



**MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO**  
**GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO**

**INFORME DE TRÁMITES A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES –PQRSDF  
RECIBIDAS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DE 2018**

RESPONSABLE

**ELIZABETH CRUZ GONZALEZ**

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Jefferson Daniel Romero Acosta  
Facilitador de calidad

**2018**



En cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, a continuación, presentamos el informe de la gestión efectuada a los documentos que ingresaron a la entidad y que fueron identificados como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, denuncias por corrupción o sugerencias a través del Sistema de Información Documental, durante el periodo comprendido entre los meses de octubre a diciembre de 2018, en este informe mostramos el resultado del control y el seguimiento dado a las mismas.

Para efectos del siguiente informe, debemos entender los siguientes **términos y 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.

**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.

### RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN:

El Grupo de Atención al Usuario y Archivo, cuenta con nueve (9) canales de atención a saber: atención telefónica, (centro de contacto y conmutador), correo postal, atención personalizada, chat institucional, urna de cristal, correo electrónico, fax, formulario PQRSDF que se recepciona a través de la página Web de la entidad y en las ferias nacionales de servicio al ciudadano, las que a su vez se llevan a cabo acorde a los lineamientos y cronograma del Departamento Nacional de Planeación – DNP. Cada canal es un filtro para la recepción y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias que ingresan al Ministerio, al respecto es importante señalar que el trámite de este tipo de documentos, así como los servicios que presta el MVCT 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.**

Durante el periodo citado ingresaron un total de **21.209** requerimientos identificados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de Información Pública – PQRSDF, los cuales se distribuyeron de la siguiente manera por el tipo de documento:

**TABLA No. 1**  
**Clasificación PQRSDF**

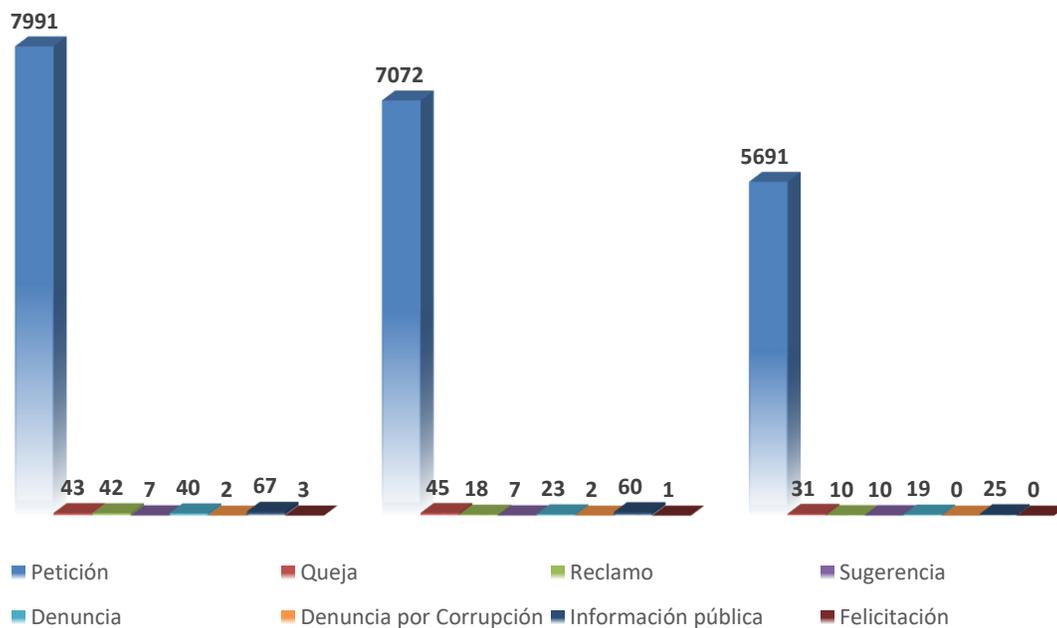
TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD
Petición	20.754
Queja	119
Reclamo	70
Sugerencia	24
Denuncia	82
Denuncia por Corrupción	4
Información pública	152
Felicitación	4
<b>Total</b>	<b>21.209</b>

Fuente: Consolidado Estadístico 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



Dentro del período citado, se radicaron un total de **29.800** requerimientos en la herramienta de Gestión Documental, es decir que las PQRSD representaron el **71.17%** del total de estos registros

**GRÁFICA No. 1**  
**Volumen de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias por mes**



Fuente: Consolidado Estadístico 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo con los datos de la gráfica No. 1, en promedio ingresan mensualmente al Ministerio **7.069** requerimientos que son catalogados como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o información pública.

Para este período el mes en que más ingresaron PQRSF fue **octubre**, representando el **39%** del total de estos requerimientos en el trimestre.

Se tipificaron **5** denuncias por actos de corrupción, de los cuales **4** casos fueron radicados directamente en la página web y un (1) caso por el canal de correo electrónico. A continuación, presentamos la relación de los casos:



TABLA No. 2

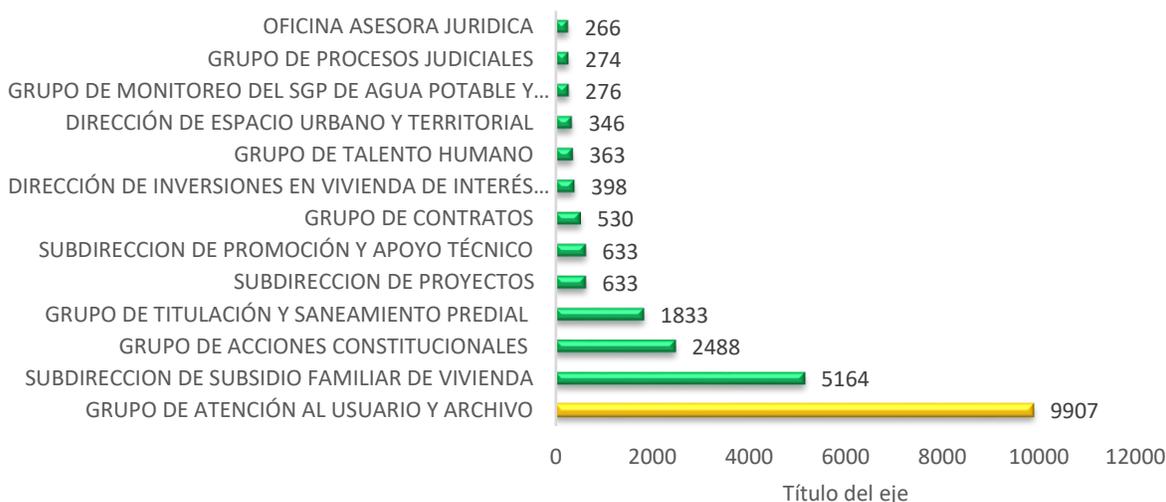
RADICADO	FECHA RADICADO	DEPENDENCIA DE RESPUESTA	RADICADO SALIDA	FECHA RESPUESTA
2018ER0093213	3/10/2018 14:27	Grupo de Control Interno Disciplinario	N/A	N/A
2018ER0093973	5/10/2018 10:35	Grupo de Atención al Usuario y Archivo	2018EE0080060	5/10/2018 10:47:17 a. m.
2018ER0099280	19/10/2018 15:34	Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda	2018EE0089701	7/11/2018 3:24:05 p. m.
2018ER0105529	7/11/2018 11:25	Grupo de Atención al Usuario y Archivo	2018EE0089620	7/11/2018 1:33:31 p. m.
2018ER0112184	27/11/2018 21:19	Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda	N/A	N/A

Es importante resaltar que los casos direccionados a la Oficina de Control Interno Disciplinario, corresponde a información restringida.

El caso **2018ER0112184** fue direccionado a la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda y aparece en la herramienta cerrado con el comentario “**NRR ANÓNIMO SIN DIRECCIÓN NI NOMBRE**” por parte de la citada Subdirección.

GRÁFICA No. 2

Direccionamiento de los diferentes tipos de solicitudes al interior del MVCT



Fuente: Consolidado Estadístico 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



Como se observa en la gráfica 2, la dependencia con mayor volumen de solicitudes, fue el Grupo de Atención al Usuario y Archivo (**9.907** requerimientos, que equivalen al **40%**) seguido por la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda (**5.164** requerimientos, que equivalen al **21%**).

### CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF

A continuación, desglosamos el comportamiento de los canales a través de los cuales ingresaron las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias al Ministerio durante el periodo reportado:

**TABLA No. 3**

#### Cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias por Canal

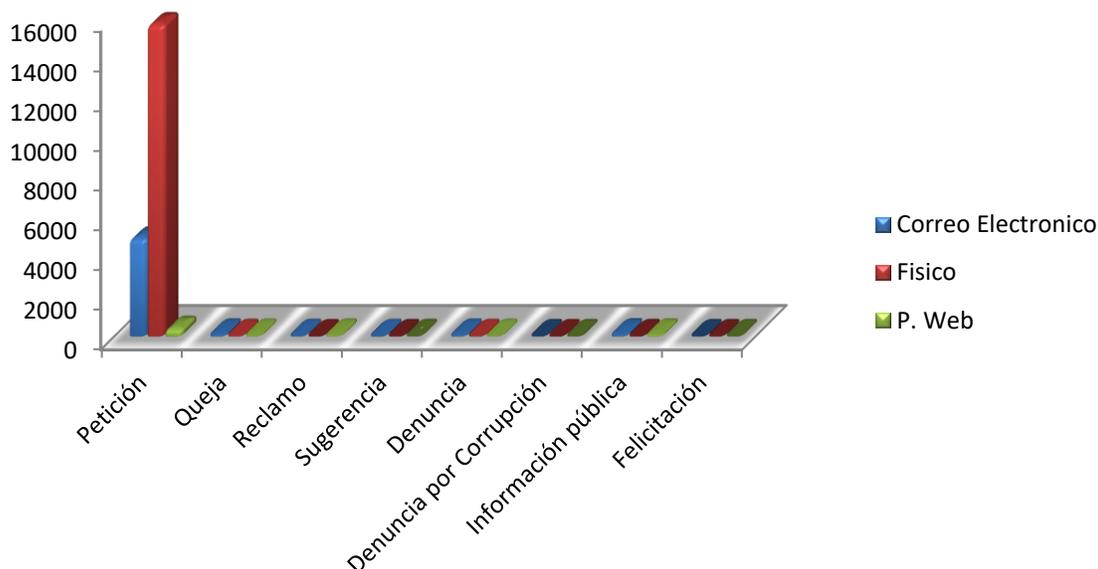
TD/CANAL	Correo Electrónico	Físico	P. Web	TOTALES
Petición	4.874	15.598	282	<b>20754</b>
Queja	62	20	37	<b>119</b>
Reclamo	28	0	42	<b>70</b>
Sugerencia	15	2	7	<b>24</b>
Denuncia	51	14	17	<b>82</b>
Denuncia por Corrupción	2	0	2	<b>4</b>
Información pública	80	7	65	<b>152</b>
Felicitación	1	1	2	<b>4</b>
<b>TOTALES</b>	<b>5113</b>	<b>15642</b>	<b>454</b>	<b>21209</b>

Fuente: Consolidado Estadístico 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Tal como se muestra en la Tabla No 3 y en la gráfica No 3, el canal más usado por los usuarios del Ministerio para interponer las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, información pública y denuncias es a través de la **Ventanilla única** del MVCT entregando **Documentación Física (15.642** requerimientos), este canal está ubicado en la sede Calle 18 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en la ciudad de Bogotá, D.C.



**GRÁFICA No. 3**  
**Cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias por Canal**



Fuente: Consolidado Estadístico 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

**TIEMPOS DE RESPUESTA DE CADA DEPENDENCIA, EN DIAS HABILES Y NÚMERO DE RADICADOS TRAMITADOS.**

**TABLA No. 4**  
**Tiempo empleado en días por las dependencias para la atención de PQRSD**

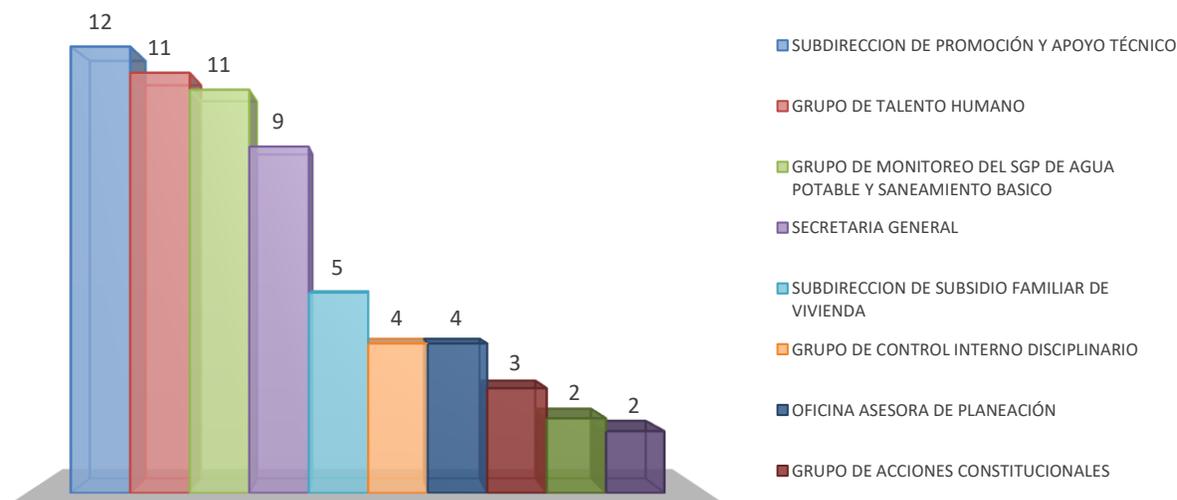
DEPENDENCIA DESTINO	# PQRSD	DIAS PROM
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	7	37
GRUPO DE POLITICA SECTORIAL	11	34
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	5	31
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	283	28
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	5	24
GRUPO EVALUACION DE PROYECTOS	81	23
OFICINA ASESORA JURIDICA	137	19
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	37	19
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	132	18
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	7	18
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	5	17



DEPENDENCIA DESTINO	# PQRSD	DIAS PROM
GRUPO DE CONTRATOS	88	16
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	15
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	83	15
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	83	15
DIRECCION DE PROGRAMAS	15	15
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	1290	14
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL	105	14
SUBDIRECCIÓN DE GESTION EMPRESARIAL	62	12
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	189	12
GRUPO DE TALENTO HUMANO	293	11
GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	104	11
SECRETARIA GENERAL	60	9
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	3589	5
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	4
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	4	4
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	2391	3
GRUPO DE CONTABILIDAD	1	2
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	10192	2

Fuente: Consolidado Estadístico 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

**GRÁFICA No. 4**  
**Dependencias con más de 15 días hábiles en brindar respuesta**



Fuente: Consolidado Estadístico 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



De acuerdo con la gráfica N° 4 y a la tabla 4 la entidad presenta un promedio de **15 días** para dar respuesta a los requerimientos. **LA SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO** registra el promedio más alto en tramitar las respuestas al ciudadano.

El **Grupo Atención Al Usuario y Archivo** tiene un promedio de **2 días hábiles**, teniendo en cuenta que la resolución 0046 de 2017 estipula que el término de respuesta es de 10 días hábiles para la población en condición de desplazamiento y 15 días hábiles para la población en general, este buen resultado se debe a la gestión realizada desde la Subdirección de servicios Administrativos y la Coordinación del grupo.

### CASOS PENDIENTES POR TRAMITAR EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (GESDOC - BIZAGI)

TABLA No. 5

DEPENDENCIAS	Casos Pendientes a corte 29-01-19
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	391
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	351
GRUPO EVALUACION DE PROYECTOS	238
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	232
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	188
GRUPO DE CONTRATOS	170
GRUPO DE CONCEPTOS	121
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	116
GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	106
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	101
GRUPO DE POLITICA SECTORIAL	96
GRUPO DE RECURSOS FISICOS	95
SECRETARIA GENERAL	94
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	71
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	69
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO	59
DESPACHO DEL MINISTRO	51
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	48
DIRECCION DE PROGRAMAS	46
GRUPO DE SOPORTE TECNICO Y APOYO INFORMÁTICO	45



DEPENDENCIAS	Casos Pendientes a corte 29-01-19
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	39
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	39
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA	26
SUBDIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROGRAMAS	22
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	20
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	17
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	12
OFICINA DE CONTROL INTERNO	11
GRUPO DE PRESUPUESTO Y CUENTAS	10
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL	5
GRUPO DE TESORERÍA	5
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	5
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	5
SUBDIRECCIÓN DE GESTION EMPRESARIAL	5
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	3
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3
GRUPO DE TALENTO HUMANO	3
OFICINA ASESORA JURIDICA	3
GRUPO DE CONTABILIDAD	2
GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	0
GRUPO DE GESTION DE RECURSOS Y PRESUPUESTO	0

Fuente: Consolidado Estadístico 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

La tabla No 5 muestra la relación de casos pendientes por tramitar, ya sea una respuesta pendiente o la digitalización del documento en la herramienta de Gestión Documental, según los procedimientos de Gestión Documental y el Decreto 0046 de 2017.

La información anterior se remite por parte del Coordinador del GAUA mensualmente en cumplimiento a lo establecido en la Resolución No 0035 del 31 de octubre de 2011, referente a controlar y hacer seguimiento a los procesos y procedimientos definidos para el archivo y correspondencia del Ministerio, con el fin de informar a las dependencias el estado de la correspondencia para que cada líder de proceso realice el seguimiento respectivo.



## SOLICITUDES DE INFORMACION PÚBLICA Y PARTICIPACION CIUDADANA

**Información Pública.** Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal, y puede ser:

- Información pública clasificada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley;
- Información pública reservada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de esta ley.

Tomado de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, Artículo 6.

Según la TABLA N° 1 Clasificación PQRSDf, se tipificó un total de **152** solicitudes, de las cuales **144** fueron radicadas directamente por los usuarios a través del canal página web, **1** caso por el canal correo electrónico y **7** por el canal presencial, de los cuales se tramitaron **129** peticiones clasificadas con el tipo de documento **información pública**.

**TABLA No. 6**

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE CASOS	DÍAS PROMEDIO RESPUESTA
Dirección De Inversiones En Vivienda De Interés Social	1	6
Grupo De Atención Al Usuario Y Archivo	103	2
Grupo De Titulación Y Saneamiento Predial	10	17
Oficina Asesora Jurídica	4	26
Secretaria General	1	8
Subdirección De Promoción Y Apoyo Técnico	5	14
Subdirección De Subsidio Familiar De Vivienda	5	3



## OBSERVACIONES PRESENTADAS POR VEEDURÍAS CIUDADANAS

Este es el mecanismo democrático que permite a las personas y a las diferentes organizaciones, ejercer vigilancia respecto de la gestión del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio según la Ley 850 de 2003, art. 1.

Los objetivos del control social de la gestión pública, en términos del artículo 64 de la Ley 1757 de 2015, son los siguientes:

- Fortalecer la cultura de lo público en el ciudadano.
- Contribuir a mejorar la gestión pública desde el punto de vista de su eficiencia, su eficacia y su transparencia.
- Prevenir los riesgos y los hechos de corrupción en la gestión pública, en particular los relacionados con el manejo de los recursos públicos.
- Fortalecer la participación ciudadana para que ésta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente y eficiente de los asuntos públicos.
- Apoyar y complementar la labor de los organismos de control en la realización de sus funciones legales y constitucionales.

El Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, mediante la herramienta de Gestión Documental lleva un registro de las solicitudes presentadas por veedurías ciudadanas; en el trimestre del presente informe se presentaron **3** solicitudes por Veedurías ciudadanas que se tipificaron de la siguiente manera:

**TABLA No. 7**

RADICADO	FECHA RADICADO	TIPO	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DEPENDENCIA
2018ER0092115	1/10/2018	Petición	2018EE0079054	2/10/2018	Grupo De Atención Al Usuario Y Archivo
2018ER0101742	26/10/2018	Petición	2018EE0088406	1/11/2018	Subdirección De Proyectos
2018ER0103054	30/10/2018	Petición	2018EE0095354	29/11/2018	Subdirección De Promoción Y Apoyo Técnico



## COSTOS DE REPRODUCCIÓN

Resolución 0046 del 24 de enero de 2017

**Del derecho de petición.** - Toda persona puede presentar peticiones respetuosas al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y a FONVIVIENDA por motivos de interés general o particular y tiene derecho a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Su ejercicio es **gratuito** y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación

**Costos de reproducción de información pública.**- El Subdirector de Finanzas y Presupuesto de la Entidad expedirá anualmente la circular con el valor y costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información en posesión, control y custodia del Ministerio, de acuerdo con lo establecido en los artículos 2.1.1.3.1.5 y siguientes del Decreto 1081 de 2015 o la regulación vigente aplicable a la materia.

Esta Circular deberá ser publicada en el sitio web de la Entidad conforme lo establece el artículo 2.1.1.2.1.4 del Decreto 1081 de 2015.

**Expedición de copias.** La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas, cuyo valor estará determinado en la circular que regula los costos de reproducción de información pública del Ministerio. Para tal efecto, se informará al peticionario, verbalmente o por escrito, según el caso, que la administración accede a la petición y que, para la entrega de las copias requeridas, deberá cancelar previamente el valor que ellas ocasionen en el establecimiento bancario que se le informe y presentar el recibo correspondiente.

En todo caso cuando la información solicitada repose en un formato electrónico o digital y la persona solicitante así lo manifieste se podrá realizar su envío por este medio y no se cobrará costo alguno de reproducción de la información.

### SOLICITUDES RECIBIDAS, TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES

En el Artículo décimo séptimo de la resolución 203 del 22 de abril de 2013 se definió el **traslado de peticiones por falta de competencia**. si el objeto de la petición no es competencia de la entidad, el GAUA o quien haga sus veces deberá informarlo en el acto al peticionario o quejoso en el evento de atención personalizada o telefónica. Cuando la



petición o queja obre por escrito, lo hará dentro de los 10 días siguientes a su radicación, término en el cual procederá también a dar traslado al competente.

El MVCT ha trasladado en el periodo entre **octubre a diciembre** 2018, **228** derechos de petición a las diferentes entidades competentes de brindar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía, remitiendo en promedio dentro de los **9** días hábiles siguientes con la solicitud y anexos originales e informándole al peticionario sobre el traslado.

**TABLA No. 8**

DEPENDENCIA RESPUESTA	CANTIDAD DE CASOS	DIAS DE RESPUESTA PROMEDIO
Grupo De Titulación Y Saneamiento Predial	72	15
Dirección Del Sistema Habitacional	7	16
Grupo De Atención Al Usuario Y Archivo	95	2
Subdirección De Subsidio Familiar De Vivienda	40	13
Subdirección De Servicios Administrativos	5	12
Grupo De Talento Humano	2	15
Subdirección De Gestión Empresarial	3	7
Dirección De Desarrollo Sectorial	4	16

### SERVICIO DE MOVILIZACION DE RECURSOS EN LINEA

Se realizaron diferentes gestiones relacionadas con el proyecto de “Movilizaciones”, el cual consiste en poner a disposición de todos los colombianos el primer servicio en línea sobre movilización de recursos en cuentas de ahorro programado cuando los ciudadanos han renunciado a la postulación de Subsidio o no hayan sido beneficiados con una asignación.

Este servicio se realiza a través de la página web y desde cualquier parte del País, donde el ciudadano podrá descargar la certificación necesaria para retirar los recursos de su cuenta de ahorro programado, en el periodo correspondiente entre **octubre a diciembre** del 2018 se han generado en total **465** Certificados de Movilización de Recursos por medio del aplicativo antes mencionado:

<http://www.minvivienda.gov.co/tr%C3%A1mites-y-servicios/movilizaciones>



## Movilizaciones

Señor usuario,

Bienvenido al servicio en línea sobre movilización.

Este espacio ha sido creado para ayudarle en el proceso que lleva a cabo con las entidades financieras, ahorrándole tiempo y dinero.

Aquí usted podrá generar un documento que le permite a los bancos certificar el retiro del ahorro programado, para comprar o mejorar su vivienda.

Complete todos los espacios y a continuación imprima o descargue el certificado.

Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio. #CambiamosVidas

## Consultar Solicitud

Lo invitamos a consultar el estado de su solicitud

No de radicado

Tipo de identificación

Buscar

## Realizar Solicitud

Información de solicitud

Tipo de solicitud

Asunto

Descripción

Su solicitud puede contener un máximo de 1500 caracteres, para que realice en forma clara y concreta su petición ante la entidad.

Anexos

Canales de información

Este servicio ha generado un gran impacto en la ciudadanía tanto económicamente como en tiempos de espera, ya que se pasó de que tuviera que esperar 15 días hábiles para obtener su certificación. Con la aplicación de la racionalización del servicio se obtiene el documento inmediatamente sin realizar filas ni desplazamientos.



### ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS

Durante el mes de Octubre el Grupo Atención Al usuario y Archivo con la colaboración del Grupo de Comunicaciones Estratégicas, realizó una campaña de sensibilización a los servidores públicos de la entidad, en la atención de los ciudadanos que se comunican a través de los nueve canales de servicio y el trámite oportuno de sus requerimientos y solicitudes.



En el mes de noviembre se realizó una campaña dirigida a la importancia de la gestión documental en nuestra entidad.





## INQUIETUDES FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS EN EL ÚLTIMO TRIMESTRE 2018

### PROGRAMA SEMILLEROS PROPIETARIOS

- ¿Cuál es el banco de oferentes para el ingreso tanto del arrendador como del inversionista?
- ¿Quién es el administrador inmobiliario?
- ¿Dónde se realizará la prueba piloto del programa?
- ¿Para cuándo se tiene la publicación de las viviendas disponibles?
- ¿Cuándo sale el acto administrativo indicando la aplicación del subsidio para los Departamentos, municipios y/o regiones?
- ¿Bajo qué parámetros, quien y cuando reportarán los criterios de disponibilidad de oferta de vivienda de interés social y vivienda de interés prioritario?
- ¿Quiénes son los gestores inmobiliarios? ¿Quién los selecciona? ¿Bajo qué parámetros?

### PROGRAMA CASA DIGNA VIDA DIGNA

- ¿Bajo qué parámetros se hace la secuencia escalonada de intervenciones?
- ¿Cómo opera la ejecución de las 3 entidades participantes: MinVivienda / Prosperidad social y MinAgricultura? ¿Los ciudadanos como recurren a dichas entidades?
- ¿Cuándo empiezan las convocatorias por parte de las entidades territoriales?
- Explicación de los requisitos de postulación para municipios categoría 1 y los de categorías 2 al 6.
- ¿Cuál es el listado preliminar de los municipios favorecidos por el programa?
- Si bien existen condiciones a tener en cuenta a los barrios a intervenir, existirán condiciones a tener en cuenta a un núcleo familiar ¿
- ¿la entidad territorial adelanta convocatoria pública para la postulación de los hogares bajo qué criterios?
- Como operaría la solicitud de mejoramiento de vivienda urbana / rural cuando han sido beneficiarios de algún subsidio?

**ELIZABETH CRUZ GONZALEZ**

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jefferson Daniel Romero Acosta  
Revisó: Ecrúz  
Fecha: enero de 2019