



Fuente: <https://acortar.link/rMv6BL>

Caracterización de Grupos de Valor y Partes Interesadas – Vigencia 2022

Oficina Asesora de Planeación
Marzo 2023

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

Ministra

Catalina Velasco Campuzano

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Nelson Alirio Munoz Leguizamon

Jefe Oficina Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Carlos Gabriel Gutiérrez Pacheco

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Nelson Alirio Munoz Leguizamon

Jefe Oficina de Control Interno

Olga Yaneth Aragón Sánchez

VICEMINISTERIO DE VIVIENDA

Viceministro

Felipe Arbouin Gomez

Director de Vivienda de Interés Social

Jose Andres Rios Vega

Director de Vivienda Rural

Daniel Eduardo Contreras Castro

Directora del Sistema Habitacional

Norma Janeth Gomez Caceres

Director de Espacio Urbano y Territorial

Juan Ricardo Villamizar Pena (E)

VICEMINISTERIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

Viceministro

Anibal Jose Perez Garcia

Directora de Política y Regulación

Natalia Duarte Caceres

Directora de Infraestructura y Desarrollo Empresarial

Adriana Sabogal Moreno

SECRETARÍA GENERAL

Secretario General

Alan Guillermo Asprilla Reyes

Subdirector de Servicios Administrativos

Neil Javier Vanegas Palacio

Subdirector de Finanzas y Presupuesto

Jorge Alberto Moreno Villarreal

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO Y ALCANCE	5
3. PRINCIPALES CONCEPTOS.....	5
4. METODOLOGÍA	6
5. CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR A PARTIR DE LA OFERTA MISIONAL.....	6
5.1.1. Gestión a la Política de Vivienda	6
5.1.1.1. Dirección del Sistema Habitacional – Oferta de programas.....	7
5.1.1.2. Dirección del Sistema Habitacional – Oferta de Asistencia técnica	11
5.1.1.3. Dirección de Vivienda de Interés Social – Oferta de Programas	13
5.1.1.4. Dirección de Vivienda Rural - Oferta de Asistencia Técnica	18
5.1.2. Gestión a la Política de Espacio Urbano y Territorial	20
5.1.3. Gestión a la Política Agua Potable y Saneamiento	23
5.1.3.1. Dirección de Infraestructura y Desarrollo Empresarial – Oferta de Programas y asistencia técnica	24
5.1.3.2. Dirección de Política y Regulación - Oferta de Programas	26
5.1.3.3. Dirección de Política y Regulación - Oferta de Asistencia Técnica.....	29
6. CARACTERIZACIÓN DE PARTES INTERESADAS	33
BIBLIOGRAFÍA:.....	37

1. INTRODUCCIÓN

Las entidades públicas deben satisfacer los derechos y resolver los problemas o necesidades de las personas naturales o jurídicas sujetas de su atención, lo que se materializa a través de su oferta institucional de bienes y servicios.

El Departamento Nacional de Planeación (DNP) establece que “el primer paso para el adecuado diseño e implementación de una intervención estatal consiste en reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida” (DNP, 2015, p. 2).

Por ello, las entidades públicas deben realizar la identificación y caracterización las personas naturales o jurídicas sujetas de su atención, a los que se denomina “**grupos de valor**”, con el propósito de identificar nuevas tendencias o cambios que permitan orientar el mejoramiento y la innovación en la oferta institucional. Esta información también se puede utilizar para: diseñar, rediseñar o ajustar la oferta institucional, 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 que, sin ser un grupo de valor específico (beneficiario de la oferta institucional), interactúan con la entidad través de sus canales de atención, los cuales se denominan “**partes interesadas**”.

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.

El resultado de esta actividad es un insumo para las actividades de planeación, seguimiento o evaluación, ejercicios de comunicación, retroalimentación del servicio al ciudadano, ejercicios de innovación y rendición de cuentas, entre otras. Por lo anterior, el documento se limita a describir los grupos de valor y partes interesadas atendidas por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) en la vigencia 2022, dejando el análisis e interpretación de los resultados para los diferentes usuarios de la información.

2. OBJETIVO Y ALCANCE

El objetivo es identificar las características de los grupos de valor y partes interesadas con quienes interactuó el MVCT y el Fondo Nacional de Vivienda (Fonvivienda¹) a través de su oferta institucional.

Su alcance se restringe a la gestión realizada por los procesos misionales y el de servicio al ciudadano durante la vigencia 2022.

3. PRINCIPALES CONCEPTOS

Los conceptos que constituyen el marco de referencia de esta actividad son:

- Caracterizar. Consiste en identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares (OTA, 2015, p.10-11).
- Grupos de valor. Son las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad (DAFP, 2020, p.15).
- Caracterización de grupos de valor. Se refiere al conocimiento detallado de las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de ciudadanos que reciben directamente los servicios de la entidad, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de otros procedimientos administrativos (OPA) y servicios respondan a éstas. (DAFP, 2020, p.10).
- Oferta Institucional. Es el conjunto de planes, programas, proyectos y acciones específicas que la entidad dispone para cumplir con sus políticas sectoriales y los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo (PND) y al cual pueden acceder sus grupos de valor, mediante el previo cumplimiento de los requisitos establecidos (elaboración propia).
- Procesos misionales. Están a cargo de las direcciones misionales. Estos procesos garantizan la actualización de información de la oferta institucional y la caracterización específica de los grupos de valor y partes interesadas con los que tienen relación. Para ello, deben usar la información que tienen disponible en sus registros administrativos y sistemas de información, así como la información que proveen organizaciones relacionadas con su quehacer. (MVCT, 2020, p.6).
- Proceso de Servicio al Ciudadano. Está a cargo del Grupo de Atención al Usuario y Archivo (GAUA). Este proceso realiza la caracterización general de los grupos de valor y partes interesadas, con base en la información generada a través de los canales de atención del MVCT. (MVCT, 2020, p.6).
- Partes interesadas. Son los ciudadanos que interactúan a través de los canales de atención, pero que no se pueden clasificar como grupo de valor, y otros actores que tienen un interés especial en la gestión y los resultados del MVCT, (MVCT, 2020, p.7).

¹ El Fondo Nacional de Vivienda «Fonvivienda» fue creado mediante el decreto 555 de 203 como un fondo con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía presupuestal y financiera, sin estructura administrativa ni planta de personal propia; sometido a las normas presupuestales y fiscales del orden nacional y estará adscrito al MVCT. Por lo anterior, toda la gestión se adelanta por medio de la planta de personal demás recursos disponibles del MVCT.

4. METODOLOGÍA

Se usó el lineamiento interno del MVCT “DET-G-06 Guía Caracterización Grupos de Valor y Partes Interesadas 1.0”, que refleja los lineamientos de la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados (OTA, 2015). Las actividades realizadas fueron:

- a) Definir el objetivo y alcance del ejercicio.
- b) Revisar y actualizar la información sobre la oferta institucional y grupos de valor.
- c) Identificar y priorizar variables y mecanismos de recolección de información.
- d) Recolectar datos, efectuar el análisis.

Los procesos responsables de interactuar con los grupos de valor y partes interesadas revisaron y actualizaron su oferta institucional, clasificada como Programas o Estrategias Institucionales² y servicios de Asistencia Técnica.

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

- Relevancia: relacionadas con el objetivo de la caracterización.
- Costo: disponibles sin que implique un costo adicional para la entidad.
- Medible: pueden observarse o medirse para cada grupo de valor o parte interesada.
- Asociativa: permiten realizar segmentaciones, es decir, dividir los grupos de valor o partes interesadas en varios grupos más pequeños e internamente homogéneos.
- Consistente: sus resultados o valores tienden a permanecer en el tiempo.

En su mayoría, las variables priorizadas 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 MVCT.

5. CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR A PARTIR DE LA OFERTA MISIONAL

5.1.1. Gestión a la Política de Vivienda

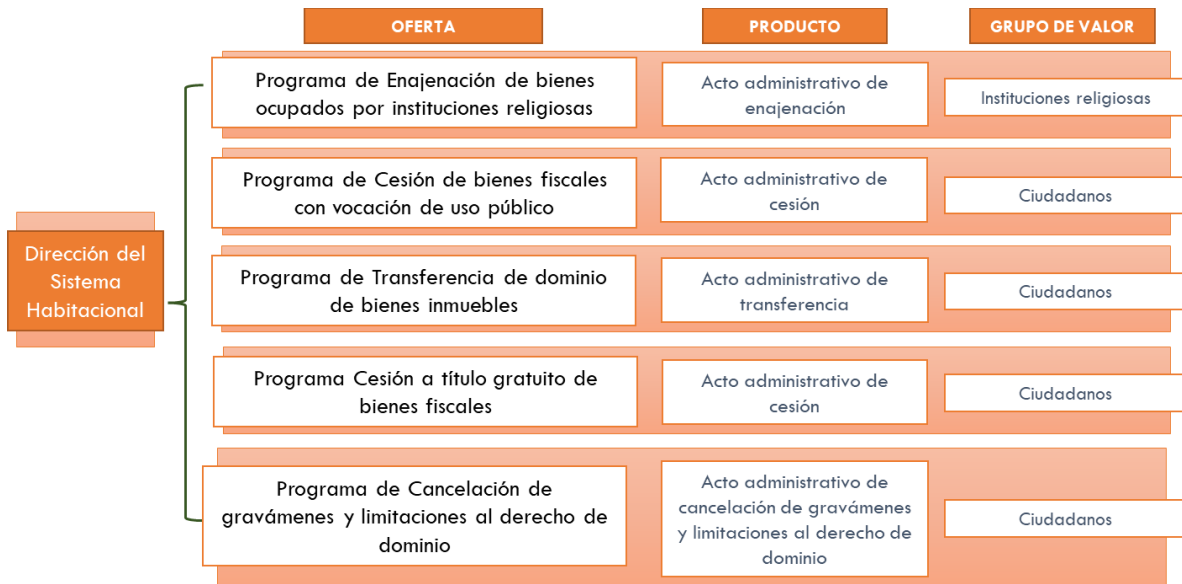
El objetivo del proceso Gestión a la Política de Vivienda es formular, reglamentar e implementar la política pública de vivienda rural y urbana del país a través de la elaboración de propuestas de política, documentos de proyectos normativos, así como la promoción, acompañamiento y/o asistencia técnica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

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

² Los programas o estrategias institucionales incluyen una serie de actividades complementarias que buscan la entrega final de bienes para los grupos de valor. Dichas actividades pueden ser asistencia técnica, acompañamiento, asignación de subsidios o apoyo financiero a proyectos de inversión.

5.1.1.1. Dirección del Sistema Habitacional – Oferta de programas

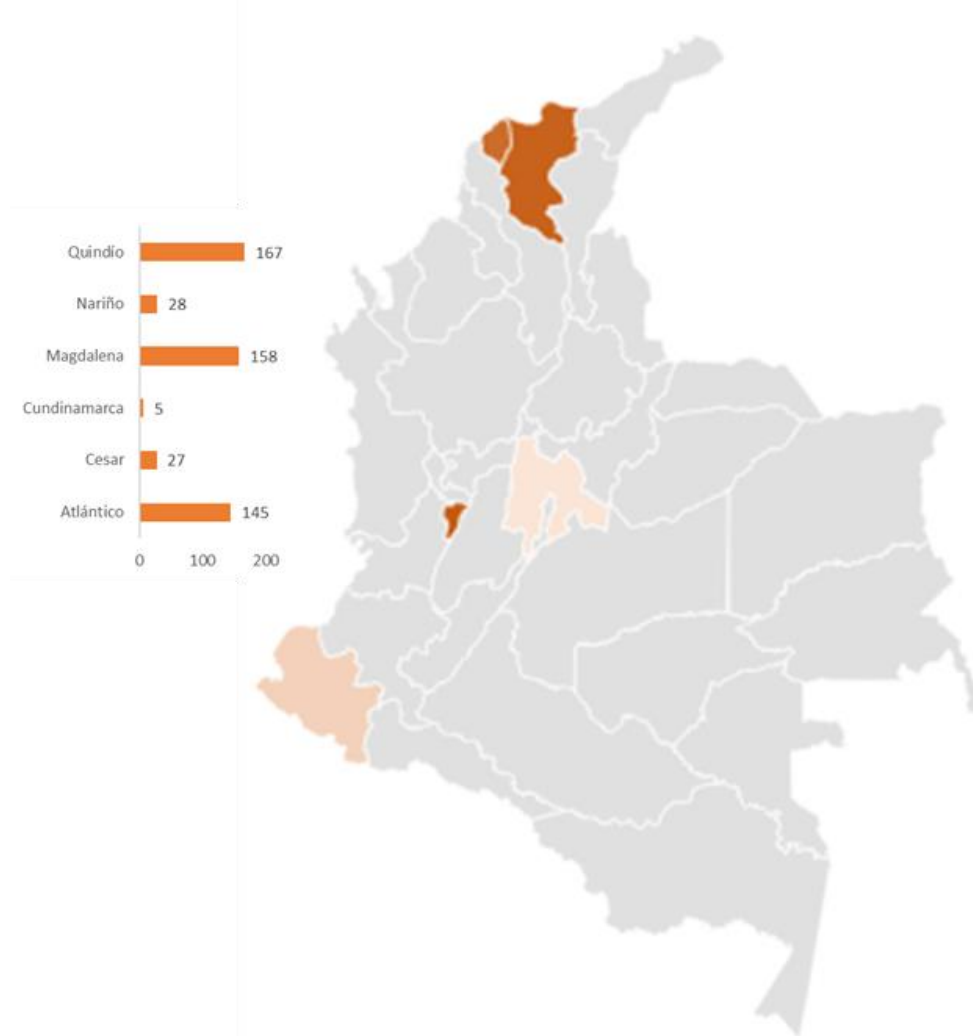
Ilustración 1. Oferta de Programas



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

- a) *Enajenación de Bienes Ocupados por Instituciones Religiosas*: su propósito es enajenar los inmuebles de propiedad del MVCT, como subrogatorio legal de los derechos y obligaciones de los extintos Instituto de Crédito Territorial (ICT) e Instituto Nacional de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana (INURBE), en virtud de lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley 1001 de 2005. En la vigencia 2022 no se presentó ninguna enajenación.
- b) *Cesión de Bienes Fiscales con Vocación de Uso Público*: su propósito es ceder a título gratuito los bienes inmuebles de propiedad del MVCT como subrogatorio legal de los derechos y obligaciones de los extintos Instituto de Crédito Territorial (ICT) e Instituto Nacional de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana (INURBE), en virtud de lo dispuesto en el primer inciso y párrafo 1° del artículo 6° de la Ley 1001 de 2005 y el artículo 2.1.2.2.4.2 del Decreto 1077 de 2015. Durante la vigencia 2022 se tramitaron 530 predios para grupos de valor ubicados de la siguiente manera.

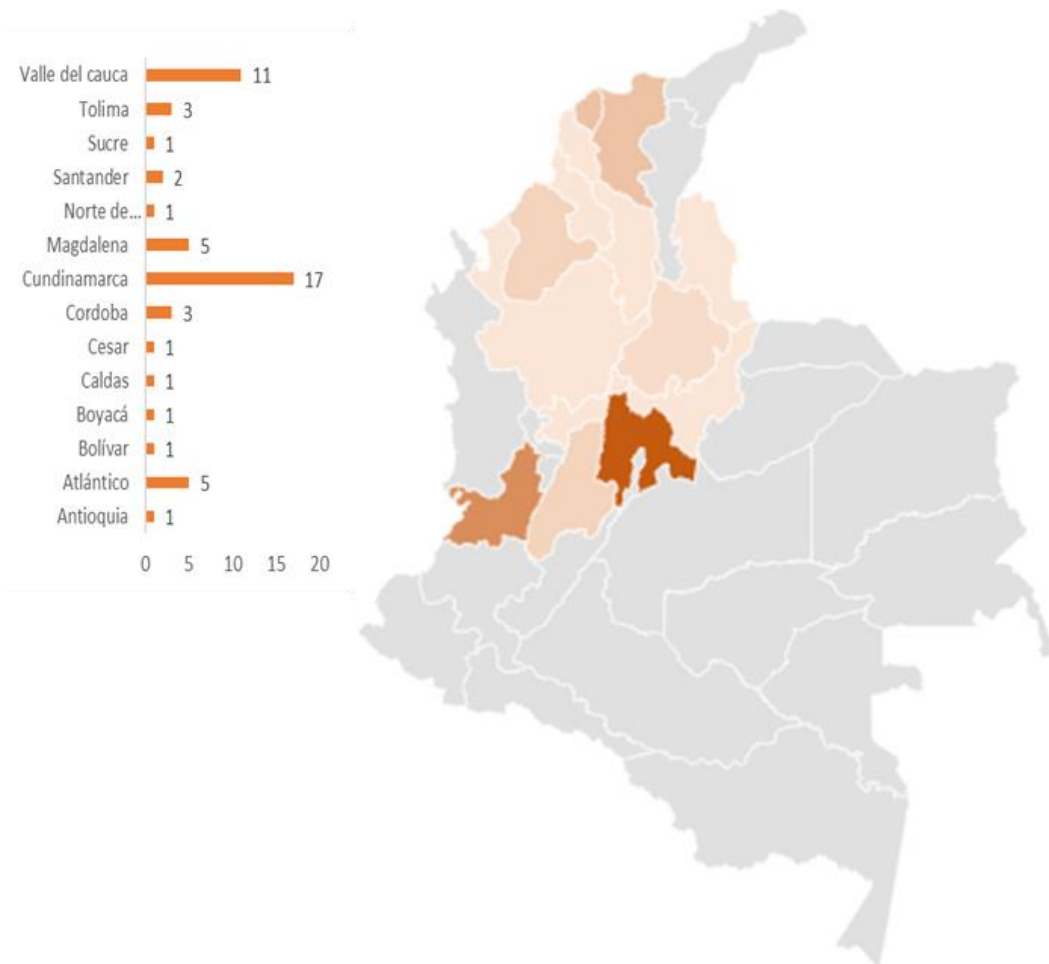
Gráfico 1. Predios con cesiones de bienes fiscales con vocación de uso público



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

- c) *Transferencia de Dominio de Bienes Inmuebles*: busca transferir el dominio de los bienes inmuebles de propiedad del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio como subrogatorio legal de los derechos y obligaciones de los extintos Instituto de Crédito Territorial (ICT) e Instituto Nacional de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana (INURBE), en cumplimiento de los compromisos derivados de las citadas entidades, en virtud de lo dispuesto en el artículo 10° del Decreto 554 de 2003. Durante la vigencia 2022 se realizó la transferencia de dominio de 53 predios. La gestión realizada también implicó resolver recursos de reposición, revocatorias, corrección de resoluciones, comunicaciones y la constitución de patrimonio de familia.

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

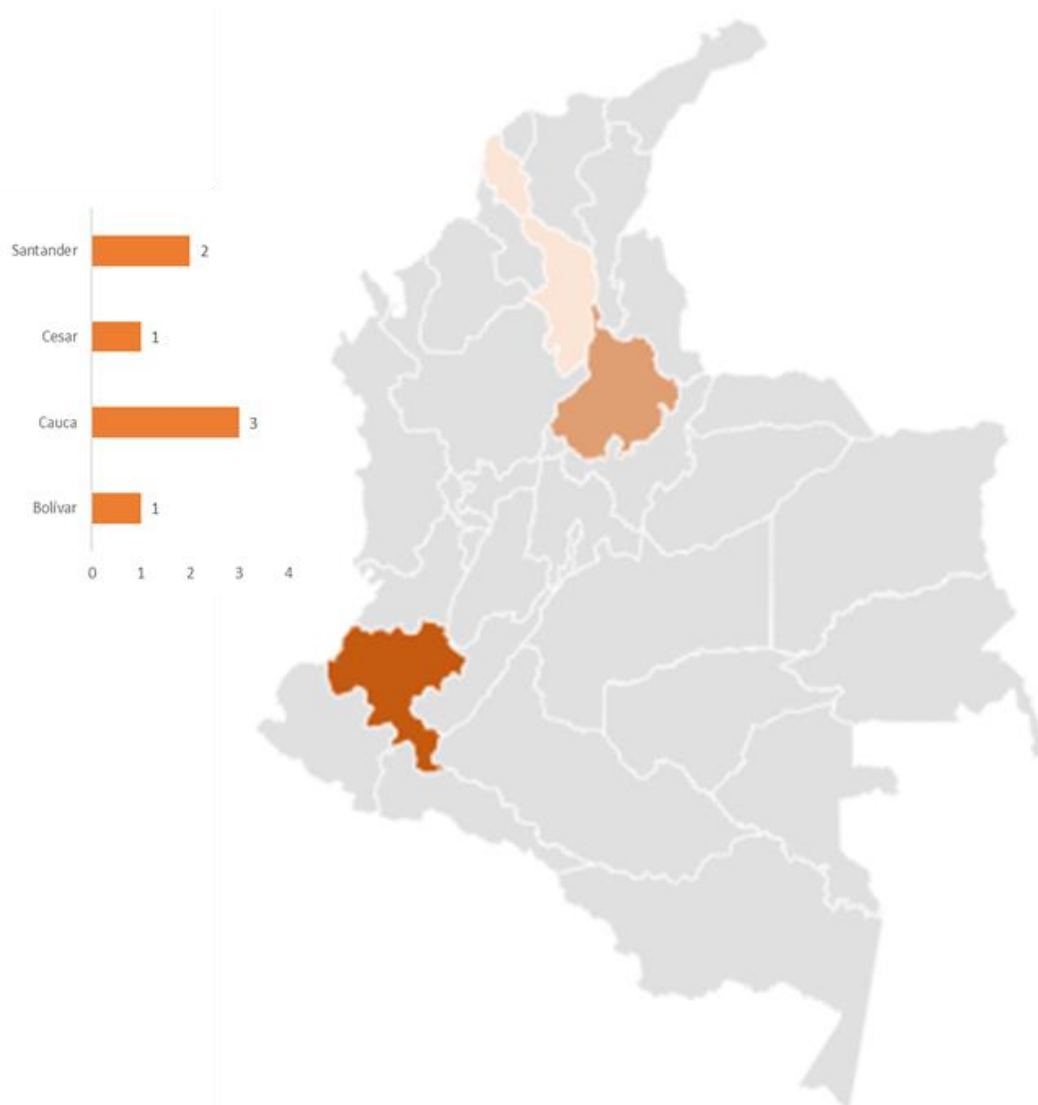


Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

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

Mediante este trámite las entidades públicas 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 2022 se realizó la cesión de 7 predios como se muestra en el siguiente gráfico. Adicionalmente, se realizan gestiones para resolver recursos de reposición, revocatorias, corrección de resoluciones, comunicaciones, la terminación de actuaciones administrativas y la constitución de patrimonio de familia.

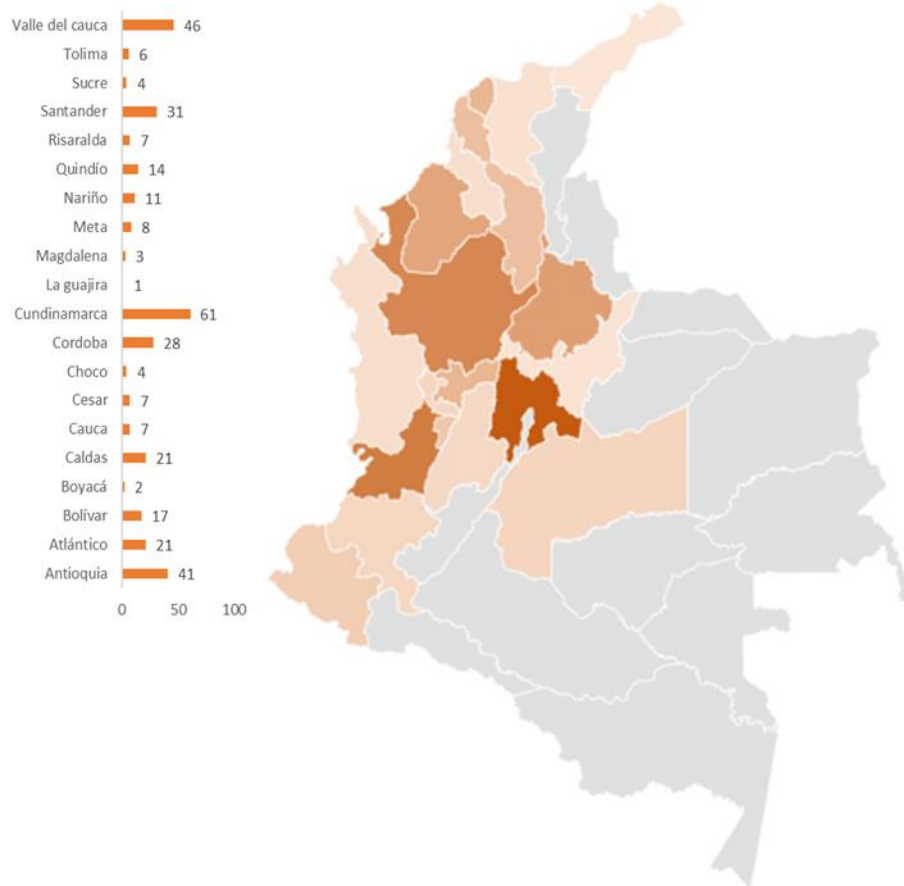
Gráfico 3. Número de cesiones a título gratuito de bienes fiscales



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

- e) *Cancelación de Gravámenes y Limitaciones al Derecho de Dominio*: busca cancelar los gravámenes y limitaciones al derecho de dominio, que actualmente se encuentren constituidos a favor de los extintos Instituto de Crédito Territorial (ICT) e Instituto Nacional de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana (INURBE), así como los constituidos por el MVCT como subrogatorio de las enunciadas entidades. Para la vigencia 2022, se tramitó la cancelación de gravámenes para 340 predios, como se muestra en el siguiente gráfico. Adicionalmente, se realizaron gestiones para resolver recursos de reposición, revocatorias y corrección de resoluciones.

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



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

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

5.1.1.2. Dirección del Sistema Habitacional – Oferta de Asistencia técnica

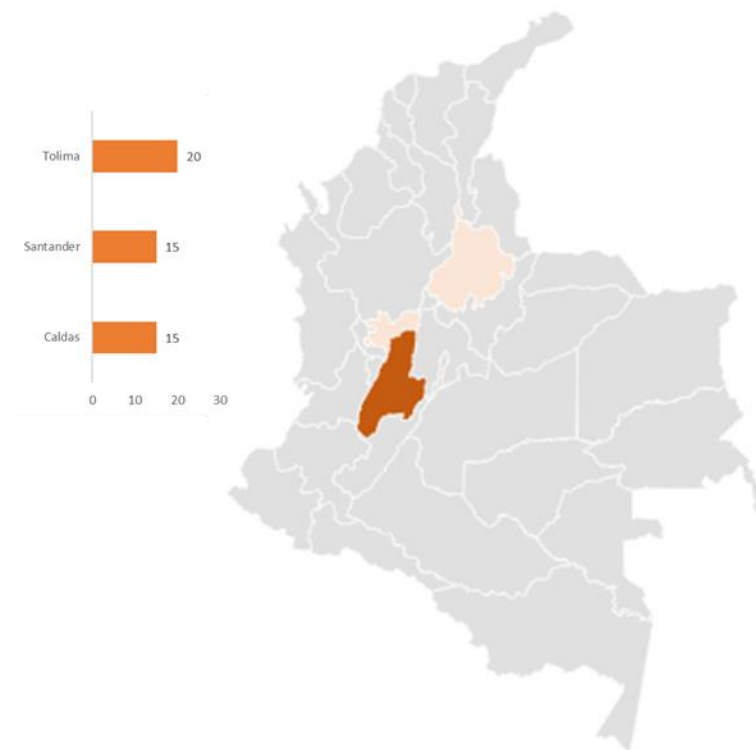
Ilustración 2. Oferta de Asistencia Técnica



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

- 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 MVCT.
- b) *Asistencia Fortalecimiento de los Procesos de Producción de Vivienda Social*: está dirigido a organizaciones que pertenecen a la cadena de valor del sector de la construcción y su propósito es mejorar los procesos de producción y reducir el tiempo de la fase de construcción de los proyectos de vivienda social a nivel nacional. Durante la vigencia 2022 se atendieron 50 empresas con la siguiente ubicación geográfica.

Gráfico 5. Empresas del sector construcción beneficiadas con asistencia técnica



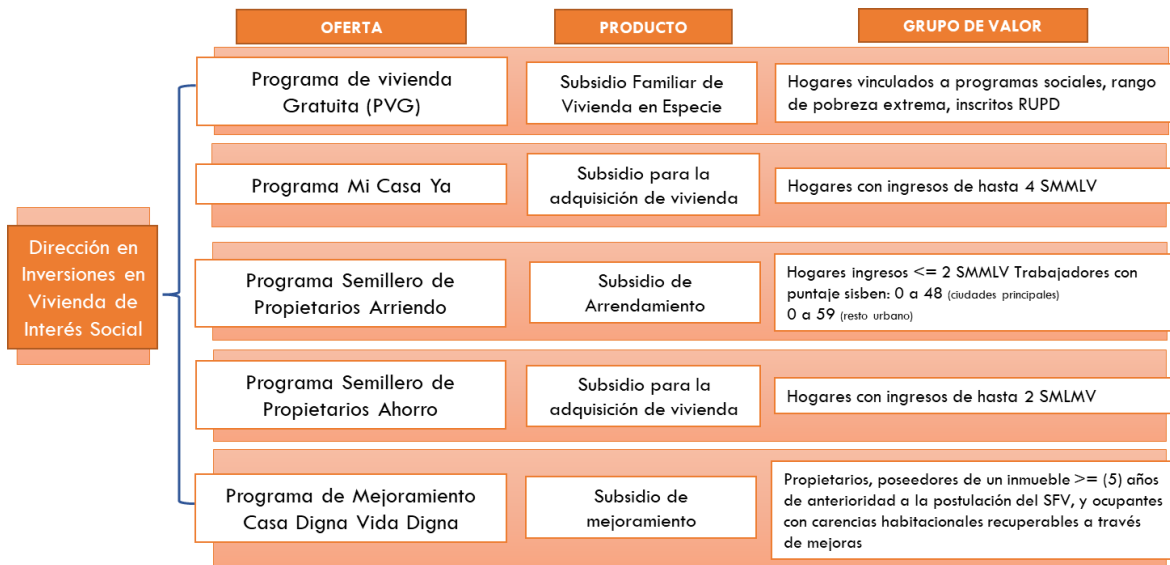
Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022)

Su participación según tamaño es la siguiente: Grande (12%), Mediana (16%), Micro (52%) y Pequeña (20%).

Los sectores económicos corresponden a: Actividades Inmobiliarias (15%), Actividades Profesionales Científicas y Técnicas (2%), Construcción (64%), Industrias Manufactureras (14%) y Suministro de Electricidad, Gas, Vapor y Aire Acondicionado (6%).

5.1.1.3. Dirección de Vivienda de Interés Social – Oferta de Programas

Ilustración 3. Oferta de Programas

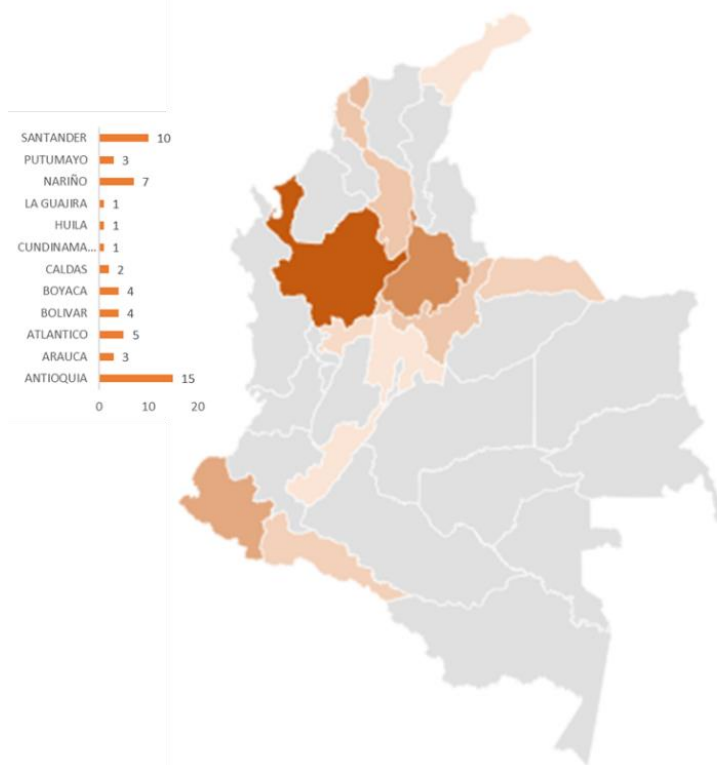


Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

a) *Programa de Vivienda Gratuita*: nace como respuesta del Gobierno Nacional a la realidad de miles de hogares que viven en situación de extrema pobreza y no logran acceder a un crédito para obtener su vivienda por los mecanismos tradicionales que ofrece el mercado. Para el acceso a este programa se priorizan las familias desplazadas a las que hacen parte de la Red Unidos y a los sectores más vulnerables, así como hogares afectados por los desastres naturales o que habiten en zonas de alto riesgo no mitigable. Este programa se desarrolló en dos fases, con las siguientes asignaciones para la vigencia 2022

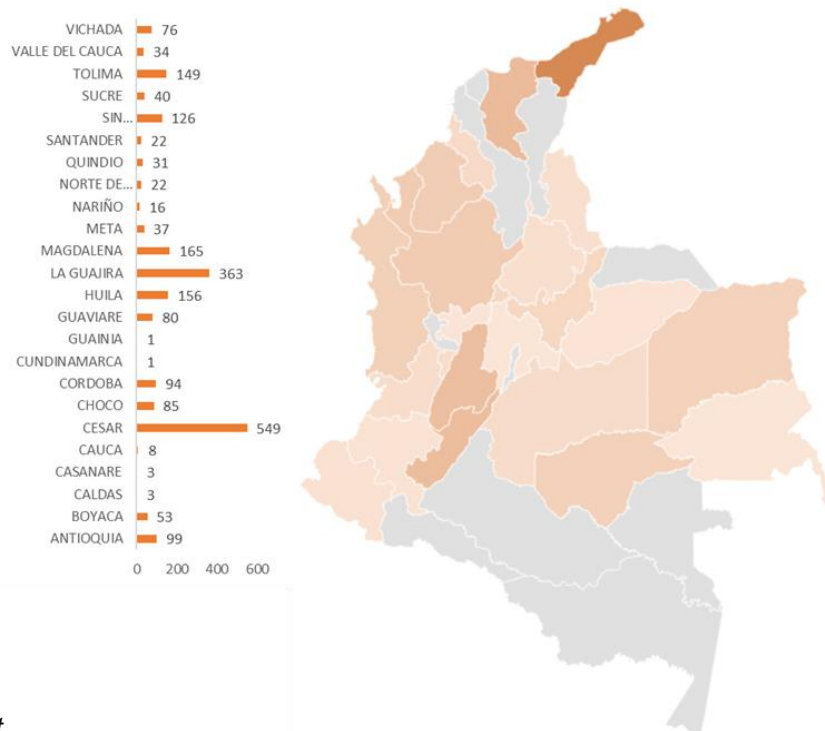
- Programa Vivienda Gratuita Fase I: 56 hogares
- Programa Vivienda Gratuita Fase II: 2213 hogares

Gráfico 6. Asignaciones del Programa Vivienda Gratuita Fase I



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

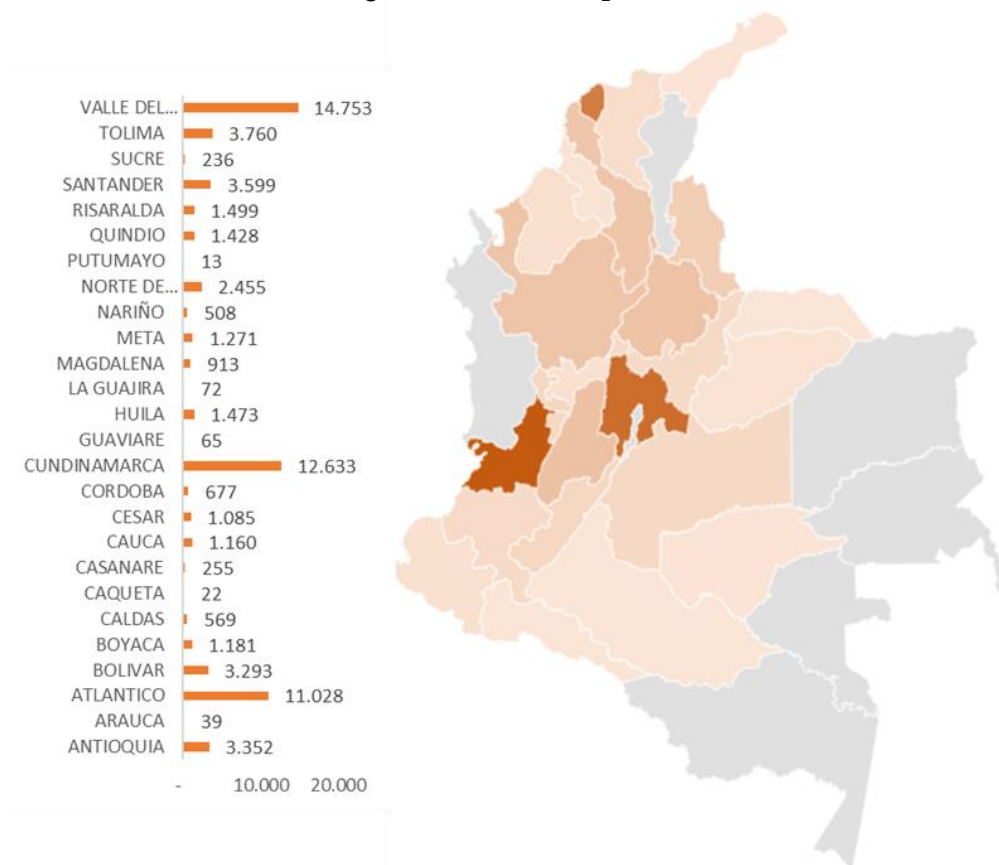
Gráfico 7. Asignaciones del Programa Vivienda Gratuita Fase II



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

- b) *Programa Mi Casa Ya*: busca facilitar la compra de vivienda nueva en zona urbana de cualquier municipio del país y se encuentra dirigido a hogares con ingresos totales inferiores a cuatro salarios mínimos legales mensuales vigentes. El programa funciona por demanda, hasta que se agoten los cupos. Para acceder a este programa, las familias tienen que cumplir con: no ser propietarias de vivienda en el territorio nacional, no ser beneficiarias de un subsidio familiar de vivienda, no ser beneficiarias a cualquier título de las coberturas de tasa de interés y contar con un crédito aprobado para la adquisición de una solución de vivienda o contar con una carta de aprobación de un leasing habitacional emitida por un establecimiento de crédito o el Fondo Nacional del Ahorro. En la vigencia 2022 se beneficiaron a 67.339 hogares distribuidos así:

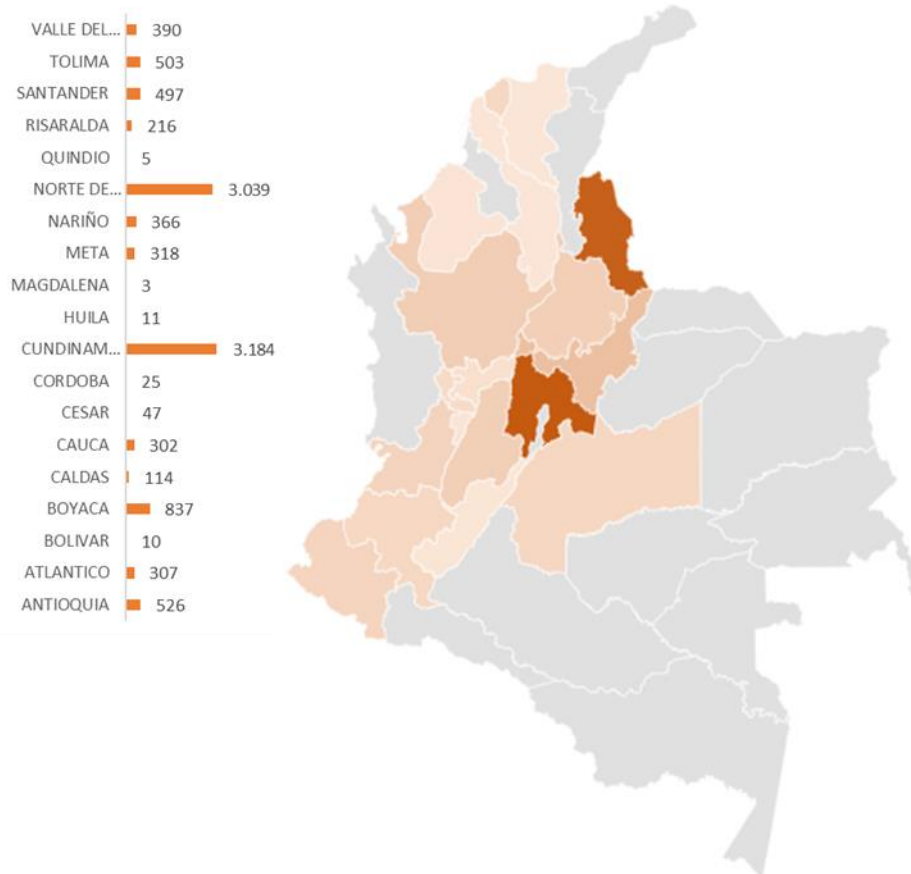
Gráfico 8. Asignaciones del Programa Mi Casa Ya



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

- c) *Programa de Vivienda Semillero Arriendo*: opera mediante el subsidio de una parte del canon de arrendamiento y aplica para las personas que tienen ingresos inferiores a dos salarios mínimos legales mensuales vigentes, que no son propietarias de una vivienda, ni beneficiarias de ningún subsidio familiar de vivienda. Para el caso de la población no perteneciente al sistema formal de trabajo, se requiere contar al momento de la postulación con un puntaje del SISBEN igual o inferior al que determine el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio mediante acto administrativo. Las familias beneficiarias hacen un copago a la cuota del arriendo y destinan otro monto a un ahorro mensual. En la vigencia 2022 se beneficiaron a 10.700 hogares distribuidos así:

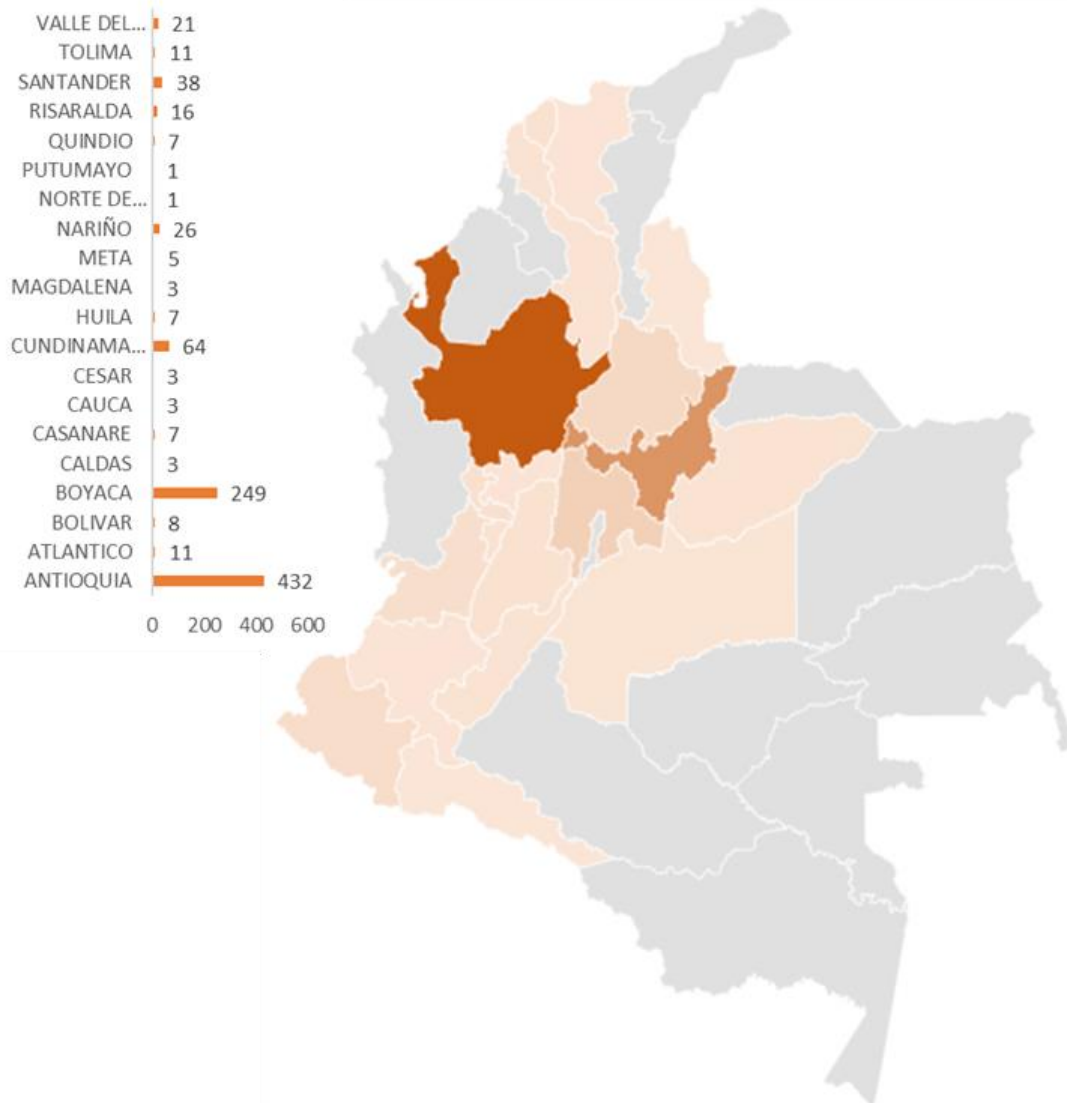
Gráfico 9. Asignaciones Programa Semillero Arriendo



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

- d) *Programa de Vivienda Semillero Ahorro*: busca ayudar a los colombianos que tienen ingresos hasta por dos SMLMV, mediante el ahorro constante en una cuenta especial hasta alcanzar un monto mínimo de 4.5 SMLMV. En la vigencia 2022 se beneficiaron a 916 hogares distribuidos así:

Gráfico 10. Asignaciones Programa Semillero Ahorro

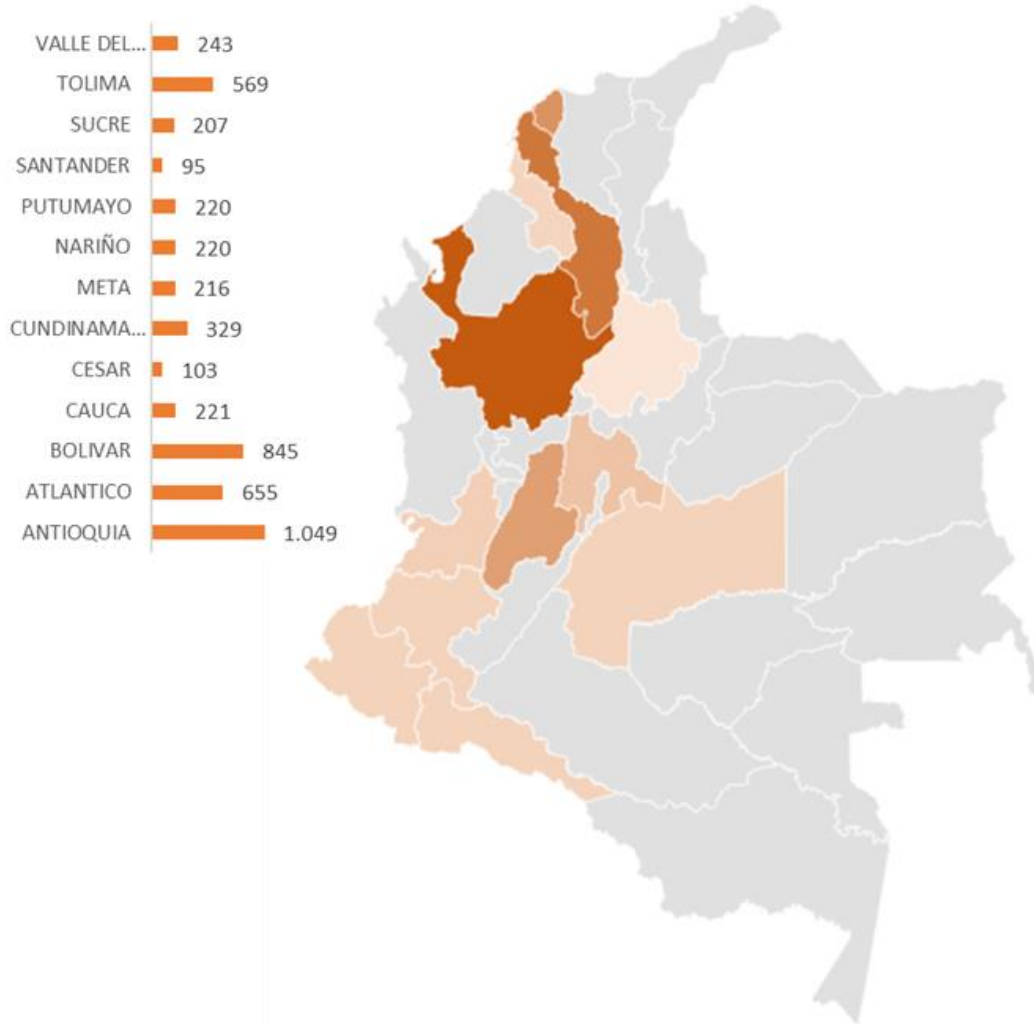


Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

e) *Programa de Vivienda Casa Digna, Vida Digna*: es un programa de mejoramiento de vivienda y barrios, que tiene como objetivo responder a la necesidad de reducir el déficit cualitativo de vivienda que aqueja a miles de hogares en Colombia. El déficit cualitativo se refiere a deficiencias en la estructura del piso, espacio de cocina, disponibilidad de servicios públicos domiciliarios, y condiciones de hacinamiento mitigable.

Los beneficiarios deben ser propietarios, poseedores u ocupantes de bienes que hayan habitado estas viviendas con anterioridad al 30 de noviembre de 2001, también deberán ser hogares que cuenten con ingresos de hasta dos salarios mínimos mensuales legales vigentes, que no hayan sido beneficiarios de un subsidio familiar de vivienda y que habiten en casas que no cumplan con los estándares mínimos de calidad para que las intervenciones de mejoramiento sean efectivas. En la vigencia 2022 se hicieron asignaciones que beneficiaron a 5.923 hogares.

Gráfico 11. Hogares Programa Casa Digna, Vida Digna



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

5.1.1.4. Dirección de Vivienda Rural - Oferta de Asistencia Técnica

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

Ilustración 4. Oferta de Asistencia Técnica



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

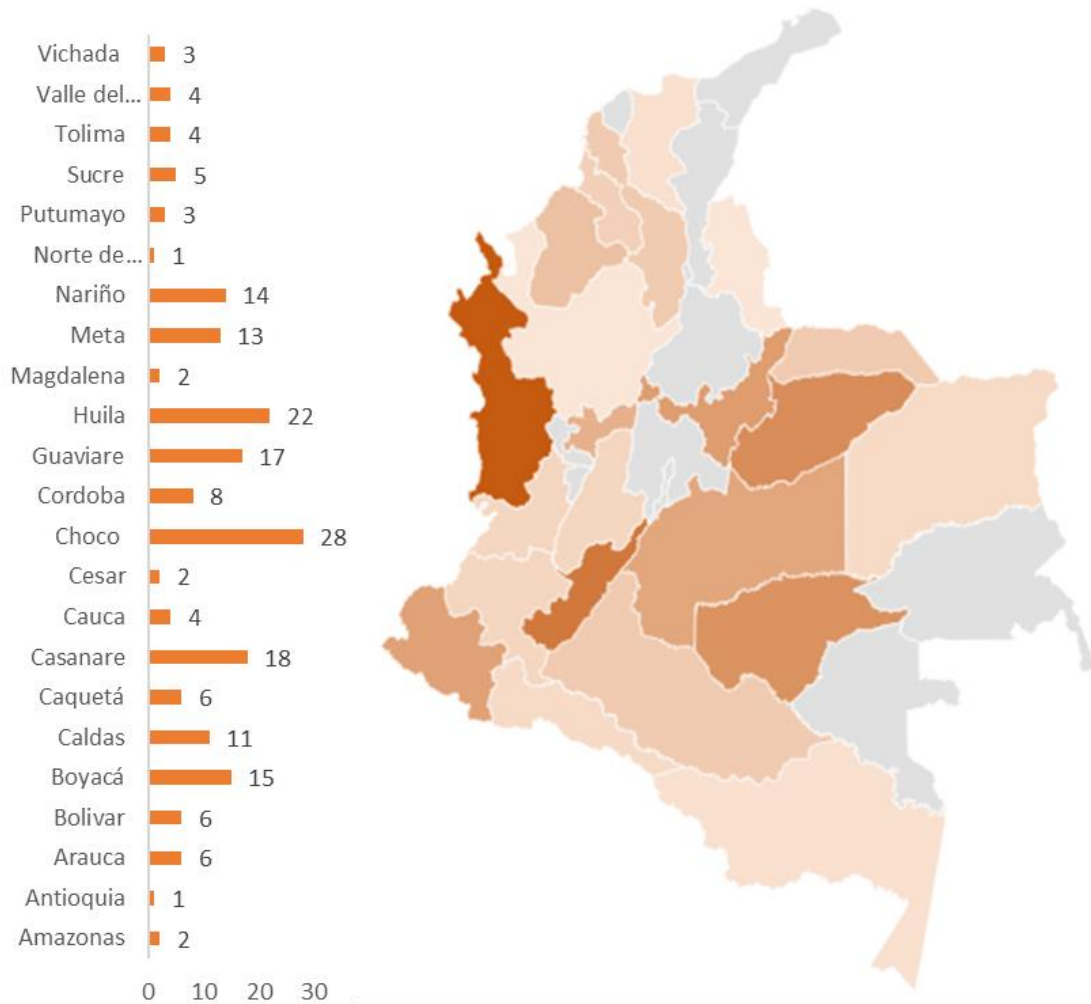
- a) *Asistencia técnica en las políticas, planes, programas y proyectos de vivienda rural:* En el ámbito de vivienda rural, la asistencia técnica territorial es aquella donde se le presta el apoyo necesario a la entidad territorial relacionado con la estructuración del programa o proyecto de vivienda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

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

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

En el 2022 se logró finalizar la asistencia integral en 195 municipios cumpliendo con aspectos técnicos y sociales. Esta asistencia técnica corresponde a la priorización de entidades territoriales que requieren aprobación de proyectos para lograr la asignación de 1131 viviendas objeto de la contrapartida de la primera convocatoria de vivienda nueva “Vivienda Social Para el Campo”, teniendo en cuenta que el Sistema General de Regalías, permite la presentación y aprobación de un solo proyecto por departamento.

Gráfico 12. Municipios con asistencia técnica integral en Vivienda Rural



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

5.1.2. Gestión a la Política de Espacio Urbano y Territorial

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

Con estas acciones se busca garantizar el derecho al espacio público y la utilización y defensa de bienes de uso público, la vivienda digna, el medio ambiente sano, la protección de los recursos naturales, defensa del patrimonio cultural de la nación, acceso a una infraestructura de servicios que garantice la salubridad pública, entre otros.

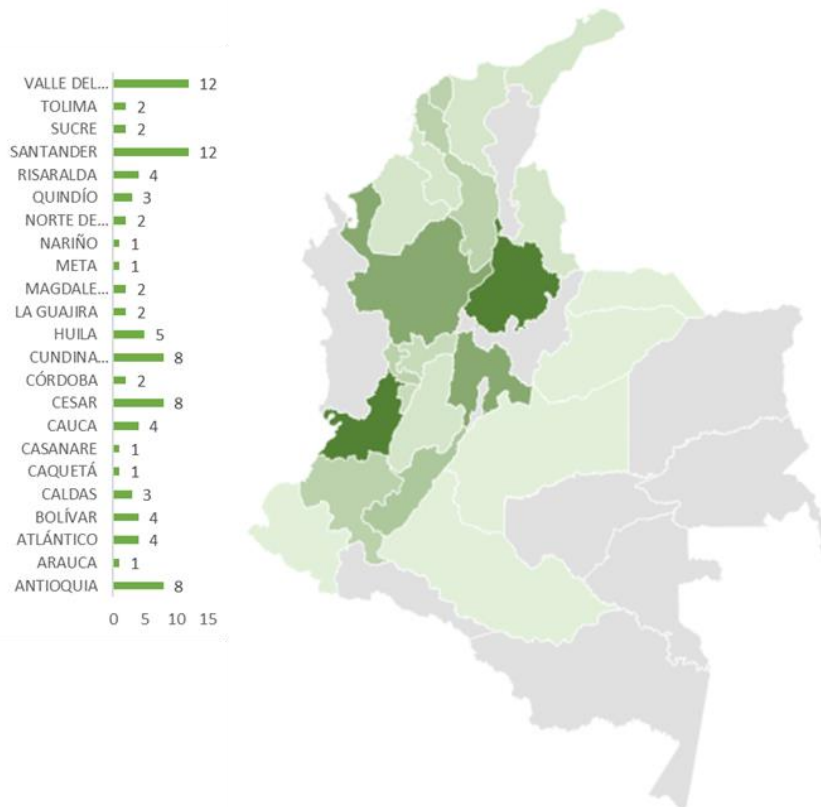
Ilustración 5. Dirección del Espacio Urbano y Territorial – Programas



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

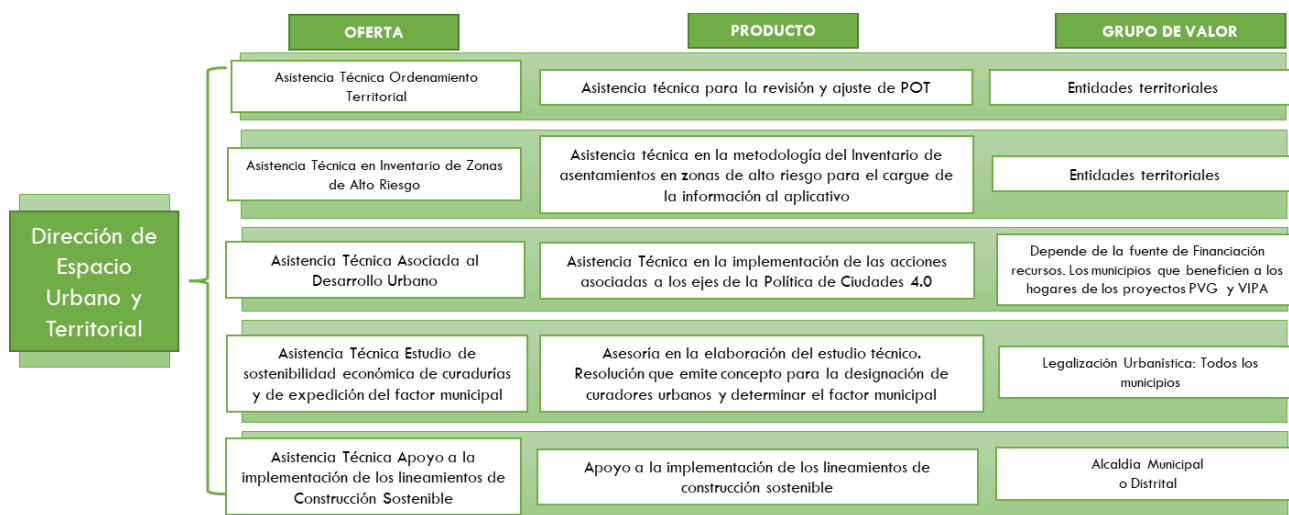
La gestión a la política de espacio urbano y territorial del MVCT se efectúa a través del trabajo realizado por la Dirección de Espacio Urbano y Territorial (DEUT), atendiendo los requerimientos de las entidades territoriales en cuanto al acompañamiento para la ejecución de políticas y lineamientos que el MVCT direcciona para la consolidación de territorios más amables, compactos, sostenibles y no segregados. En 2022 realizaron 92 asistencias técnicas así: 41 en equipamientos, 41 en habilitación de suelo urbanizable y 10 en MIB.

Gráfico 13. Asistencias Técnicas para el desarrollo de programas



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

Ilustración 6. Dirección del Espacio Urbano y Territorial – Asistencia Técnica

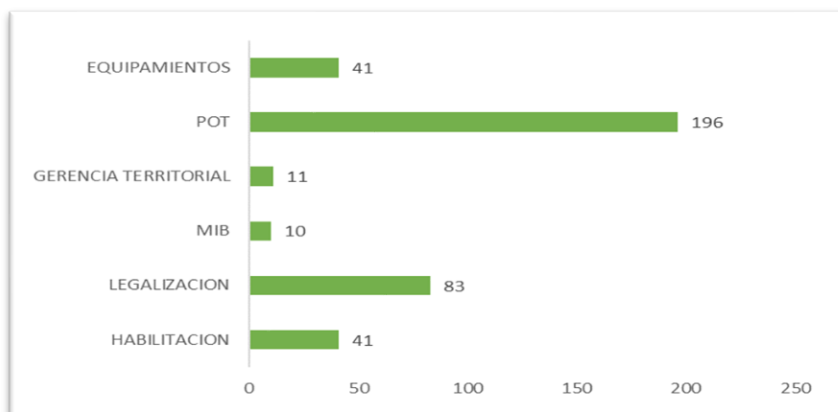


Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

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.

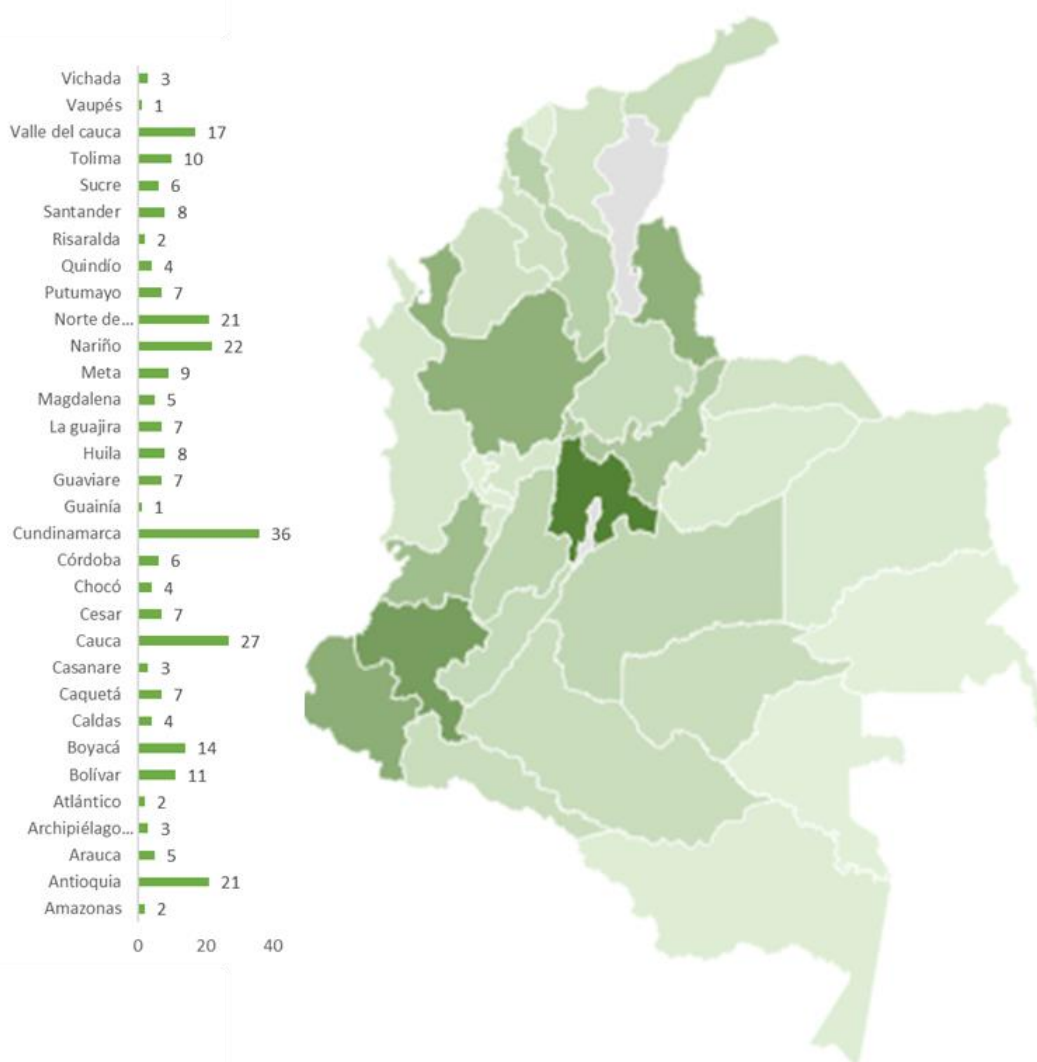
Es importante anotar que la asistencia técnica se encuentra concentrada mayoritariamente en Planes de ordenamiento Territorial. A continuación, se presenta la distribución de las asistencias técnicas clasificadas por temática y su distribución en el territorio nacional,

Gráfico 14. Temáticas de Asistencias Técnicas



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

Gráfico 15. Distribución de Asistencias Técnicas en el territorio nacional.



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

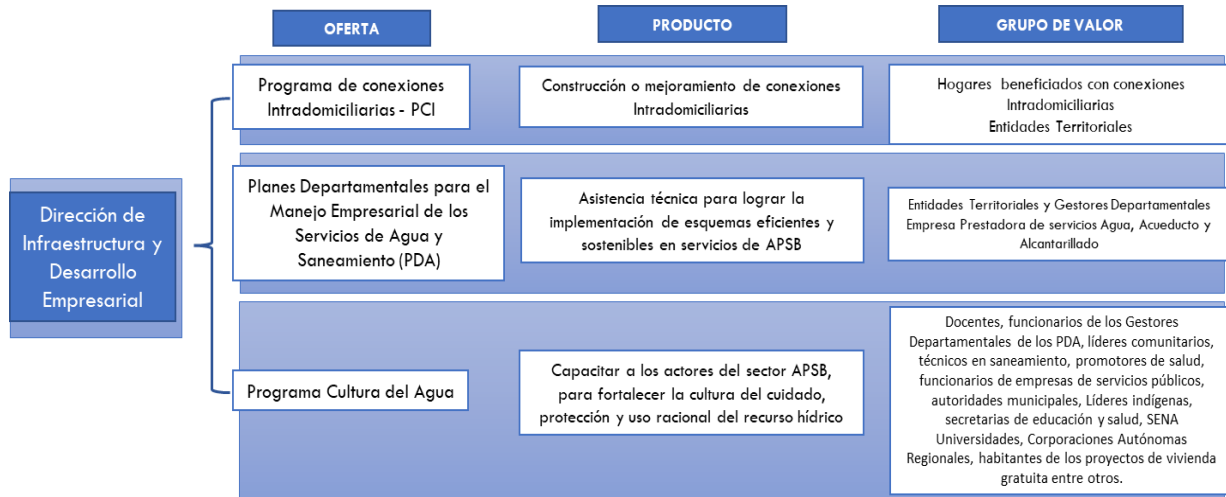
5.1.3. Gestión a la Política Agua Potable y Saneamiento

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

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

5.1.3.1. Dirección de Infraestructura y Desarrollo Empresarial – Oferta de Programas y asistencia técnica

Ilustración 7. Oferta de Programas



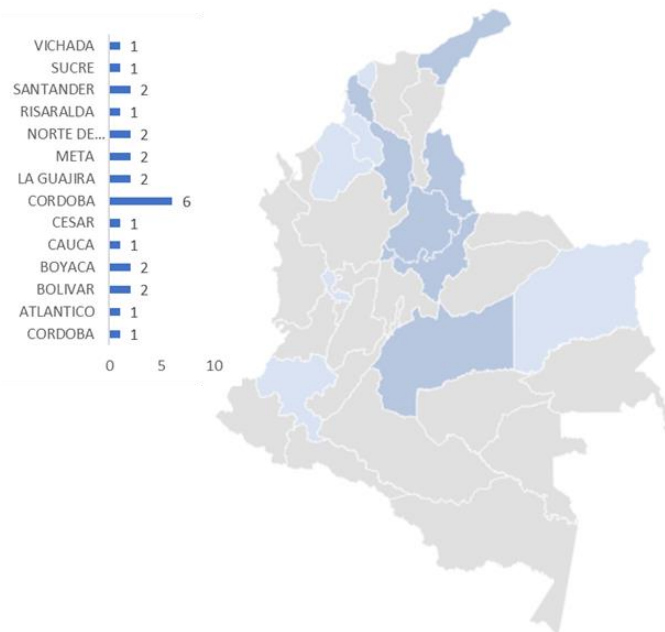
Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

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

Durante la vigencia 2022 se gestionaron 1.230 conexiones en el departamento del Atlántico, distribuidas en los siguientes municipios: Campo de la Cruz (545) y Manatí (685)

- b) *Planes Departamentales de Agua*: busca lograr la armonización integral de los recursos y la implementación de esquemas eficientes y sostenibles en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico, teniendo en cuenta las características locales, la capacidad institucional de las entidades territoriales y personas prestadoras de los servicios públicos y la implementación efectiva de esquemas de regionalización. En la vigencia 2022 se realizaron 25 en los siguientes departamentos:

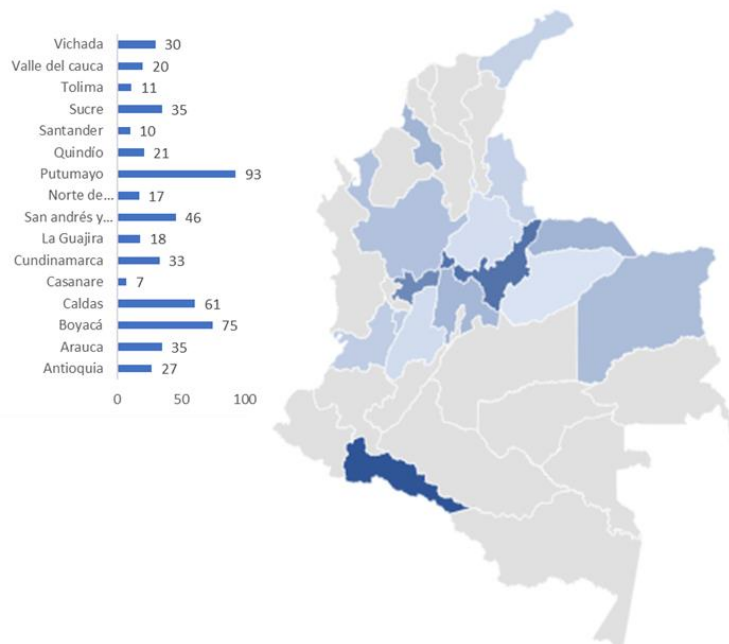
Gráfico 16. Distribución de Asistencias Técnicas PDA



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

- c) *Programa Cultura del Agua*: busca construir una cultura orientada al cuidado, protección y uso racional del recurso, desarrollando procesos educativos de carácter permanente, a través de los cuales las comunidades tengan la posibilidad de reflexionar sobre su realidad local, analizar las consecuencias de sus comportamientos y practicas individuales y colectivas sobre el entorno y asuman su capacidad para tomar decisiones orientadas a transformar dichos comportamientos en la búsqueda de un desarrollo humano sostenible. Para la vigencia 2022, en el marco del programa, se realizaron 539 capacitaciones así.

Gráfico 17. Capacitaciones Programa Cultura del Agua

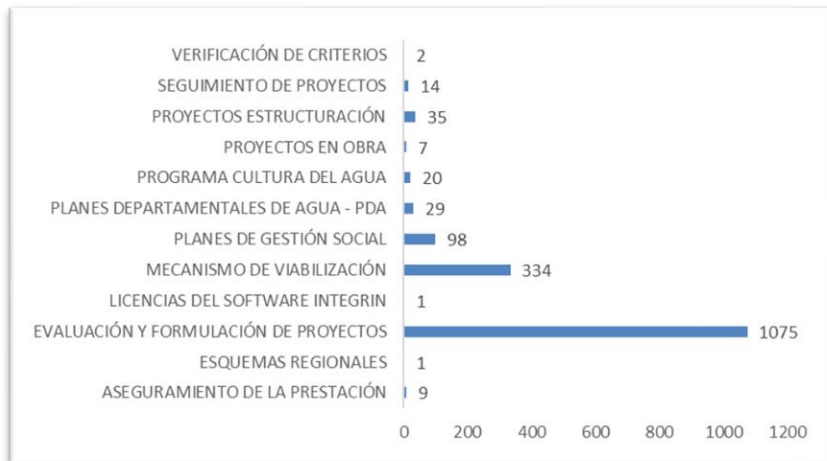


Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

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

Por otra parte, la DIDE ha desarrollado 1.625 asistencias técnicas a través de mecanismos virtuales, distribuidos en las siguientes temáticas, donde la evaluación y formulación de proyectos es la más relevante:

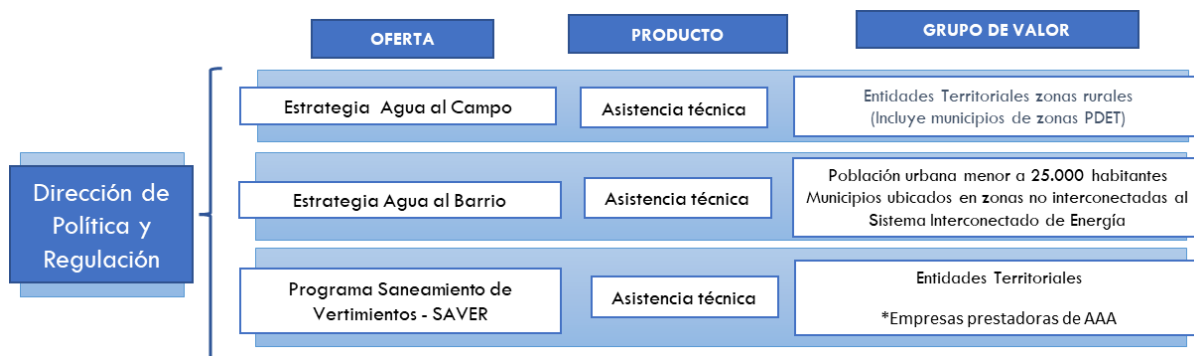
Gráfico 18. Temáticas de las Asistencias Técnicas Desarrolladas por la DIDE



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

5.1.3.2. Dirección de Política y Regulación - Oferta de Programas

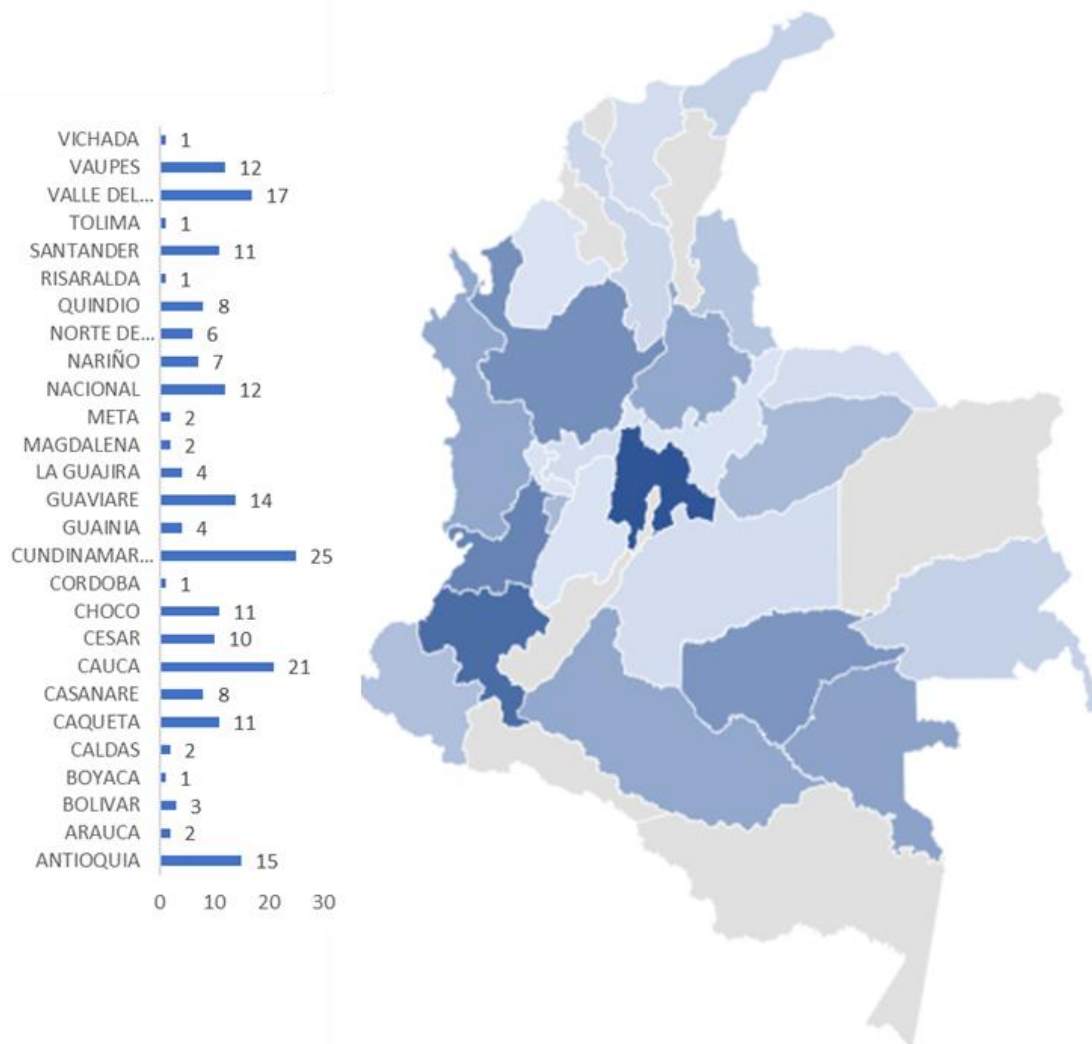
Ilustración 8. Oferte de Programas



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

- a) *Estrategia Agua al Campo*: es un programa que busca cerrar las brechas en materia de cobertura, continuidad y calidad de agua en las zonas rurales del país. Está dirigido a municipios vinculados a los Planes Departamentales de Agua, prestadores rurales y comunidades organizadas. Para el periodo 2019-2022 están focalizados municipios de zonas de Planes de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET) y Zonas Más Afectadas por el Conflicto (ZOMAC). Durante la vigencia 2022 se realizaron 212 asistencias técnicas, distribuidas así:

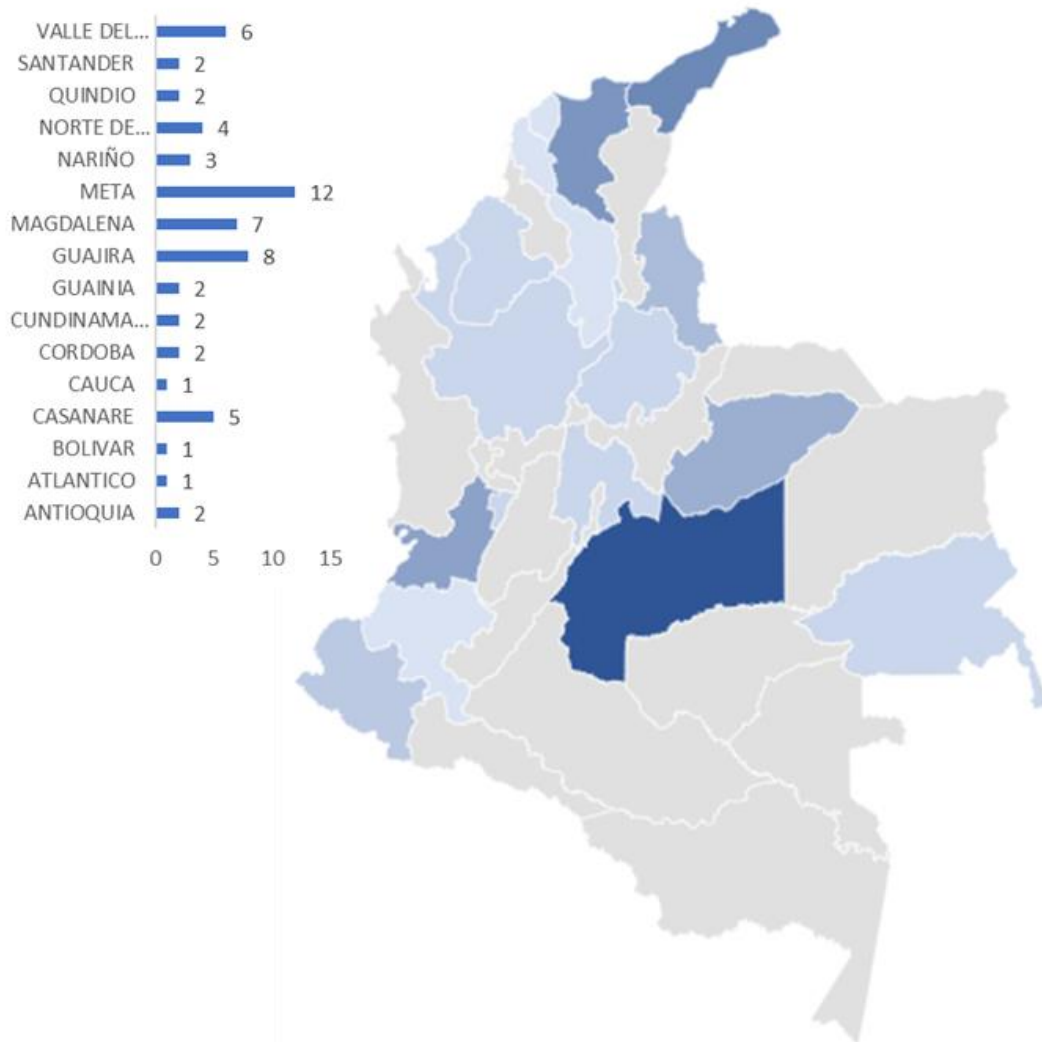
Gráfico 19. Asistencias Técnicas Estrategia Agua al Campo



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

- b) *Estrategia Agua al Barrio*: en Colombia cerca de 1,3 millones de hogares urbanos viven en barrios informales, más de 200 mil personas en 34 municipios pequeños de difícil acceso reciben servicios de agua y saneamiento de baja calidad y más de 3,9 millones de personas en 55 municipios intermedios de bajos ingresos se ven afectadas por una mala prestación de los servicios de agua potable y saneamiento. Durante la vigencia 2022 se realizaron 60 asistencias técnicas, distribuidas así:

Gráfico 20. Asistencias Técnicas Estrategia Agua al Barrio

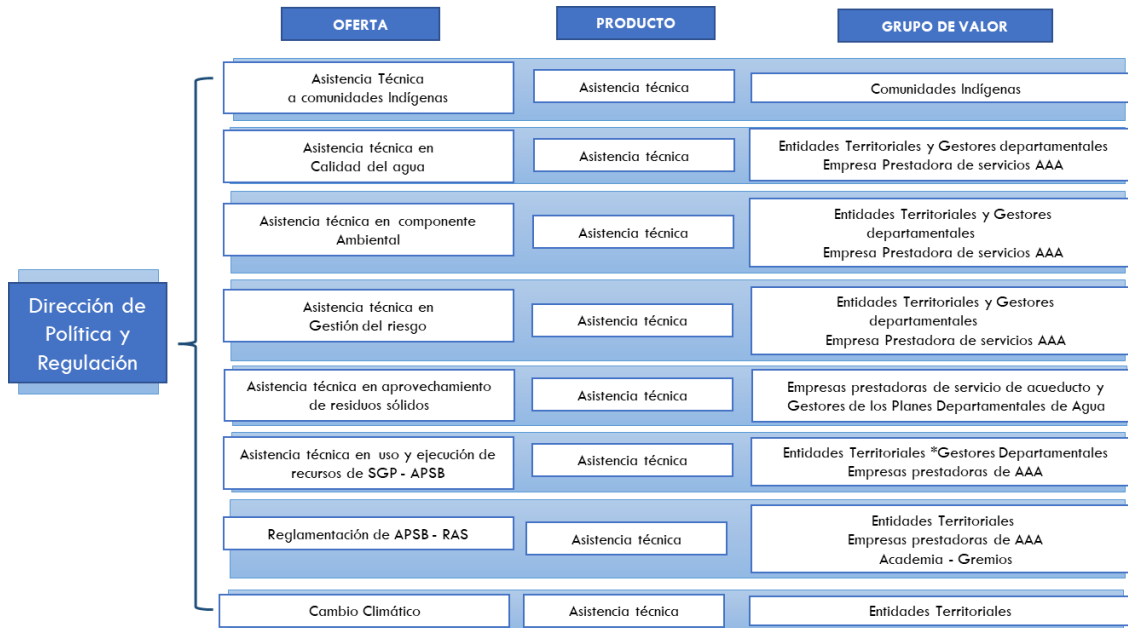


Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

- c) *Programa Saneamiento de Vertimientos (Saver)*: El programa opera desde el año 2007, con el objetivo de cumplir las metas del Documento Colombia Visión 2019 y los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM, que fueron reemplazados por los actuales Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)), bajo los cuales se propuso alcanzar el tratamiento del 50% del caudal de aguas residuales generadas en el país, en forma coordinada con los lineamientos del Plan Nacional de Manejo de Aguas Residuales (PMAR). Está dirigido a entes territoriales que requieren el acompañamiento en la optimización de sistemas de tratamiento de aguas residuales municipales, la implementación de los planes de saneamiento y manejo de vertimientos y la inversión en cuencas críticas. Durante la vigencia 2022 no se realizaron asistencias técnicas.

5.1.3.3. Dirección de Política y Regulación - Oferta de Asistencia Técnica

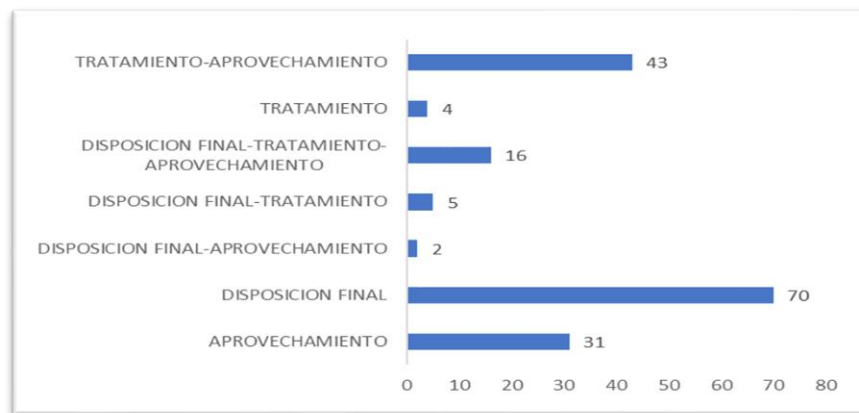
Ilustración 9. Oferta de Asistencia Técnica



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

- 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 2022 no se realizaron asistencias técnicas en esta temática.
- 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 2022 se realizaron 23 asistencias técnicas.

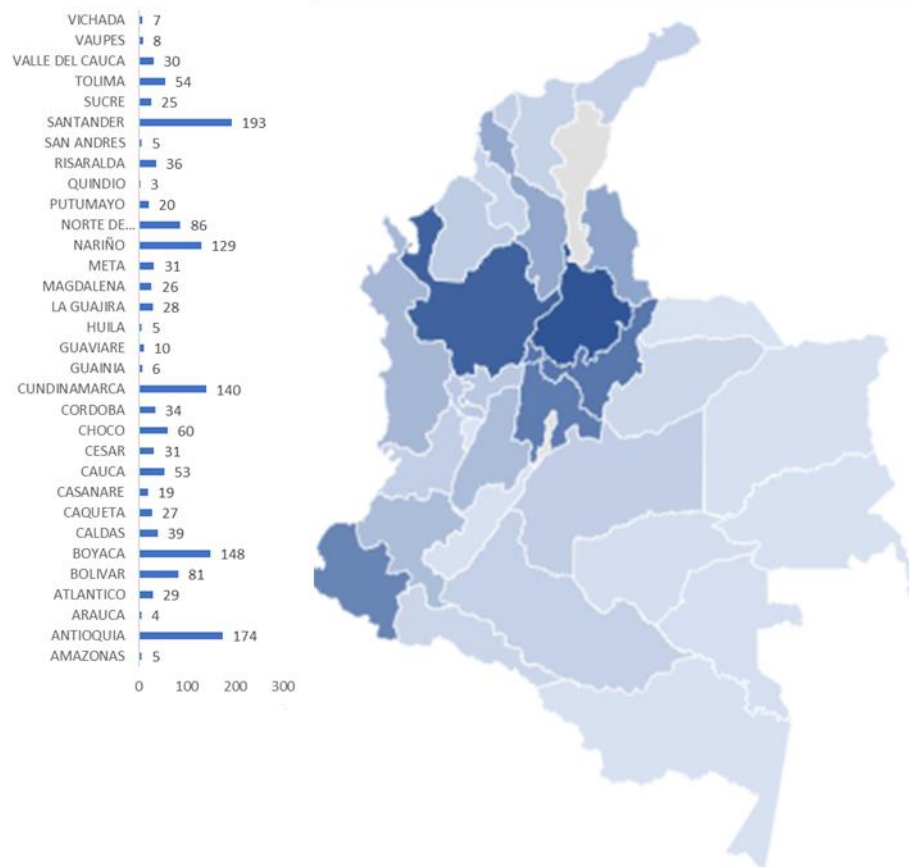
Gráfico 21. Asistencias Técnicas en Residuos Sólidos



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

- c) *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 2022 la asistencia técnica se realizó de manera integral con la línea temática de Gestión del Riesgo.
- d) *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 2022, se realizaron 1546 asistencias técnicas, en los siguientes territorios:

Gráfico 22. Asistencias Técnicas en SGP



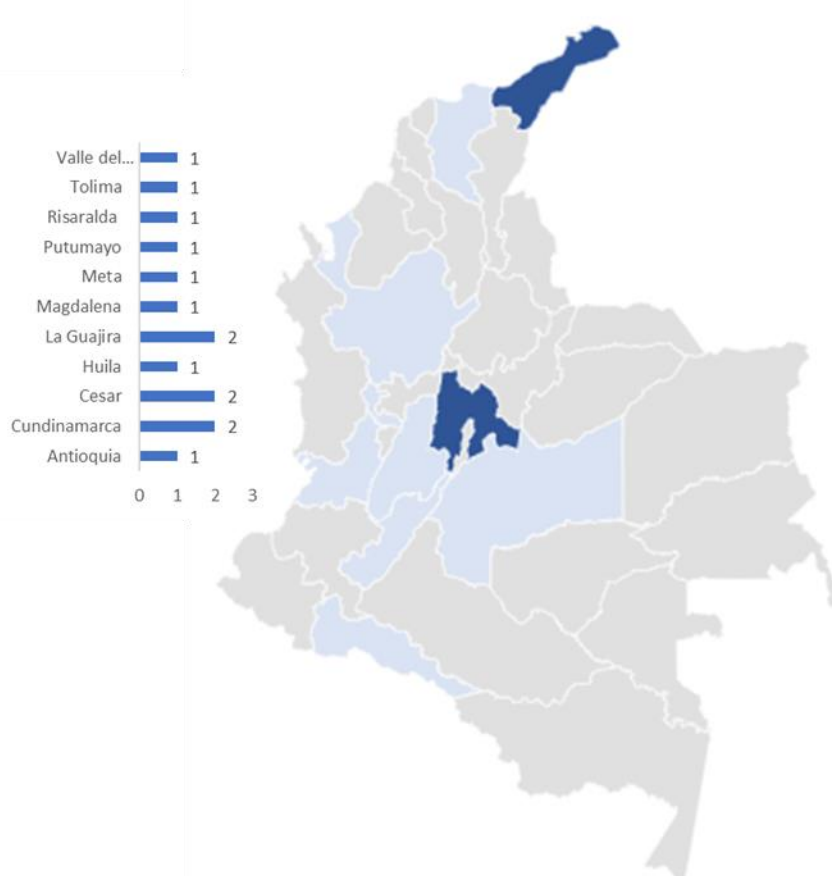
Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

- e) *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 2022 la asistencia técnica se realizó de manera integral con la línea temática de Gestión del Riesgo

- f) *Asistencia en Cambio Climático*: las asistencias técnicas se generan a partir de las implicaciones económicas, sociales y políticas que el sector agua potable y saneamiento básico debe asumir frente al nuevo panorama de incremento de la temperatura en el mundo. Para la vigencia 2022 la asistencia técnica se realizó de manera integral con la línea temática de Gestión del Riesgo.
- g) *Asistencia en Gestión del Riesgo*: busca fortalecer e implementar los procesos de la gestión del riesgo de desastres en el sector de agua potable y saneamiento básico, se definió como prioridad para transferir el conocimiento generado desde las entidades del gobierno central.

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 2022 se realizaron 14 asistencias técnicas distribuidas así:

Gráfico 23. Asistencias Técnicas en Gestión del Riesgo



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

- h) *Asistencia en Reglamentación de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS)*: busca divulgar la normatividad técnica asociada con la formulación de los proyectos de agua potable y saneamiento básico para mejorar su implementación y, de esa forma, mejorar la infraestructura física y los procesos para su administración. Para la vigencia 2022 se

realizaron 50 asistencias técnicas distribuidas así: Virtuales (41) y presenciales en Bogotá (7), Bucaramanga (1) y Cartagena (1). En estos espacios participaron los siguientes grupos de valor

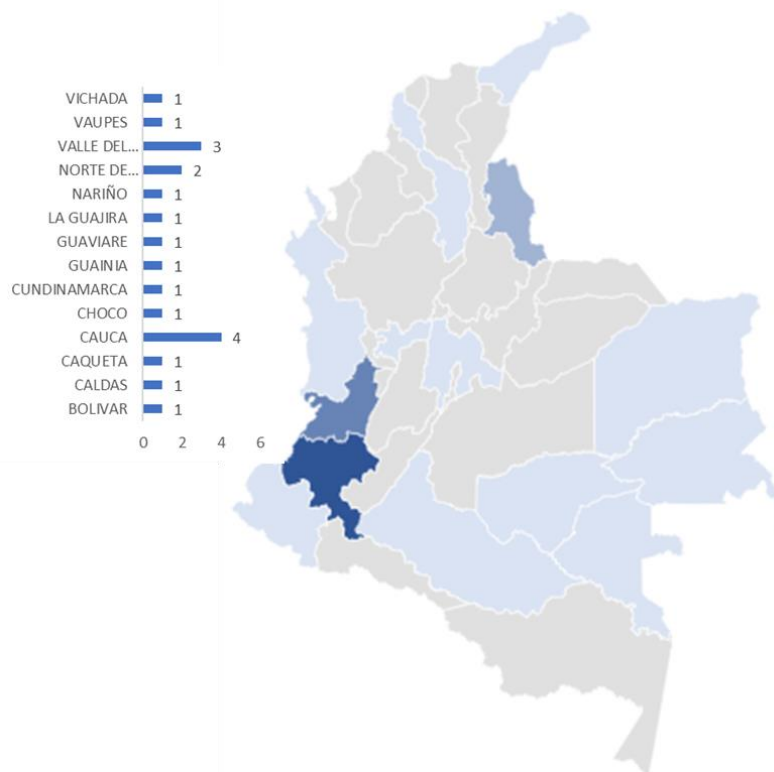
Gráfico 24. Asistencias Técnicas en RAS



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

- i) *Asistencia técnica gestión de información Sistema de Inversiones de Agua Potable y Saneamiento Básico SINAS y Sistema de Información en Agua y Saneamiento Rural SIASAR*: Se brinda asistencia técnica para el uso y manejo de los sistemas de información (SINAS - SIASAR) con el fin de garantizar la calidad y oportunidad de la información del sector. Durante la vigencia 2022 se realizaron 20 asistencias técnicas distribuidas así:

Gráfico 25. Asistencias Técnicas en SINAS- SIASAR



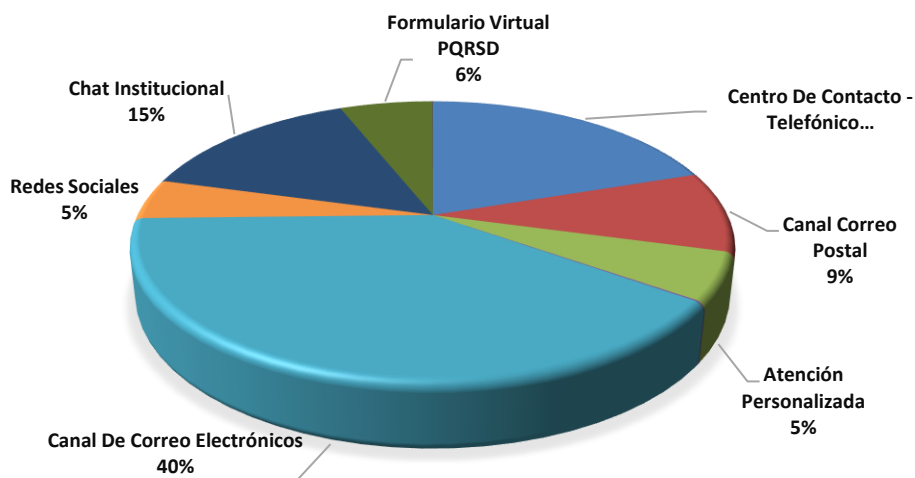
Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

6. CARACTERIZACIÓN DE PARTES INTERESADAS

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

Inicialmente, se debe señalar que el MVCT cuenta con diez (10) canales de atención, a partir de los cuales se toman los requerimientos de los ciudadanos y demás partes interesadas. Con corte 31 de diciembre 2022, el MVCT atendió 293.283 consultas relacionadas con la gestión misional y administrativa, cuya distribución según canales de atención es la siguiente.

Gráfico 26. Canal de atención usado por las Partes Interesadas

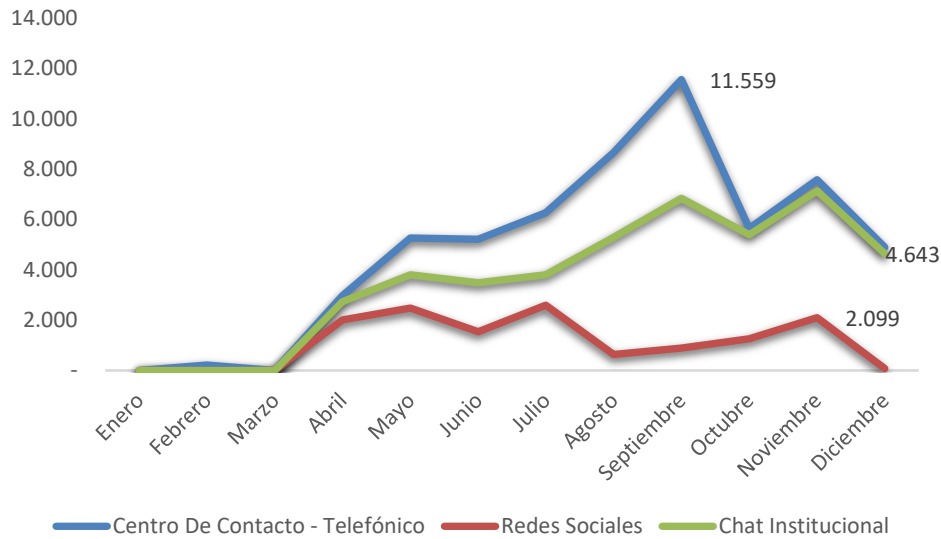


Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

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

Los temas más frecuentes tienen que ver con información general del Subsidio Familiar de Vivienda de Interés Social (SFVIS), temas de Subsidio de Concurrencia, Semillero de Propietarios, Semillero de Propietarios Ahorradores, Mi Casa Ya, INURBE, Programa de Vivienda Gratis, Autorización de Movilización de recursos de cuentas de ahorro programado.

Gráfico 27. Uso de los canales del centro de contacto

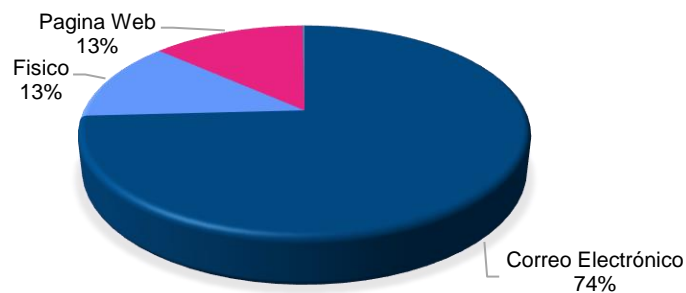


Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

Respecto al tipo de comunicación que más utilizan los usuarios, el Correo Electrónico es el más usado con una participación del 74%, a través de las siguientes cuentas:

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

Gráfico 28. Comparativo de canales físico y electrónicos (2021)

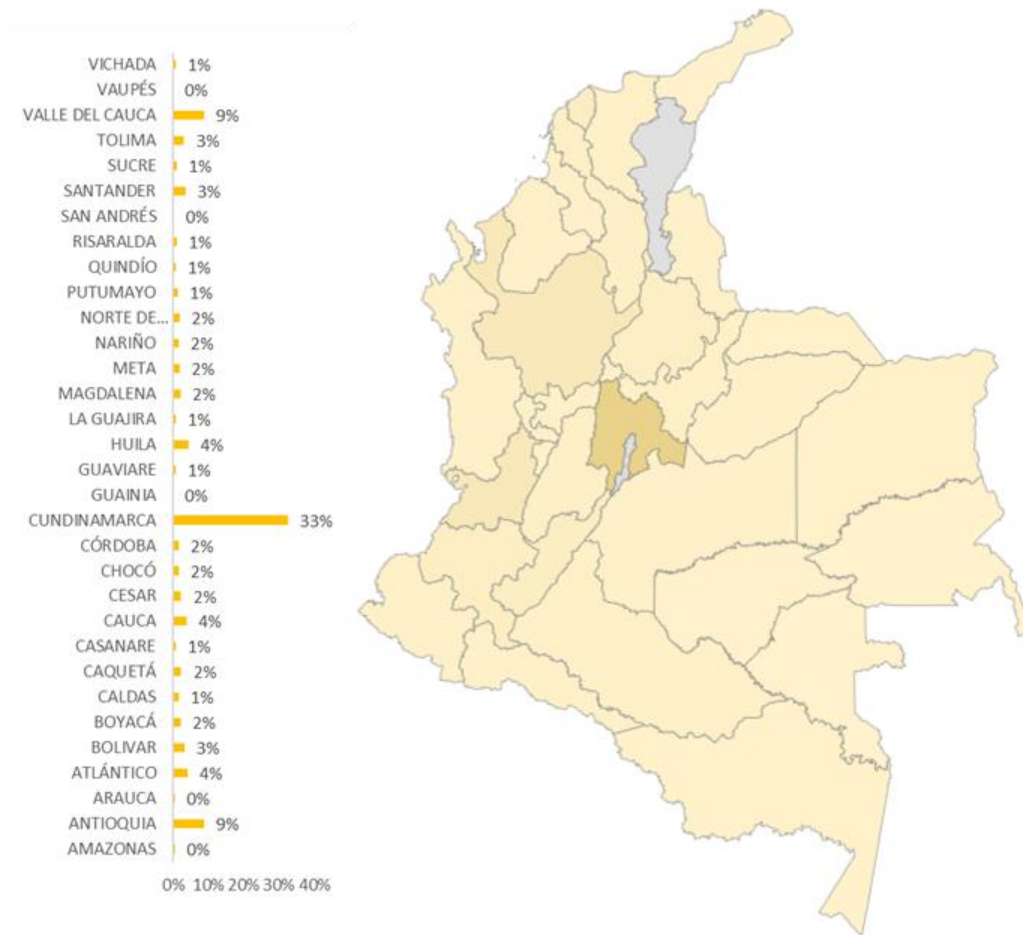


Fuente: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2022).

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

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

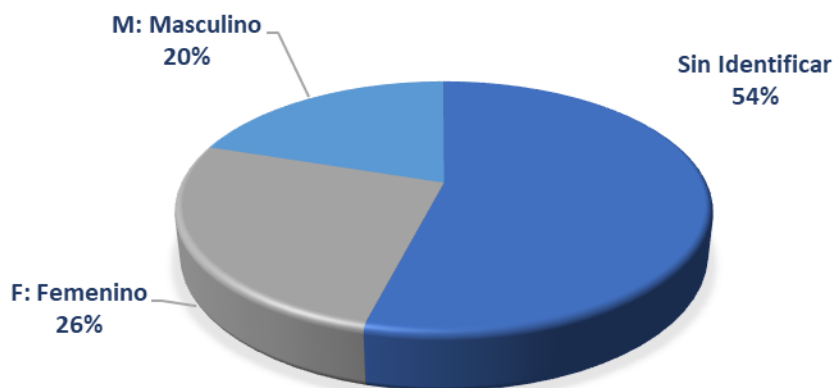
Tabla 29. Distribución por ubicación geográfica



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

En cuanto al género, el 54% los ciudadanos que interactúan a través del sistema de PQRSD prefieren no identificarse con esta variable. Del 26% restante, se resalta la mayoría en el género femenino con un 26%.

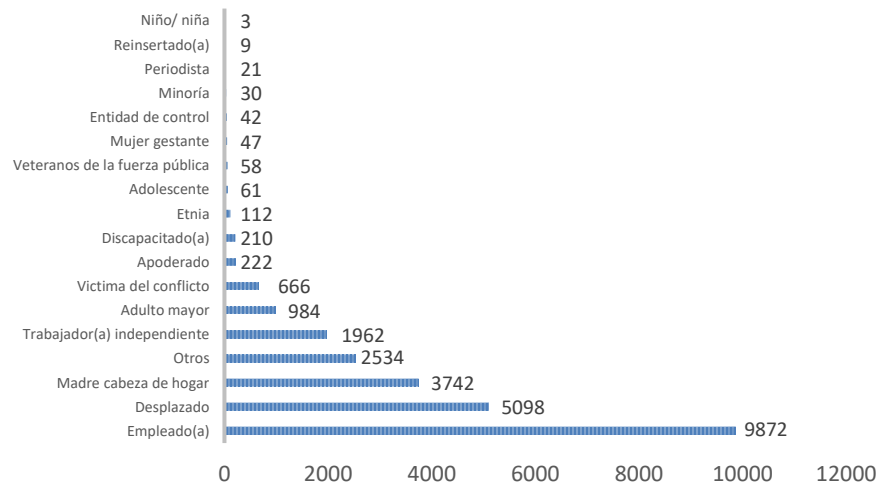
Gráfico 30. Distribución por género (2022)



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

Con relación al tipo de usuario y su ocupación, alrededor del 38% corresponde a “Empleado(a)” y el 20% a desplazados. Cabe resaltar que el 8% corresponde a “Trabajador(a) independiente” y la mayor parte sus consultas fueron sobre la oferta de Mi Casa Ya, el programa Semillero de Propietarios y sobre los trámites ante el MVCT.

Gráfico 31. Distribución por tipo de ciudadano



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

BIBLIOGRAFÍA:

- Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), 2020, Guía para caracterizar grupos de valor y grupos de interés. Tomado de <https://bit.ly/3wzYfjY>
- Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), junio de 2020, Glosario del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) V3. Tomado de: <https://bit.ly/2YS8TBd>
- Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), diciembre de 2019, Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) V4. Tomado de: <https://bit.ly/36GhmOj>
- Observatorio de Transparencia y Anticorrupción (OTA), 2015 Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. Guías para la implementación de la Ley de Transparencia. Tomado de <https://bit.ly/2EqjEmW>
- Departamento Nacional de Planeación (DNP), 2015, Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Tomado de <https://bit.ly/3jcaRUI>