



**MINISTERIO DE VIVIENDA,
CIUDAD Y TERRITORIO**



MINISTERIO DE VIVIENDA,
CIUDAD Y TERRITORIO

Informe Tercer Trimestre 2022

Grupo de Atención al Usuario y Archivo - GAUA

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.

Tramites 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.

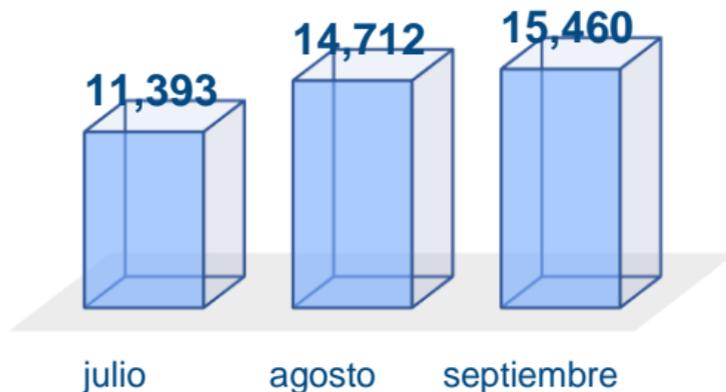
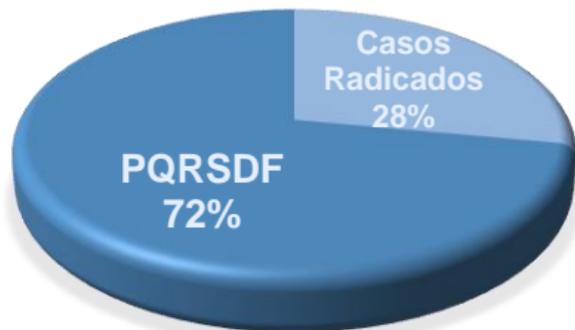
Adicionalmente puede interponer su denuncia a través de nuestro canal web:

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

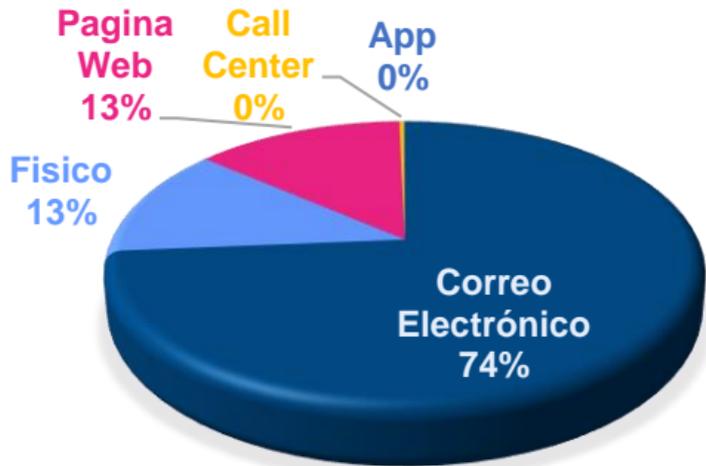


Número de Solicitudes Recibidas

Durante el periodo citado ingresaron un total de 41.565 requerimientos al MVCT de los cuales 29.961 fueron identificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones – PQRSDf.



Canales de Recepción de las PQRS



Actualmente el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio cuenta con 10 canales de atención (Teléfono, Correo Postal, Chat Institucional, Pagina Web, Redes Sociales, App Móvil, Urna de Cristal, Ferias al Ciudadano, Correo electrónico y Atención Personalizada).

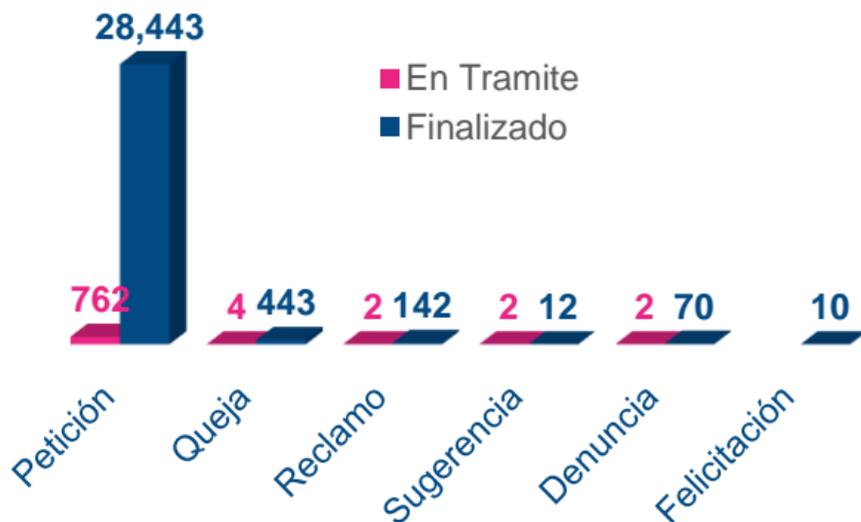
El canal con mas interacción por los usuarios para interponer PQRSDF, es a través del canal Correo Electrónico, por el que se recibieron 22.082 solicitudes, las cuales fueron direccionados por el grupo de profesionales en radicación del Grupo de Atención al Usuario y Archivo a las diferentes dependencias del Ministerio.

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

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

Solicitudes de PQRS Tramitadas

PQRSD Trámitadas



Durante el periodo citado, se tramitaron un total de 29.892 PQRSD, cabe resaltar que varios casos se anularon, finalizaron o se encuentran en trámite por recibir en las diferentes dependencias del ministerio.

El Grupo de Servicio al Ciudadano y la Oficina TIC se encuentran en un proceso de mejora continua de la herramienta de Gestión Documental GESDOC y se espera poder mejorar el trámite de las PQRSD.

Direccionamiento de las Solicitudes al interior del MVCT



En la grafica de la izquierda se identifican las 10 dependencias con el mayor numero de casos asignados.

La dependencia con mayor volumen de solicitudes, es el Grupo de Atención al Usuario y Archivo con 12.465 requerimientos, el cual corresponde al 45% del total de casos que ingresaron al MVCT, seguido por la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda con 11.127 requerimientos.

Estado de las Solicitudes por Dependencia

Dependencias	En Trámite	Finalizado	Total general
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	80	202	282
GRUPO DE CONCEPTOS	29	217	246
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	4	380	384
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	4	16	20
GRUPO EVALUACION DE PROYECTOS	1	2	3
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA	1	13	14
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	8	9
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO EMPRESARIAL	1	24	25
GRUPO DE CONTRATOS	1	35	36
GRUPO DE TALENTO HUMANO		107	107
SECRETARIA GENERAL		13	13
DIRECCION DE POLITICA Y REGULACION		15	15
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO		12,250	12,250
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES		4	4
DESPACHO DEL MINISTRO		8	8
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL		280	280
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL		66	66
DIRECCION DE VIVIENDA RURAL		22	22
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO		6	6
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES		5	5
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO		11	11
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA		1,287	1,287
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL		3	3
SUBDIRECCION DE PROYECTOS		8	8
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		49	49
GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO		16	16
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL		9	9
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES		63	63
Total general	122	15,119	15,241

En la tabla se identifican las dependencias que tienen casos pendientes de trámite y los casos que han tramitado en el periodo comprendido de este informe.

El Grupo de Titulación y Saneamiento Predial, es la dependencia con el mayor numero de casos pendientes o en trámite.

Tiempos de respuesta de las PQRSDF

En la grafica se identifican las 10 dependencias que tramitaron sus solicitudes en el **menor** lapso de tiempo en días hábiles.



En la grafica se identifican las 10 dependencias que tramitaron sus solicitudes en el lapso de tiempo **mayor** en días hábiles, es de aclarar que las solicitudes como consultas o peticiones de planos por ejemplo, tienen contemplado un lapso de tiempo de 30 días hábiles según como se estipuló en la resolución 0046 de 2017 del MVCT.

Solicitudes de información pública y participación Ciudadana



Para el periodo de evaluación de este informe, no se evidencian solicitudes tipificadas como solicitud de información pública y participación ciudadana en la herramienta de Gestión documental GESDOC



Solicitudes de Veedurías Ciudadanas



Para el periodo evaluado se recibieron los radicados 2022ER0090574 y 2022ER0092566, correspondientes a la comisión de veedurías de las curadurías Urbanas.

Las respuestas se emitieron en los tiempo establecidos y bajo los radicados de Salida 2022EE0071760 y 2022EE0092279 respectivamente.

Veedurías	Tiempo de R.
☰ CORREO ELECTRONICO - COMISION DE VEEDURIAS DE LAS CURADURIAS URBANAS	2
2022ER0090574	1
2022ER0092566	1
Total general	2

Recomendaciones

1. Se requiere recordar a los profesionales de radicación los tipos de peticiones, para que la clasificación sean lo mas confiables posibles, para los próximos informes.
2. Seguir en el proceso de mejora continua de la herramienta de gestión Documental y que los servidores del Ministerio la Apropien.
3. Les recordamos a las dependencia del ministerio su obligación con los términos de respuesta a las solicitudes interpuestas por la ciudadanía.

Costos e Reproducción

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.

Los costos de reproducción de copias para el ciudadano se encuentran establecidos en la Resolución 0046 del 24 de enero de 2017 y la circular publicada el 27 de octubre del 2020, documentos que invitamos a consultar en los siguientes link.

<https://www.minvivienda.gov.co/sites/default/files/2020-11/circular-2020ie0008006.pdf>

GRACIAS

www.minvivienda.gov.co

Síguenos en nuestras redes sociales
en Twitter @Minvivienda,
en Facebook @Minvivienda y
en Instagram @Minvivienda.