



Vivienda

Informe PQRSDF Primer 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.

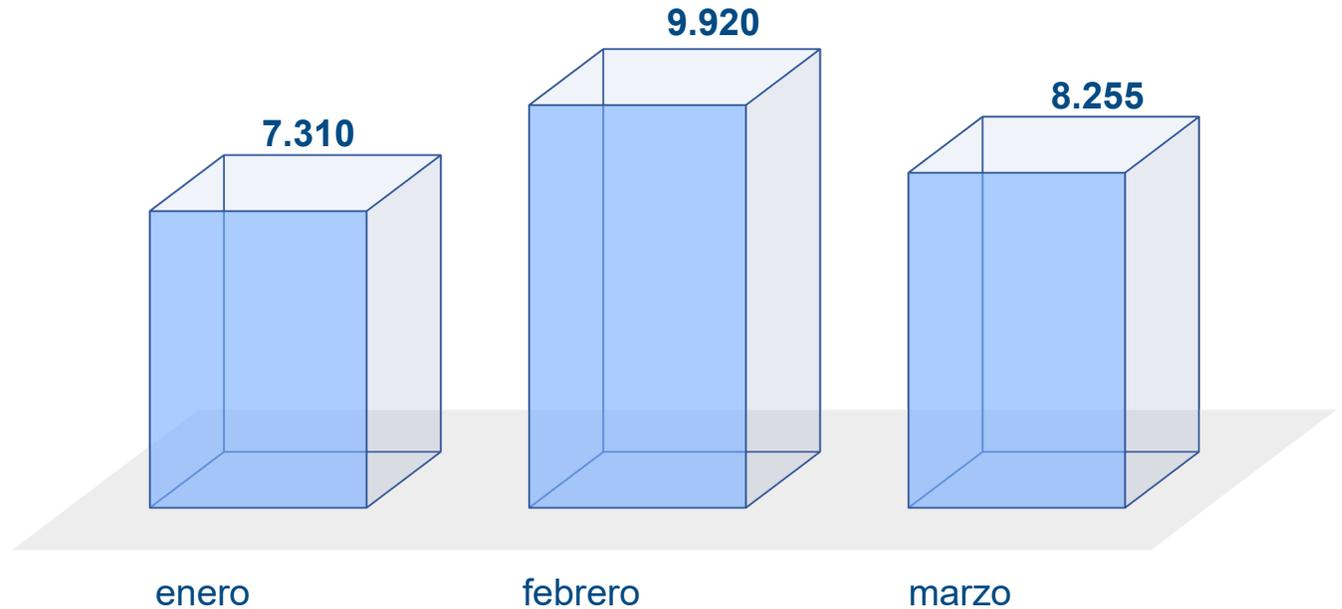
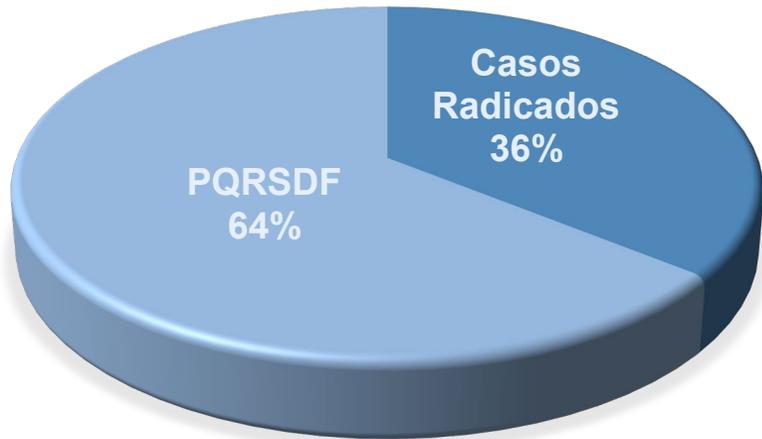
Adicionalmente puede interponer su denuncia a través de nuestro canal web:

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

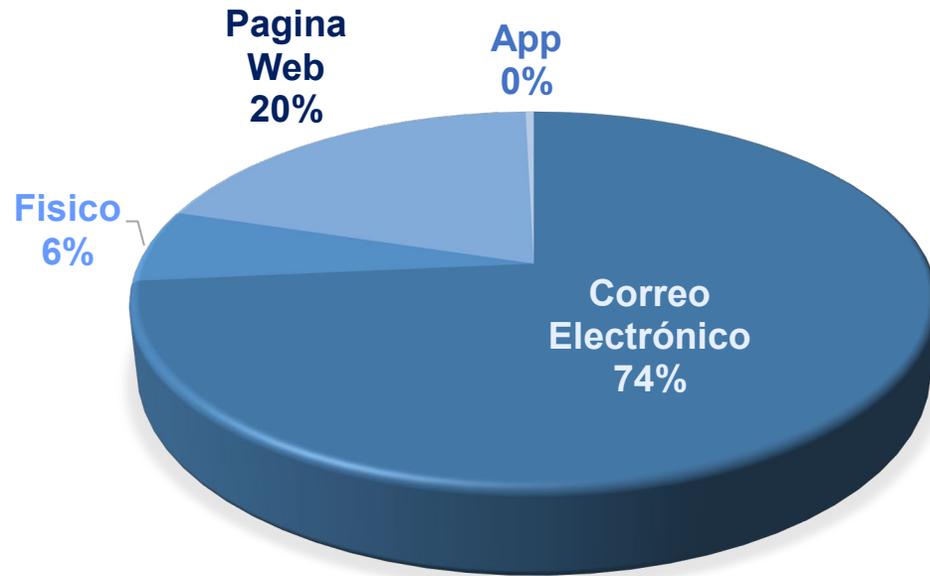


Tipos de Solicitudes y clasificación de las PQRSDF

Durante el periodo citado ingresaron un total de 39.679 requerimientos al MVCT de los cuales 25.485 fueron identificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones – PQRSDF.



Canales de recepción de las PQRSDF



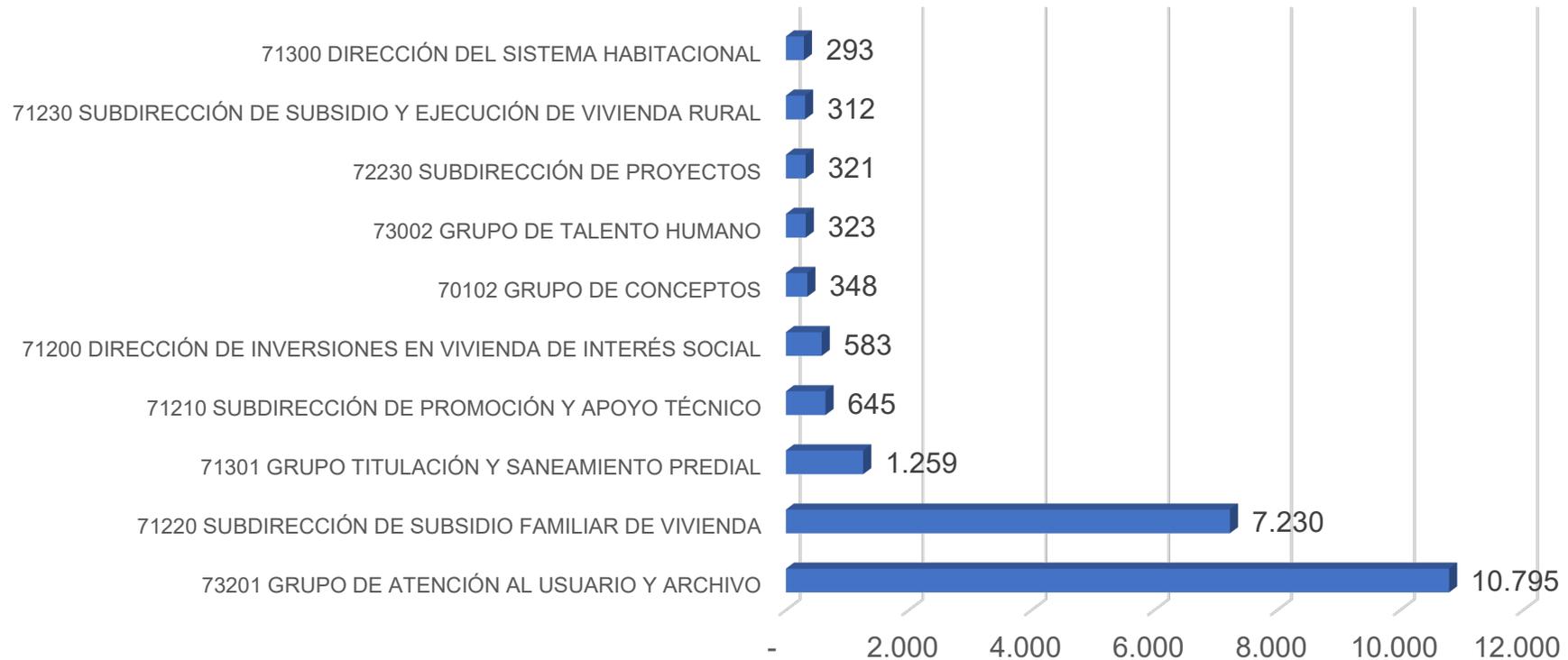
El canal con más interacción por los usuarios para interponer **PQRSDF**, es a través del canal Correo Electrónico, en donde se recibieron **18.733** requerimientos, y estos fueron direccionados por el grupo de profesionales en radicación del Grupo de Atención al Usuario y Archivo a las diferentes dependencias del Ministerio.

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

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

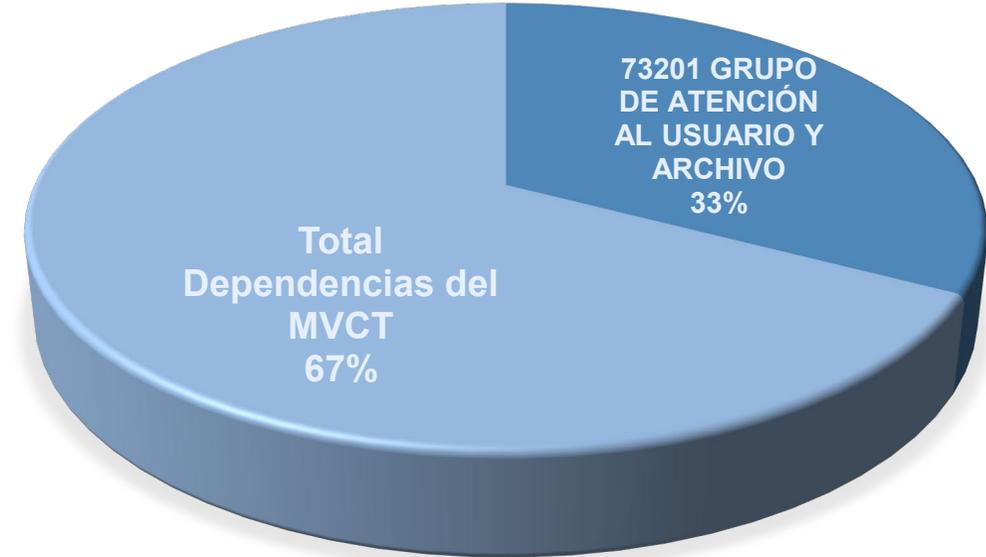
Direccionamiento de las solicitudes al interior del MVCT

En la gráfica se identifican las 10 dependencias con el mayor número de casos asignados.



Direccionamiento de las solicitudes al interior del MVCT

La dependencia con mayor volumen de solicitudes es el **Grupo de Atención al Usuario y Archivo** con 10.795 requerimientos, el cual corresponde al 33% del total de casos que ingresaron al **MVCT**, seguido por la **Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda** con 7.230 requerimientos.



Direccionamiento de las solicitudes al interior del MVCT

Durante el periodo citado, se finalizaron o tramitaron un total de 13.017 **PQRSDF**, 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.

PQRSDF Trámitadas



Casos pendientes de trámite por dependencia.

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.

La Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda, es la dependencia con el mayor número de casos pendientes o en trámite, cabe resaltar que esta información es dinámica y al momento de la validación de este informe, las cifras hayan variado.

Dependencias	En Trámite	Finalizado	Total general
SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	364	7.450	7.814
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	225	539	764
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	175	57	232
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS	144	164	308
SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO Y EJECUCIÓN DE VIVIENDA RURAL	104	302	406
GRUPO DE TALENTO HUMANO	55	276	331
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO EMPRESARIAL	42	255	297
DESPACHO DEL MINISTRO	30	133	163
DIRECCIÓN DE POLÍTICA Y REGULACIÓN	26	243	269
GRUPO INTERNO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	24	223	247
SUBDIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	18	274	292
OFICINA ASESORA JURÍDICA	14	7	21
GRUPO DE CONTRATOS	12	81	93

Tiempos de respuesta de las PQRSDF.

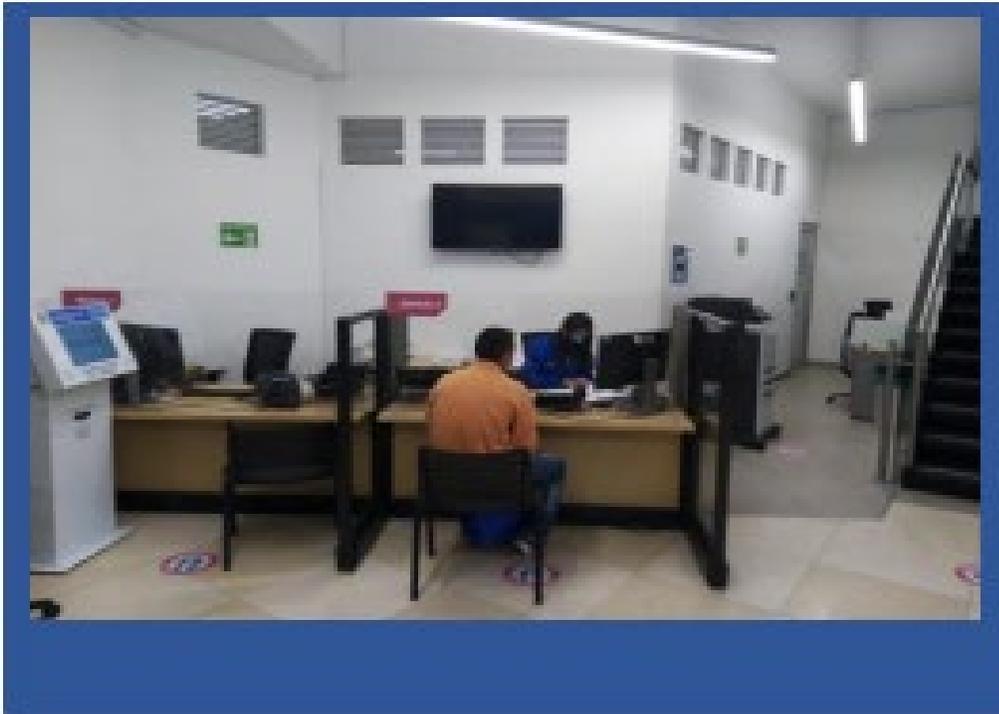


En la gráfica se identifican las 10 dependencias que tramitaron sus solicitudes en el **menor** lapso de tiempo en días hábiles.



En la gráfica 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, se evidenciaron 3 solicitudes de información tipificada como Información Pública bajo los siguientes números de radicados:

2024ER0017827	16/02/2024 8:17	Finalizado
2024ER0024431	29/02/2024 12:07	Finalizado
2024ER0035702	20/03/2024 11:13	Finalizado

Que se encuentran finalizados dentro de los tiempos establecidos para tramitar la solicitud.

Solicitudes de Información Pública y participación Ciudadana.

En el periodo de evaluación del presente informe, a través de la herramienta de Gestión Documental – GESDOC, se presentaron nueve (9) solicitudes por el canal de correo electrónico tipificadas como veeduría ciudadana.

Veedurias	Cuenta de Tiempo de R.
☐ CORREO ELECTRÓNICO - ACCION	2
2024ER0008283	1
2024ER0008339	1
☐ CORREO ELECTRÓNICO - ACCION	2
2024ER0016647	1
2024ER0024009	1
☐ CORREO ELECTRONICO - LA VEED	2
2024ER0001757C1	1
2024ER0001757	1
☐ CORREO ELECTRONICO - CONTES	1
2024ER0024398	1
☐ CORREO ELECTRÓNICO - Protecci	1
2024ER0016644	1
☐ Correo electrónico - OFICIO: 300-	1
2024ER0008647	1
Total general	9





COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA



Vivienda



Vivienda