



Vivienda



Informe PQRSDF Cuarto Trimestre 2024



Definiciones

Derecho de petición: Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar de manera respetuosa, una petición por motivo de interés general o particular y competencia del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Diez (10) o Quince (15) días hábiles para dar respuesta.

Petición: Es la pretensión de un usuario, peticionario o cliente, con relación a temas de competencia del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Diez (10) o Quince (15) días hábiles para dar respuesta.

Queja: Mecanismo para poner en conocimiento del Ministerio la ocurrencia de una situación irregular en la conducta de los servidores a su cargo.

Diez (10) días hábiles para dar respuesta.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de un tercero ante la Administración sobre el incumplimiento o irregularidad de una de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Entidad.

Diez (10) días hábiles para dar respuesta.

Definiciones

Sugerencia: Proposición o idea que ofrece un usuario para mejorar un proceso relacionado con la prestación del servicio o el desempeño del prestador del mismo.

Treinta (30) días hábiles para dar respuesta.

Denuncias: Documento o información donde se da noticia a la Autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.

Diez (10) días hábiles para dar respuesta.

Denuncias por actos de corrupción: Información que se refiere a posibles hechos de corrupción que se atribuyen al servidor público que en el ejercicio de sus funciones obtiene un beneficio particular para él o para un tercero.

Diez (10) días hábiles para dar respuesta.

Felicitaciones: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Treinta (30) días hábiles para dar respuesta.

Trámites ante el MVCT

Los servicios que presta el **MVCT – Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y FONVIVIENDA** son gratuitos, por lo tanto, los usuarios no deberán acudir a intermediarios ni pagar a funcionarios por el trámite de sus **PQRSDF** ante el **MVCT** y **FONVIVIENDA**; de presentarse tal situación es necesario elevar la respectiva denuncia ante la autoridad competente.

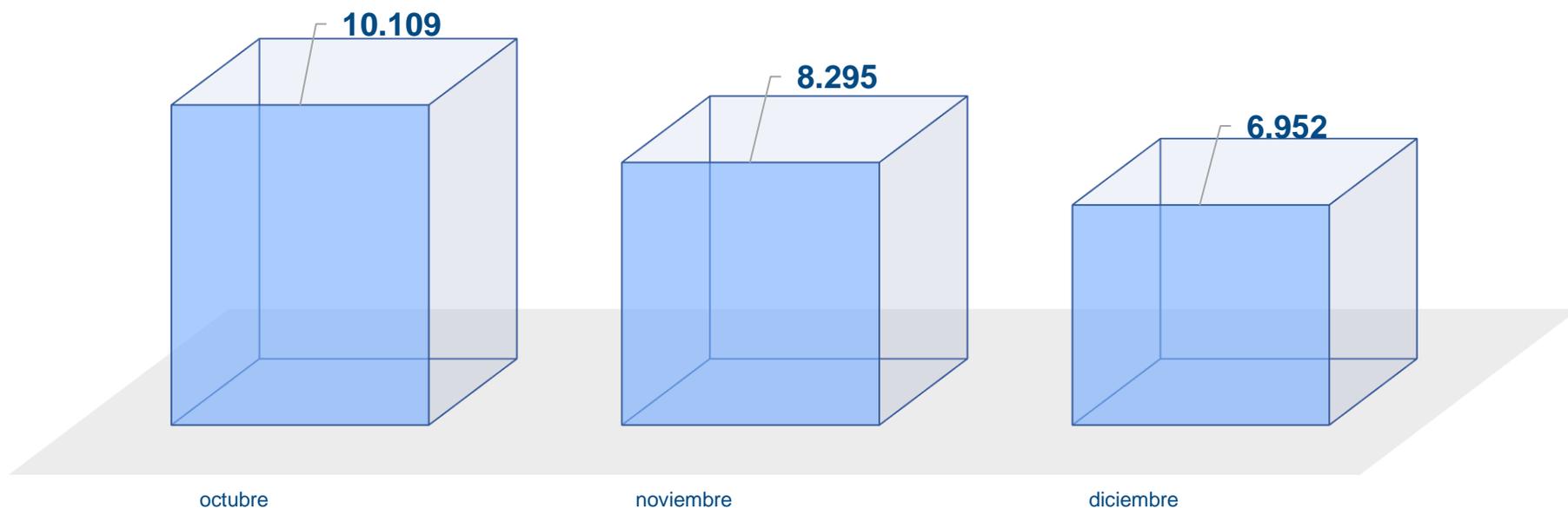
Adicionalmente puede interponer su denuncia a través de nuestro canal web:

<https://www.minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios/formulario-de-denuncias>

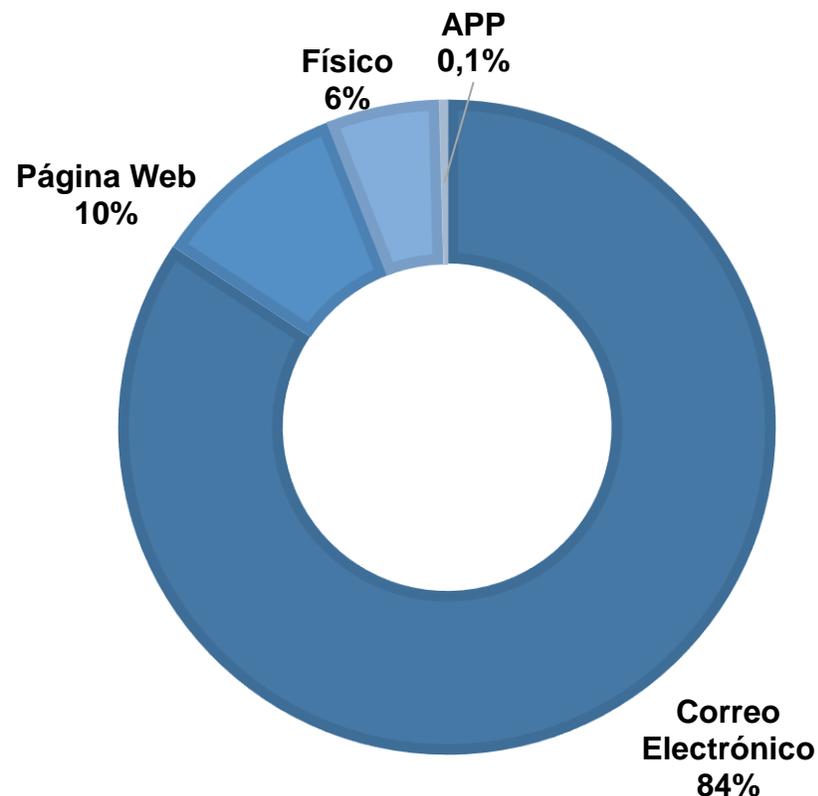


Tipos de Solicitudes y clasificación de las PQRSDF

Durante el periodo comprendido entre el 1 de Octubre y el 31 de Diciembre, ingresaron un total de 25.356 solicitudes que fueron tipificadas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones – PQRSDF.



Canales de recepción de las PQRSDF



El canal con más interacción por los usuarios para interponer **PQRSDF**, es el Correo Electrónico, a través del cual se recibieron **21.378** solicitudes, éstos fueron debidamente radicados por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo a las diferentes dependencias del Ministerio.

El canal página web se encuentra en la sección de trámites y servicios:

<https://www.minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>

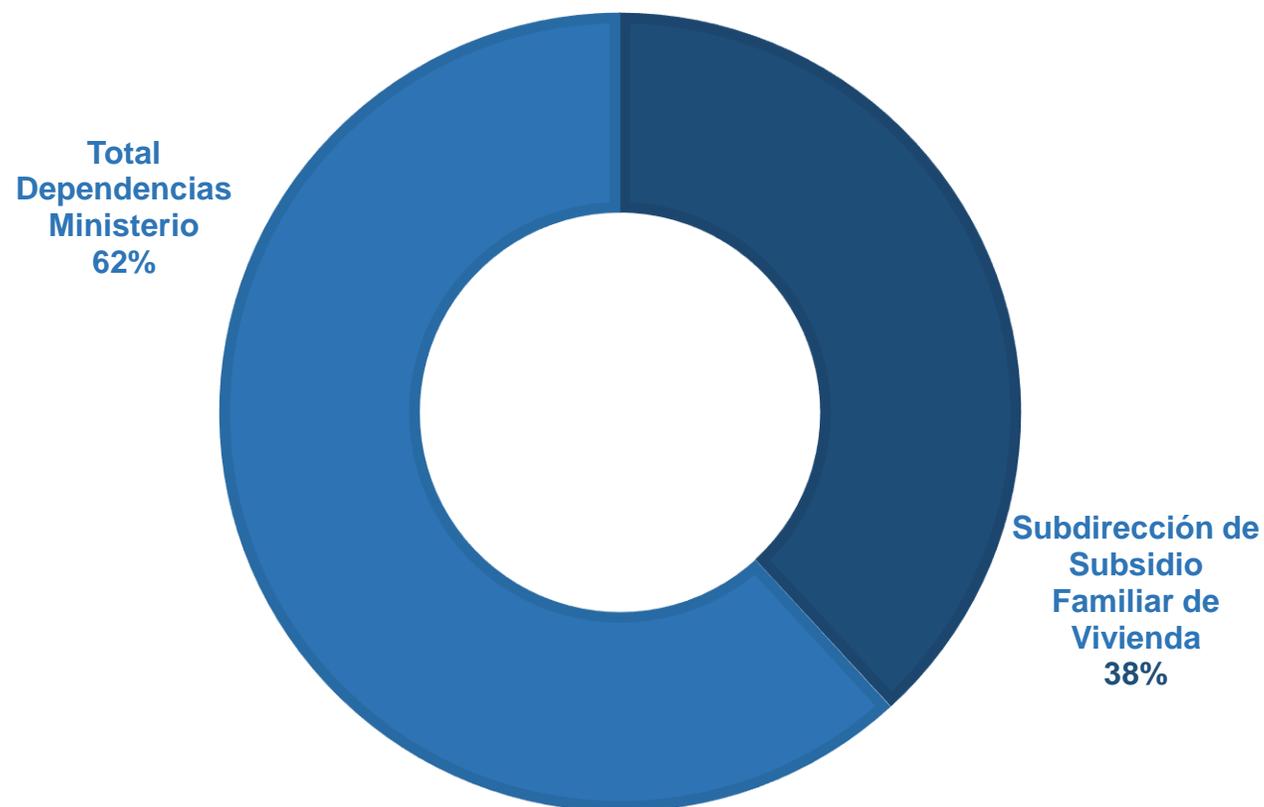
Direccionamiento de las solicitudes al interior del MVCT



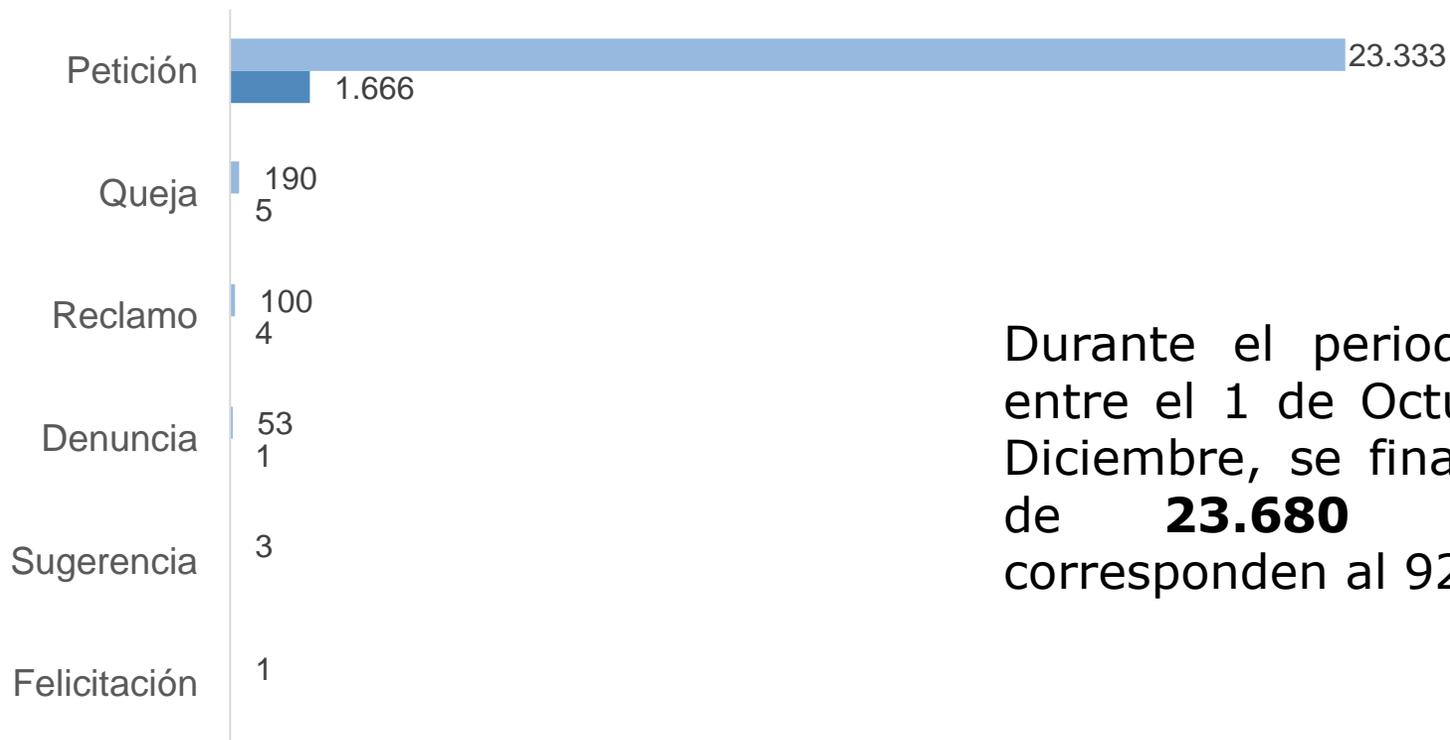
En la gráfica se muestran las 10 dependencias con el mayor número de PQRSD asignados.

Direccionamiento de las solicitudes al interior del MVCT

La dependencia con mayor volumen de solicitudes es la **Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda** con 9.683 solicitudes, equivalente al 38% del total recibido por el MVCT, seguido por el **Grupo de Atención al Usuario y Archivo** con 4.763 requerimientos.

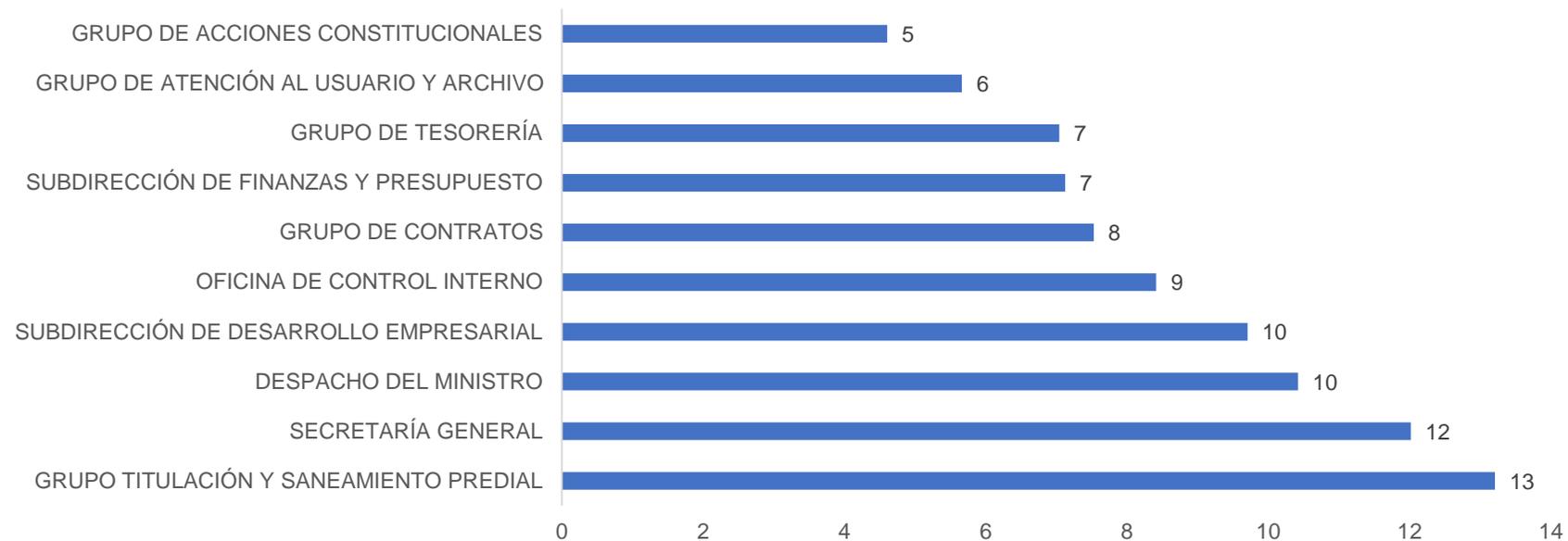


Estado de las solicitudes al interior del MVCT



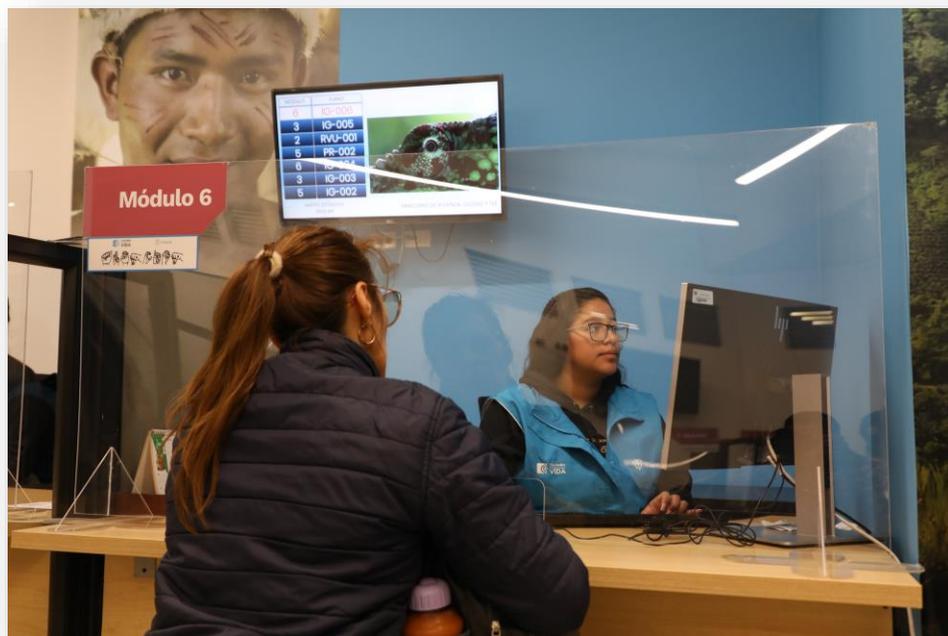
Durante el periodo comprendido entre el 1 de Octubre y el 31 de Diciembre, se finalizaron un total de **23.680** PQRSDF que corresponden al 92% del total.

Tiempos de respuesta de las PQRSDF



En la gráfica se identifican las 10 dependencias con los mejores índices de oportunidad.

Solicitudes de Información Pública y participación Ciudadana



Para el periodo de este informe, no ingresaron solicitudes de información tipificada como Información Pública.

Solicitudes de Veedurías y participación Ciudadana

En el periodo de evaluación del presente informe, a través de la herramienta de Gestión Documental – GESDOC, se presentaron cinco (5) solicitudes por el canal de correo electrónico que dentro de su asunto hacen referencia a veeduría ciudadana.



Veedurías

| |
|--|
| ☐ CORREO ELECTRONICO - Participación de la Veeduría del Acueducto Regional Los Canales en el seguimiento al proyecto 2024ER0200955 |
| ☐ CORREO ELECTRONICO - Memorias Taller fortalecimiento a la participación el control social y la veeduría en salud 2024ER0160241 |
| ☐ CORREO ELECTRÓNICO - No firma del contrato con la ESANT BARICHARA - TRASLADO POR COMPETENCIA- SOLICITUD DE LA VEEDURIA DEL AGUA, EOT Y MEDIO AMBIENTE DE BARICHARA. 2024ER0206542 |
| ☐ CORREO ELECTRONICO - VEEDURIA NACIONAL INDIGENA DE COLOMBIA 2024ER0179148 |
| ☐ CORREO ELECTRONICO - Traslado por Competencia ? Derecho de petición presentado por la Fundación Eco Vivienda el Movimiento Nacional de Veedores por la Defensa de la Vivienda de Interés social y Vivienda de Interés Paritario en Colombia (veeduría Monavisp) 2024ER0200451 |



Vivienda

