vivienda Acceso a servicios públicos complementarios Acceso a infraestructura social	Entidades Territoriales	Habilitación de suelo
								Reducción del déficit habitacional
								Crecimiento Urbano
								Cumplimiento de la Ley
								Oferta Inmobiliaria
								Espacio publico
							Autoridades ambientales	
							Consejos Municipales	
							Empresas de Servicios Públicos	Optimización y cobertura de servicios.
							Curadurías	Expedición de licencias de construcción
								Oportunidades de negocio
							Promotores	Oportunidades de negocio
							Sector Financiero	Oportunidades de negocio
Sector Constructor	Oportunidades de negocio							
Aseguradoras	Oportunidades de negocio							

Oferta Institucional	Objetivo/Propósito	Requisitos para acceder	Derechos asociados	Canales de acceso	Grupo de Valor (A quien se dirige la oferta - beneficiario directo)		Grupos de interés (Otros actores involucrados) Organizaciones sociales, ONG, organismos de control, gremios, academia, medios de comunicación, corporaciones políticas, entidades estatales)	
					Tipo	Temas de Interés	Tipo	Temas de Interés
	privados; para la expedición de un acto administrativo de anuncio, adopción, modificación de adopción o archivo. Lo anterior, teniendo en cuenta que el acto administrativo de adopción es el que determina efectivamente un área bruta adoptada y un potencial indicativo de soluciones de vivienda, posibilitando en una ejecución a gran escala y por etapas, el desarrollo de ciudades compactas y ambientalmente sostenibles.						Coldeportes	Brindar a la comunidad escenarios para la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre
							Ministerio de Educación	Reducción de déficit de educación.
							Ministerio de Salud	Incremento en cobertura de salud.
							Ministerio del Interior	Mejorar la seguridad de las comunidades.
							Ministerio de Cultura	Creación de sitios de esparcimiento, cultura e inclusión social.
							Ministerio de las Tics	Dotar de puntos de conectividad para la población
							ICBF	Garantizar espacios públicos donde los niños puedan desarrollar sus destrezas
Equipamientos	Proporcionar a los habitantes de los proyectos de la Política Nacional de Vivienda, espacios de uso público que garanticen la realización de actividades complementarias a las de habitación y trabajo o necesarias para la atención	El área de cesión debe estar ubicada de modo que beneficie prioritariamente a los habitantes de los programas de vivienda de este Ministerio, de acuerdo a su financiación, llámese VIPA, PVG1 o PVG2, que permitan a la comunidad hacer uso del equipamiento sin ningún obstáculo social (Eje. barreras invisibles).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vivienda digna</li> <li>2. Recreación, el deporte y el aprovechamiento del tiempo libre</li> <li>3. Crear establecimientos educativos</li> <li>4. Medio ambiente sano</li> <li>5. Espacio público y la utilización y defensa de bienes de uso</li> </ol>	NA	Habitantes de los proyectos de la Política Nacional de Vivienda y de sus alrededores	Cultura Educación Salud Seguridad y convivencia ciudadana Recreación	Entidad Territorial	Espacio publico
								Usos del suelo
								Cumplimiento de la Ley
								Proporcionar espacios de esparcimiento y recreación para la comunidad
								Expedición de licencias de construcción
								Oportunidades de negocio
								Oportunidades de negocio
								Oportunidades de negocio

Oferta Institucional	Objetivo/Propósito	Requisitos para acceder	Derechos asociados	Canales de acceso	Grupo de Valor (A quien se dirige la oferta - beneficiario directo)		Grupos de interés (Otros actores involucrados) Organizaciones sociales, ONG, organismos de control, gremios, academia, medios de comunicación, corporaciones políticas, entidades estatales)		
					Tipo	Temas de Interés	Tipo	Temas de Interés	
	integral de la población vulnerable, con el fin de garantizar una mejor calidad de vida de las familias beneficiarias.		público 6. Igualdad y no discriminación entre mujeres y hombres / por razón de discapacidad y derechos de los discapacitados / origen racial, étnico, religión o convicciones / de orientación sexual e identidad de género. 7. Desarrollo de las comunidades y territorios especialmente afectados por el conflicto.				Fundaciones	Contribución a la construcción de tejido social	
							Coldeportes	Brindar a la comunidad escenarios para la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre	
							Ministerio de Educación	Reducción de déficit de educación.	
							Ministerio de Salud	Incremento en cobertura de salud.	
							Ministerio del Interior	Mejorar la seguridad de las comunidades.	
							Ministerio de Cultura	Creación de sitios de esparcimiento, cultura e inclusión social.	
							Ministerio de las Tics	Dotar de puntos de conectividad para la población	
							ICBF	Garantizar espacios públicos donde los niños puedan desarrollar sus destrezas	
Mejoramiento Integral de Barrios MIB	Contribuir a mejorar las condiciones de habitabilidad de los asentamientos objeto de intervención y la calidad de vida de las familias más vulnerables residentes en los mismos. Mediante la ejecución de proyectos de (MIB), Mejoramiento Integral de Barrios, en el	1. El municipio seleccionado pertenece al sistema de ciudades. 2. Ser entidad territorial de categoría especial o primera. 3. El área seleccionada se encuentra en los Municipios con mayor crecimiento poblacional y con presencia de población víctima del conflicto. 4. Los barrios objeto de intervención con MIB se encuentran legalizados	1. Vivienda digna. 2. Gozar de un medio ambiente sano. 3. Saludable y saneamiento ambiental.	N/A	Hogares de los barrios beneficiados con la intervención de Mejoramiento Integral de Barrios.		Entidad Territorial	Mejoramiento del entorno y habitabilidad de los hogares beneficiados	Ordenamiento y planeación territorial
								Intervenciones en ordenamiento territorial	Mejoramiento de vivienda
								Intervenciones en legalización urbanística	Titulación
								Intervenciones en infraestructura básica y servicios públicos domiciliarios (redes de acueducto, alcantarillado pluvial y sanitario, redes de energía eléctrica, entre otras)	Legalización urbanística

Oferta Institucional	Objetivo/Propósito	Requisitos para acceder	Derechos asociados	Canales de acceso	Grupo de Valor (A quien se dirige la oferta - beneficiario directo)		Grupos de interés (Otros actores involucrados) Organizaciones sociales, ONG, organismos de control, gremios, academia, medios de comunicación, corporaciones políticas, entidades estatales)	
					Tipo	Temas de Interés	Tipo	Temas de Interés
marco del Programa Casa Digna Vida Digna.	urbanísticamente o en proceso de legalización urbanística según el Decreto 1077/15. 5. Los barrios objeto de intervención con MIB cuentan con redes de acueducto y alcantarillado construidos. 6. Aporte de recursos y/o contrapartida. Nota: Las zonas a intervenir deberán cumplir como mínimo con los siguientes requisitos (además de los que considere la entidad territorial): a. No tener afectaciones por causa de obra pública, por ser zona de protección ambiental o por considerarse zona de riesgo. b. Contar con disponibilidad de servicios públicos básicos necesarios					Intervenciones en obras y acciones de protección ambiental		Control urbano
						Intervenciones en accesibilidad y movilidad (vías de conexión del barrio)		Desarrollo urbano
						Intervenciones en obras de espacio público del barrio		Gestión del riesgo
						Intervenciones en equipamientos		Fortalecimiento institucional
						Acompañamiento social	Asociaciones de municipios	Gestión de Política pública.
						Planeación participativa	Notarias	Legalización de predios.
						Organización social, seguridad y convivencia	Oficina de instrumentos públicos	Legalización de predios.
							Curadurías	Reconocimiento de predios.
							UNGR	Gestión del riesgo
							CMGRD	Conocimiento, mitigación y manejo del riesgo de desastres.
							Empresas de Servicios Públicos	Optimización y cobertura de servicios.
							Organizaciones sociales de los barrios beneficiados.	Participación
							Operador del programa, consultores, constructores e interventores.	Oportunidades de negocio
							Administración Departamental	Planificación territorial

Oferta Institucional	Objetivo/Propósito	Requisitos para acceder	Derechos asociados	Canales de acceso	Grupo de Valor (A quien se dirige la oferta - beneficiario directo)		Grupos de interés (Otros actores involucrados) Organizaciones sociales, ONG, organismos de control, gremios, academia, medios de comunicación, corporaciones políticas, entidades estatales)	
					Tipo	Temas de Interés	Tipo	Temas de Interés
Programa Casa Digna Vida Digna	Otorgar el subsidio familiar de vivienda en la modalidad de mejoramiento Subsidio dirigido a hogares propietarios, poseedores y ocupantes, que se encuentren en déficit cualitativo de vivienda urbana	Propietarios, ocupante o poseedores (con al menos 5 años) La condición de ocupante debe acreditarse de acuerdo a las normas del procedimiento civil Los propietarios deben tener el título de propiedad inscrito en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos y habitar en la vivienda Quien haya sido beneficiario de un subsidio familiar de vivienda de FONVIVIENDA para mejoramiento de vivienda o mejoramiento para vivienda saludable que se encuentre vigente y sin aplicar podrá autorizar su aplicación y FONVIVIENDA podrá asignar los recursos para completar el subsidio	Mejorar la vivienda y tener vivienda digna	Página WEB	Ciudadano u Hogar que necesite intervenciones que se adapten a las necesidades particulares de mejoramiento de vivienda, por etapas para la transformación de viviendas (muros, cocina, pisos, baños)	Mejorar escalonadamente la vivienda propia canales de acceso requisitos de acceso Tiempo del proceso canales de consulta	Fonvivienda	Requisitos para participar, beneficios y obligaciones
							Findeter	
							Entidad Territorial	
							Ejecutor interventor	
Programa Mi Casa Ya - subsidio a la tasa de interés	Dirigido a Familias de clase media que tengan ingresos superiores a 2 SMMLV y hasta 4SMMLV, a los que el gobierno les subsidiara la cuota inicial, el valor de la vivienda no puede ser menor a 70 SMMLV ni superior a 135 SMMLV y	Ingresos del hogar superiores a 2 SMMLV y hasta 4 SMMLV No ser propietario de vivienda No haber sido beneficiario del subsidio familiar de vivienda por parte del gobierno, ni por la caja de compensación familiar, ni de cobertura de tasa de interés Que cuenten con el cierre financiero para la adquisición de	Derecho a la propiedad privada derecho a la vivienda digna	Página WEB Entidades Financieras	Ciudadano u Hogar con ingresos superiores a 2 SMMLV y menores a 4 SMMLV, interesados en adquirir vivienda nueva en zona urbana	Tener vivienda propia canales de acceso requisitos de acceso Tiempo del proceso canales de consulta	Constructoras	Requisitos para participar, beneficios y obligaciones
							Entidades Financieras	
							Transición	

Oferta Institucional	Objetivo/Propósito	Requisitos para acceder	Derechos asociados	Canales de acceso	Grupo de Valor (A quien se dirige la oferta - beneficiario directo)		Grupos de interés (Otros actores involucrados) Organizaciones sociales, ONG, organismos de control, gremios, academia, medios de comunicación, corporaciones políticas, entidades estatales)	
					Tipo	Temas de Interés	Tipo	Temas de Interés
	subsidiara la tasa de interés del crédito que contraten con el banco de su elección. El subsidio a la cuota inicial será de 20 SMMLV para los hogares que ganan entre 2 y 3 salarios mínimos y de 12 SMMLV para los que entre 3 y 4 salarios mínimos y para todos los beneficiarios el gobierno subsidiara 4 puntos de la tasa de interés del crédito hipotecario.	vivienda (crédito aprobado) Que el valor de la vivienda nueva no sea inferior a 70 SMMLV ni superior a 135 SMMLV						
Cobertura de Tasa de Interés para la Financiación de Vivienda de interés Prioritario y Social nueva para áreas urbanas	La cobertura consiste en una permuta financiera calculada sobre la tasa de interés pactada en créditos nuevos o contratos de Leasing Habitacional nuevos, otorgados por los establecimientos de crédito a deudores que cumplan, La Cobertura solo se aplica durante los primeros 7 años de vigencia	Los deudores de crédito o Leasing Habitacional deben cumplir: Ingresos no superiores a 8SMMLV No ser propietario de vivienda No haber sido beneficiario de cobertura Créditos o Leasing nuevos y vivienda nueva Vivienda de interés social hasta 135 SMMLV, en proyecto, preventa, en construcción o terminada que no haya sido habitada	Derecho a la propiedad privada derecho a la vivienda digna	Página WEB Entidades Financieras	Ciudadano u Hogar que no tengan ingresos superiores s 8 SMMLV No ser propietario de vivienda No haber sido beneficiario de cobertura Créditos y Leasing Nuevos y Vivienda Nueva	Tener vivienda propia canales de acceso requisitos de acceso Tiempo del proceso canales de consulta	Constructoras	Requisitos para participar, beneficios y obligaciones
							Entidades financieras	
							Transición	

Oferta Institucional	Objetivo/Propósito	Requisitos para acceder	Derechos asociados	Canales de acceso	Grupo de Valor (A quien se dirige la oferta - beneficiario directo)		Grupos de interés (Otros actores involucrados) Organizaciones sociales, ONG, organismos de control, gremios, academia, medios de comunicación, corporaciones políticas, entidades estatales)	
					Tipo	Temas de Interés	Tipo	Temas de Interés
	contados a partir del desembolso o de la fecha de inicio del contrato de Leasing							
Programa de Vivienda de Interés Prioritaria Gratuita	Garantizar el acceso a vivienda a la población más vulnerable a través del Subsidio Familiar de Vivienda en Especie, asignando soluciones de vivienda, entregadas a título de SFV 100% en especie, a población víctima de desplazamiento forzado, superación de pobreza extrema, afectados por desastres naturales, calamidades públicas o emergencias y/o que habiten en zonas de alto riesgo no mitigable.	Estar vinculado a programas sociales del Estado, que tengas por objeto la superación de la pobreza extrema En situación de desplazamiento afectado por desastres naturales, calamidades públicas o emergencias que habite en zonas de alto riesgo no mitigable Dentro de esta población se dará prioridad a las mujeres y hombres cabeza de hogar, en situación de discapacidad y adultos mayores	Derecho a la propiedad privada derecho a la vivienda digna	Página WEB Cajas de Compensación DPS Unidad de Víctimas	Ciudadano u Hogar en extrema Pobreza, en desplazamiento por desastres naturales, calamidades públicas o emergencias, con prioridad a cabezas de hogar, en situación de discapacidad y adultos mayores	Tener vivienda propia canales de acceso requisitos de acceso Tiempo del proceso canales de consulta	Constructoras	Requisitos para participar, beneficios y obligaciones
							DPS	
							Cajas de Compensación	
							DPS	
						Unidad de Víctimas		
Programa MI Casa Ya Ahorradores (VIPA)	Promueve la compra de vivienda de interés prioritario hasta 70 SMLMV, para hogares con ingresos hasta de 2 SMLMV	Estar postulado ante el oferente del proyecto No ser propietario de vivienda No haber sido beneficiario de sub. De vivienda, ni FRECH, ni han	derecho a la propiedad privada derecho a la vivienda digna Derecho a un subsidio de 30SMMLV a la fecha de	Página WEB Prensa Televisión	ciudadano u Hogar que gana hasta 2 salarios mínimos Desplazados con carta cheque de asignación de	adquirir vivienda propia canales de acceso requisitos de acceso Tiempo del proceso cuantía característica de la vivienda canales de consulta	Constructoras	Requisitos para participar, beneficios y obligaciones
							Entidades Financieras	Estudio de crédito
							FNA	
							DANE	

Oferta Institucional	Objetivo/Propósito	Requisitos para acceder	Derechos asociados	Canales de acceso	Grupo de Valor (A quien se dirige la oferta - beneficiario directo)		Grupos de interés (Otros actores involucrados) Organizaciones sociales, ONG, organismos de control, gremios, academia, medios de comunicación, corporaciones políticas, entidades estatales)	
					Tipo	Temas de Interés	Tipo	Temas de Interés
		accedido a crédito de vivienda, salvo... Art.33 Ley 546 de 1999 o que la vivienda con subsidio este totalmente destruida Contar con Ahorro mínimo del 5% del valor de la vivienda	asignación 5 puntos porcentuales a la tasa de interés pactada durante 7 años		subsidio en la bolsa de desplazados 2007 y 2010		Entes Territoriales	Subsidios complementarios
Programa Nacional de Titulación de Bienes Fiscales Urbanos	Brindar asistencia técnica a las entidades territoriales para que estas a su vez implementen acciones de titulación de predios que han sido ocupados ilegalmente y que son bienes inmuebles fiscales urbanos de propiedad de entidades públicas del orden territorial y nacional.	1. Participar de las convocatorias que realice el Ministerio de Vivienda para la titulación a nivel nacional de predios Fiscales Suministrando estudio técnico y estudio jurídico del estado de sus bienes fiscales. 2. Estar vinculado como entidades territoriales al programa CASA DIGNA-VIDA DIGNA.	Derecho a la vivienda digna.  Derecho a la propiedad privada	*VIRTUAL: Página web del ministerio *Vía Telefónica * Correo Electrónico * Presencial	Entidades Territoriales	Información de las convocatorias al programa de titulación  Requisitos para acceder al programa de titulación  Canales de contacto (Número de Teléfono y Correo Electrónico)  Normatividad asociada al programa	Entidades Estatales	Información oportuna y con calidad para toma de decisiones del sector
							Entes de Control	Estado de la titulación de bienes en las entidades territoriales y cumplimiento de requisitos legales.
							Fundaciones que apoyan el proceso de titulación.	Normatividad asociada al programa. Requisitos legales.
Programa Nacional de Titulación de Bienes Fiscales Urbanos	Titular y/o sanear predios fiscales que han sido ocupados ilegalmente, que no terminó su proceso de titulación y que se encuentran a nombre de los extintos ICT-INURBE y/o que no culminaron levantamiento de gravámenes.	Presentar petición formal a través de las líneas de atención al ciudadano establecidas por el Ministerio de vivienda	Derecho a la vivienda digna.  Derecho a la propiedad privada	Correo Electrónico  Radicado físico	Persona Natural o Jurídica	Requisitos para acceder a la titulación o saneamiento de bienes urbanos fiscales  Canales de contacto (Número de Teléfono y Correo Electrónico)  Estado del trámite	Entidades Estatales	Información oportuna y con calidad para toma de decisiones del sector
							Entes de Control	Estado de la titulación de bienes fiscales y cumplimiento de requisitos legales.
								Normatividad asociada al programa. Requisitos legales.

## 6. Caracterización canales de atención

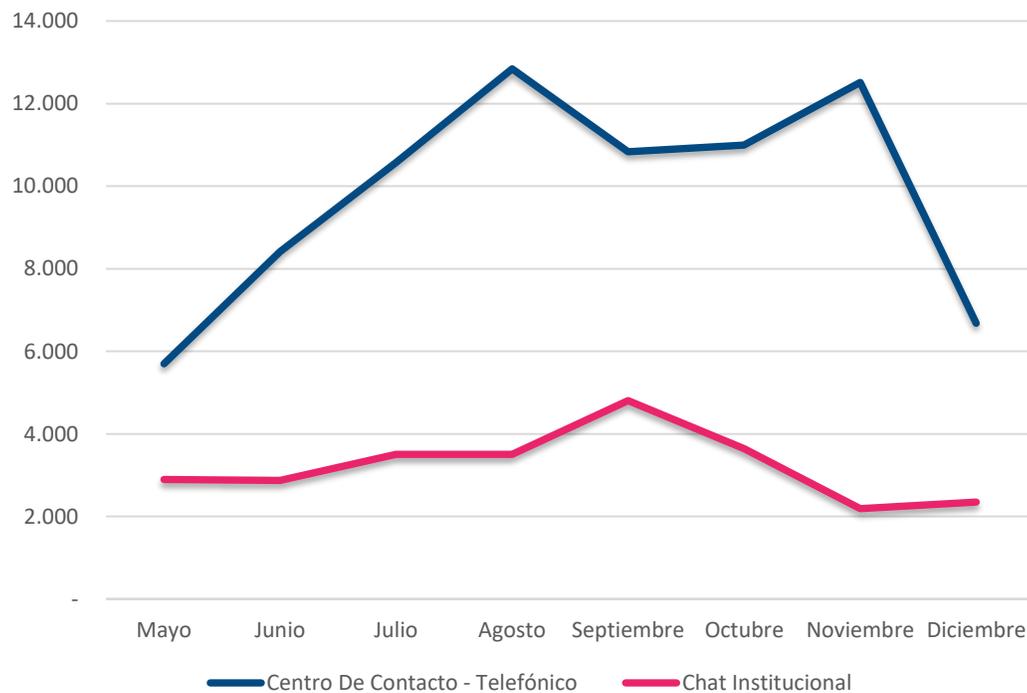
### 6.1 Canal Telefónico y Chat Institucional

La Secretaría General del Ministerio, a través de la Subdirección de Servicios Administrativos - Grupo de Atención al Usuario y Archivo, participó en el proyecto del Centro de Contacto al Ciudadano como uno de los objetivos de mejoramiento de los canales de comunicación contemplados en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), liderado por el Departamento Nacional de Planeación – DNP, cuya estrategia de ejecución se centra en la consolidación del Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano (SNSC).

El Centro de Contacto al Ciudadano es el punto integrado de contacto donde, a través de los canales telefónico y chat Institucional, se brinda atención de primer nivel.

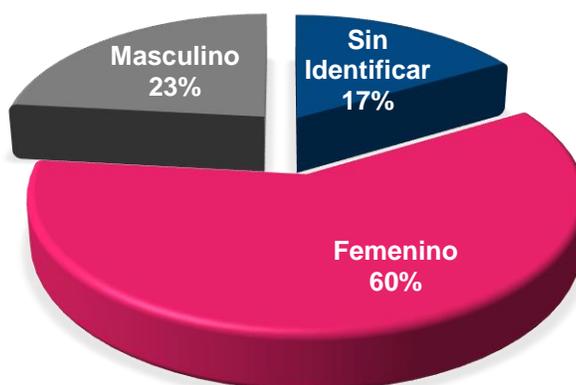
En el Centro de Contacto al Ciudadano, a través del canal telefónico atendió 78.542 llamadas y a través del chat institucional, se atendió 25.762 interacciones, los temas más frecuentes tienen que ver con información general del SFVIS, temas de Subsidio de Concurrencia, Semillero de propietarios, Mi Casa Ya, INURBE, Programa de Vivienda Gratis, autorización de movilización de recursos de cuentas de ahorro programado y otros temas competencia de la entidad que fueron atendidas por estos canales en la vigencia 2019.

**Gráfico 13: Canales Telefónico y Chat Institucional**



Fuente: elaboración propia, ejercicio de caracterización grupos de valor 2019

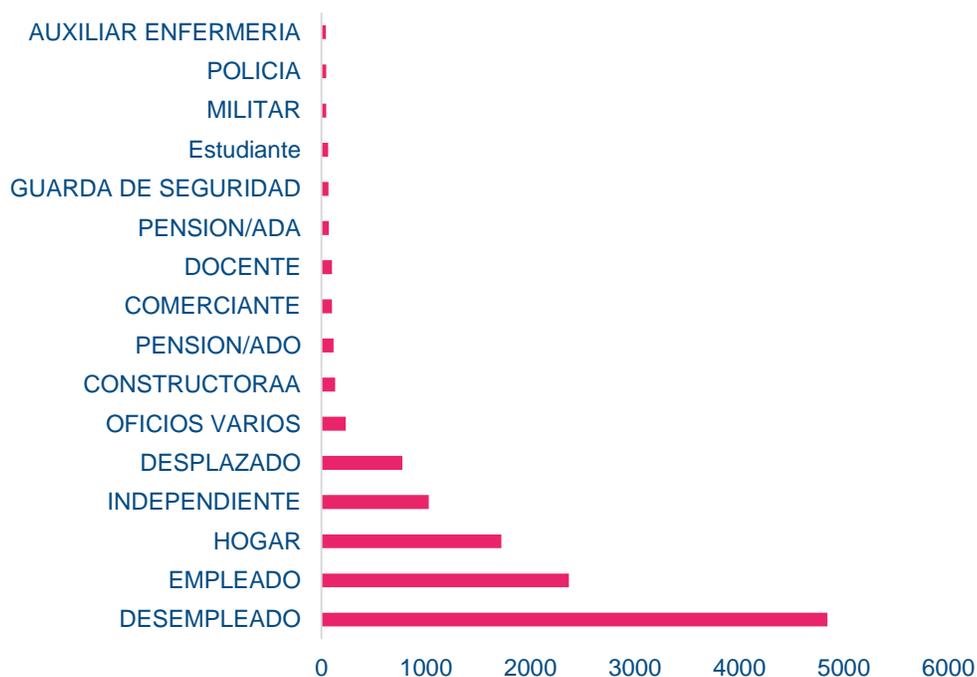
**Gráfico 14: Tipo de Usuario de personas solicitantes de información General**



Fuente: elaboración propia, ejercicio de caracterización grupos de valor 2019

Las mujeres con 61.112 usuarias fueron las que más se comunicaron en los dos canales de atención, telefónico y chat a través del centro de contacto del Ministerio de Vivienda, cabe resaltar que no se lograron identificar un total de 16.932 usuarios.

**Gráfico 15: Tipo de Usuario**



Fuente: elaboración propia, ejercicio de caracterización grupos de valor 2019

En la gráfica anterior se evidencia que el 33% de las personas a las cuales se identifica el tipo de usuario indican ser desempleados y 16% empleados, el 5% se identificaron como la población afectada por el conflicto armado interno del país, siendo así una muestra significativa del tipo de población mayoritaria que atiende el Ministerio a través de sus canales de atención, así como a través de sus planes y programas.

## 6.2 PQRSDf Pagina Web

Partiendo de las funciones asignadas al GAUA mediante el numeral 2.2 del artículo 3 de la Resolución 0035 del 2011, esta dependencia es la responsable de consolidar informes periódicos sobre el trámite dado a las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que ingresan a la Entidad, para este caso la dependencia lo realiza semestralmente, para el cual extrae de la herramienta de gestión documental la base de datos de los documentos que fueron tipificados en la ventanilla única de correspondencia como quejas, reclamos, denuncias y sugerencias a los cuales se les hace un análisis y se determina esos documentos efectivamente se tratan de quejas, reclamos, denuncias o sugerencias, adicionalmente se alimenta una base de datos en donde se encuentra la trazabilidad de cada documento y así mismo diseña un análisis estadístico a manera de informe el cual no solo es entregado a la Oficina de Control Interno y a la Secretaria General de la Entidad sino que además es publicado en la página web de la Entidad en el link: [http://www.minvivienda.gov.co/tr%C3%A1mites-y-servicios/peticiones-y-sugerencias-\(psqr\)](http://www.minvivienda.gov.co/tr%C3%A1mites-y-servicios/peticiones-y-sugerencias-(psqr)) o de la siguiente forma a través de la página web de la Entidad:

Gráfico 16: PQRSDf

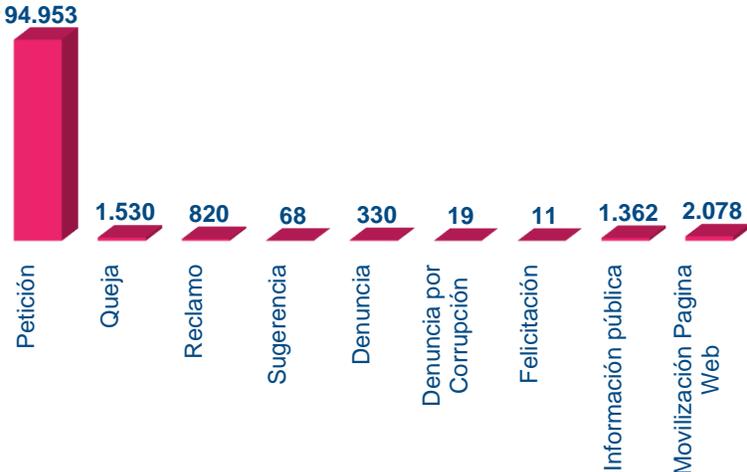
The image shows a screenshot of the official website of the Ministry of Housing, Urban Planning and Territorial Development (Minvivienda) of Colombia. At the top, there is a navigation menu with options like 'Inicio', 'El Ministro', 'Sobre el Ministerio', 'Trámites y servicios', 'Sala de prensa', 'Viceministerios', and 'Atención al ciudadano'. A search bar is located in the center. Below the menu is a large banner with a blue background and the text 'No se deje engañar' in large white letters. The banner also features a large, semi-transparent 'FALSO' watermark over an image of a document from the 'Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio'. The document is a resolution from 2019. Below the banner, there is a button labeled 'PQRSDf' with a question mark icon and a text box that reads: 'Si requiere realizar algún trámite ante el Ministerio de Vivienda le invitamos a diligenciar nuestro formulario en línea de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.' The footer contains logos for 'Semillero de Propietarios', 'MI CASA', and 'VICEMINISTERIO DE VIVIENDA'.

Fuente: Página Principal MVCT <http://www.minvivienda.gov.co/>

Es importante para el Ministerio identificar los usuarios que presentaron durante la vigencia 2019 algún documento tipificado como petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación dada la relevancia que tiene para la administración y ante los diferentes entes de control este tipo de documentos así como el trámite dado a los mismos, así mismo, con esto se refleja la importancia que la entidad quiere otorgarle a la ciudadanía que ejercen su derecho de presentar ante la Entidad este tipo de documentos, agrupándolas de acuerdo a sus características con el ánimo de conocer la información relevante que este análisis arroje.

La información suministrada por el sistema de información de donde se caracterizarán lo usuarios que presentaron petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación a la Entidad durante la vigencia 2019 se presentan a continuación:

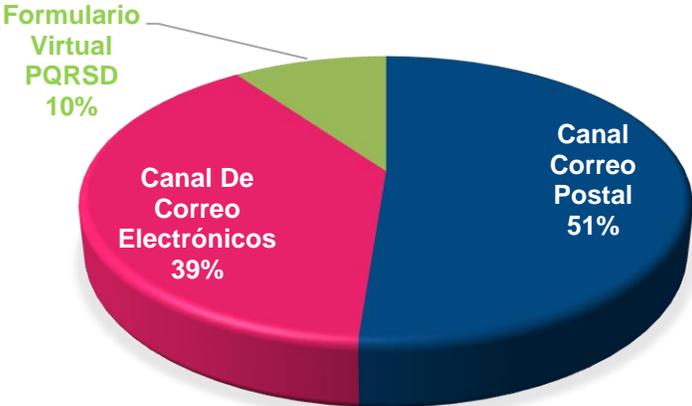
**Gráfico 17: PQRSD**



Fuente: elaboración propia, ejercicio de caracterización grupos de valor 2019

### 6.3 Documentos Físicos y Electrónicos

**Gráfico 18: Radicación por los diferentes canales.**



Fuente: elaboración propia, ejercicio de caracterización grupos de valor 2019

En la herramienta de Gestión documental se registraron 149.656 casos, el canal más usado es el canal correo postal con 76.632 casos registrados en la ventanilla única de la sede Cl. 18, pero es de aclarar que entre el canal electrónico y el canal PQR de la página web estos suman 73.024 casos representando un 49% y esto muestra la tendencia creciente de estos dos canales.

**Tabla 9: Grupos De Valor Externo**

<b>Persona Jurídica</b>	<b>Total</b>
Servicio Aereo A Territorios Nacionales S.A Satena	4408
Presidencia De La Republica	3388
Enterritorio	1861
Departamento Administrativo Para La Prosperidad Social	1496
Consortio Alianza Colpatria	1473
Cavis Ut	1363
Findeter	1323
Tribunal Superior Del Distrito Judicial De Bogota	916
Consortio Fia	905
Cavis-Ut	888
Fonade	588
Tribunal Superior De Distrito Judicial De Mocoa	467
Tribunal Administrativo De Cundinamarca	327
Ministerio De Hacienda	295
Fiduciaria Bogota	289
Superservicios	287
Tribunal Superior Bogota	274
Colpensiones	269
Viajes Calitour	246
Alcaldía Mayor De Bogota Secretaria Del Hábitat	240
Ministerio De Ambiente	218
Consejo De Estado	217
Tribunal Superior Del Distrito Judicial De Villavicencio	199
Tribunal Superior Del Distrito Judicial De Bogota	197
Congreso De La República De Colombia	196
Juzgado 01 Civil Del Circuito Esp. En Rest. De Tierras Mocoa	193
Fiduoccidente	184
Procuraduría Primera Distrital De Bogota	182
Alcaldía De Santiago De Cali	179
Contraloría General De La Republica	176
DNP	159
Juzgado 33 Civil Del Circuito De Bogota	159
Procuraduría General De La Nación / Procuraduría Segunda Distrital	158
Personería De Bogota	154

Persona Jurídica	Total
Juzgado 23 Civil Del Circuito De Bogota	153
Juzgado 32 Civil Del Circuito De Bogota	152
Juzgado 43 Civil Del Circuito De Bogota	151

Se requiere conocer las características de los usuarios atendidos durante el año 2019, por esta razón se identificaron **5.798** personas jurídicas que interpusieron **64.639** solicitudes o trasladaron derechos de petición por competencia desde otras entidades del estado colombiano, en la tabla anterior se relacionaron las entidades con más de 150 solicitudes radicadas a través de la Herramienta de Gestión Documental GESDOC ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

## 7. Conclusiones

- Los grupos de valor que son beneficiarios de los programas de vivienda del Ministerio son personas con ingresos inferiores a \$1.600.000 y pertenecen al nivel 1 del SISBEN.
- Para la mayoría de los programas de vivienda, el número de integrantes de los hogares beneficiados tienen menos de 3 integrantes a excepción del programa de ahorradores.
- La mayor concentración de beneficiarios de los programas se encuentra en valle del cauca y en atlántico ya que los dos departamentos representan el 33.75% de la concentración de beneficiarios, el restante 66.25% se encuentra distribuido en 30 departamentos con porcentajes que no superan el 7.2%.
- Los grupos de valor relacionados con la oferta institucional del ministerio son entidades que de orden nacional y/o territorial que buscan algún tipo de acompañamiento relacionado con la implementación o desarrollo de las políticas de vivienda, desarrollo territorial, agua y saneamiento básico, por lo que es fundamental evaluar las variables priorizadas para identificar la mejor manera de interactuar con estos grupos de valor.