



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL 2022

Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
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.

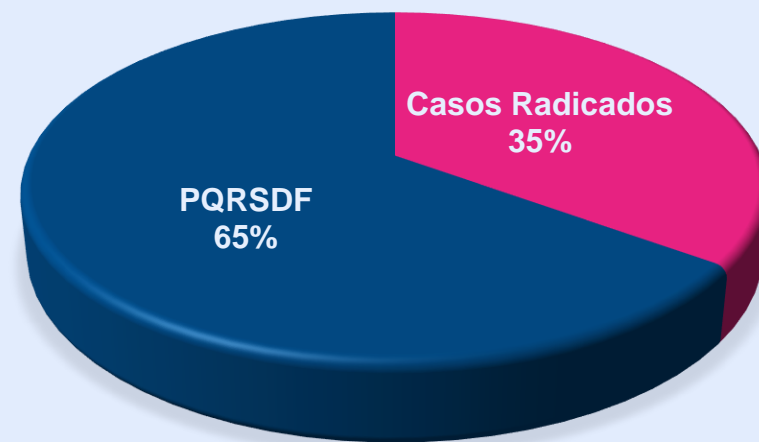
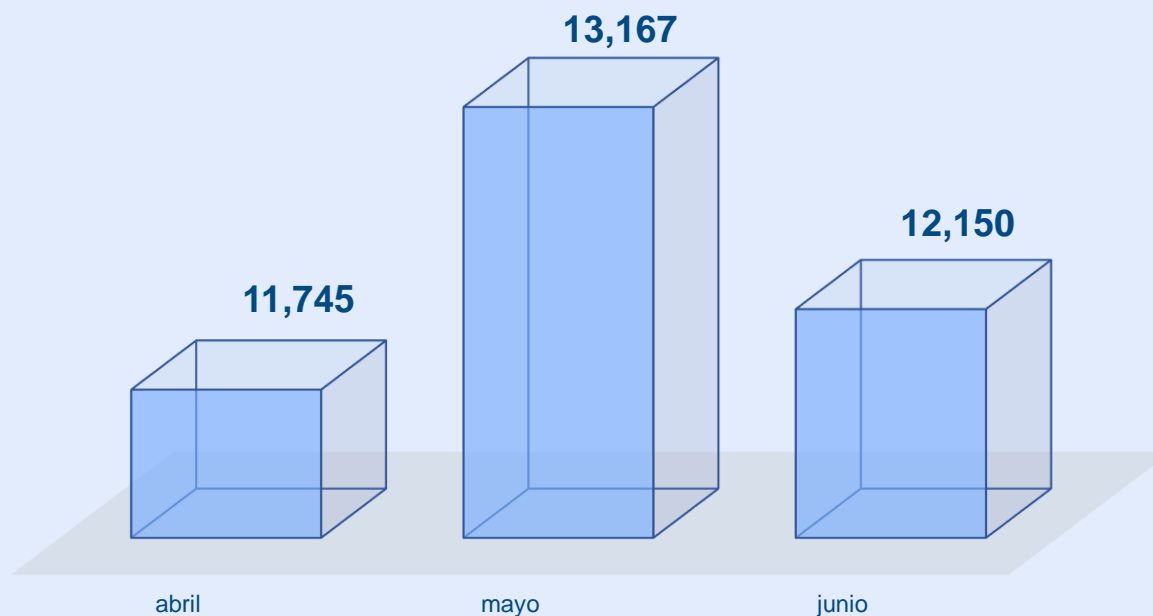
Adicionalmente puede interponer su denuncia a través de nuestro canal web:

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

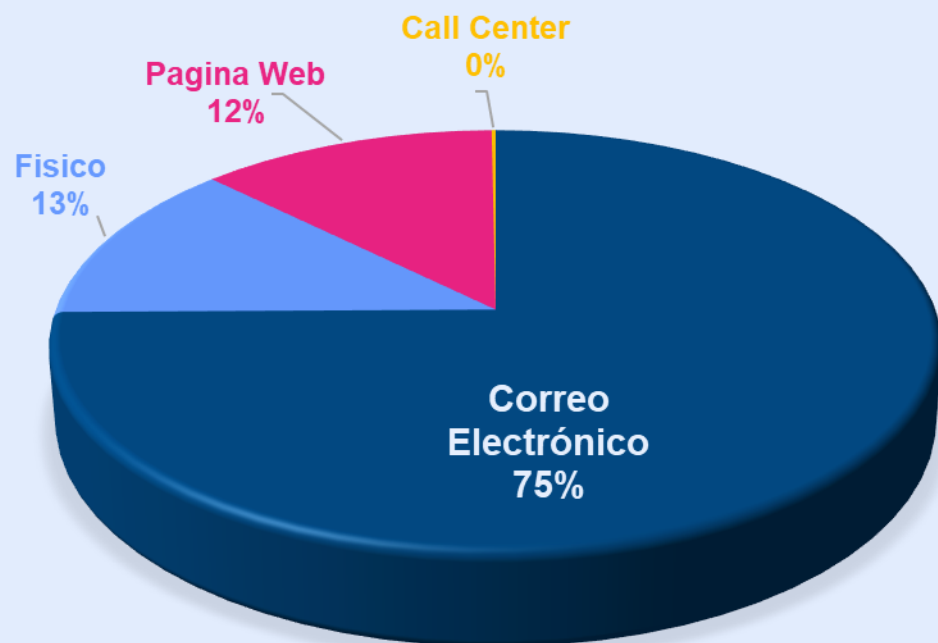


Tipo de solicitudes y Clasificación de las PQRSDF

Durante el periodo citado ingresaron un total de 37.062 requerimientos al MVCT de los cuales 24.088 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 18.021 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 pagina web se encuentra en la sección de tramites y servicios:

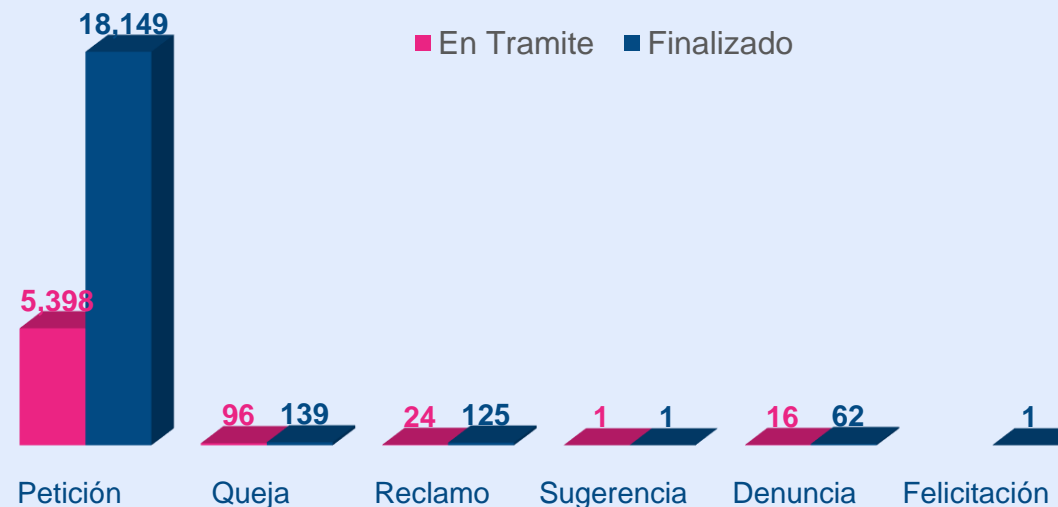
<https://www.minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>



Solicitud de PQRSDf Tramitadas

Durante el periodo citado, se tramitaron un total de 24.012 PQRSDf, cabe resaltar que varios casos se anularon, finalizaron o se encuentran en tramite por recibir en las diferentes dependencias del ministerio.

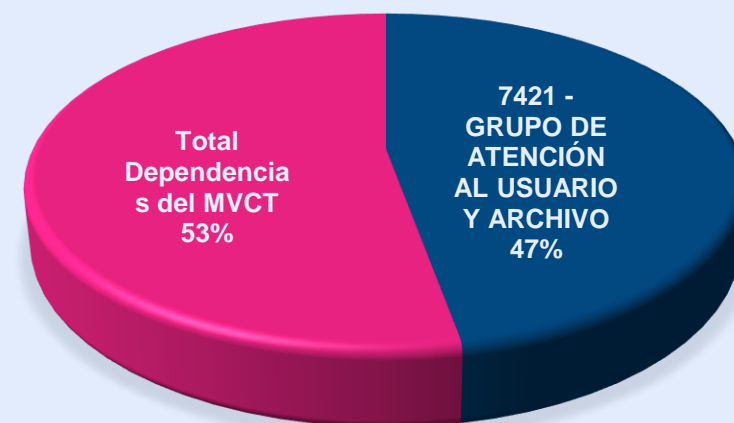
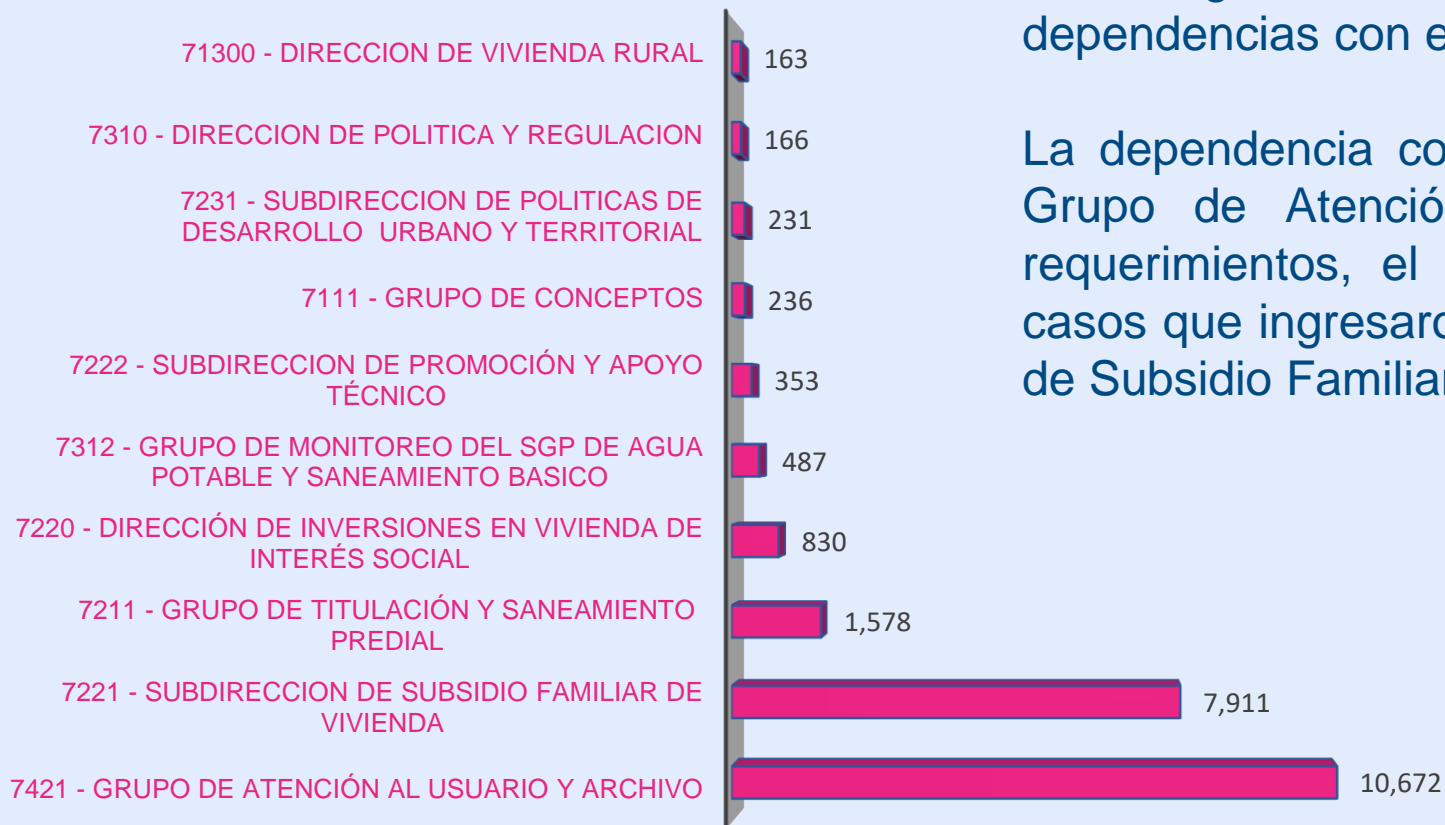
El Grupo de Servicio al Ciudadano y la Oficina TIC se encuentran en un proceso de mejora continua de la herramienta de Gestión Documental GESDOC y se espera poder mejorar el tramite de las PQRSDf



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 10.672 requerimientos, el cual corresponde al 47% del total de casos que ingresaron al MVCT, seguido por la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda con 7.911 requerimientos.



Estado de las solicitudes por Dependencia.

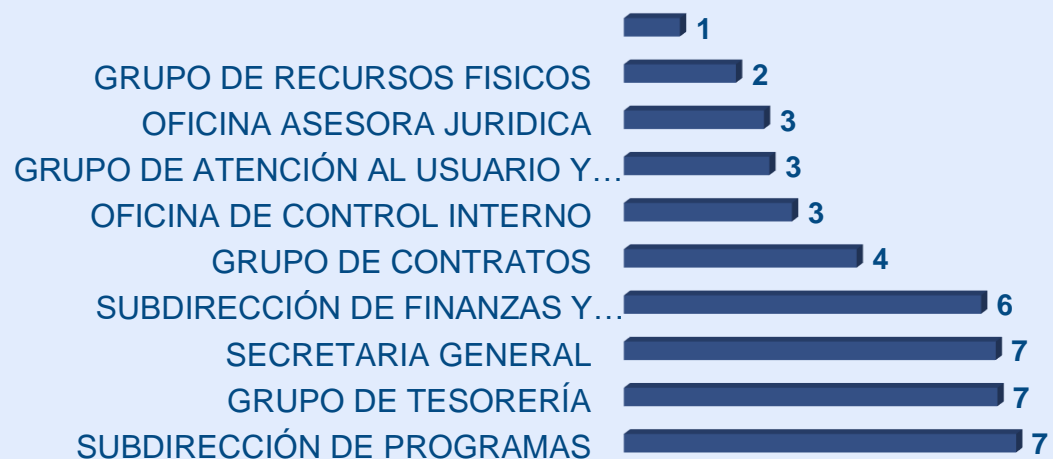
En la tabla se identifican las dependencias que tienen casos pendientes de trámite y los casos que han tramitado en el periodo comprendido de este informe.

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

Dependencias	 En Trámite	Finalizado	Total general
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	100	1,380	1,480
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	46	136	182
GRUPO DE CONCEPTOS	35	127	162
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	10	4	14
DIRECCION DE POLITICA Y REGULACION	8	46	54
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	8	36	44
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	4	63	67
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL	4	25	29
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	20	22
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	2	10,524	10,526
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	2	6,124	6,126
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	2	6	8
GRUPO DE POLITICA SECTORIAL	2	23	25
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	2
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO EMPRESARIAL	1	62	63
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	1	8	9
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	1	21	22
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	7	8
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	1	340	341
DIRECCION DE VIVIENDA RURAL	1	109	110
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	1	4	5
GRUPO DE CONTRATOS		26	26
GRUPO DE RECURSOS FISICOS		1	1
GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO		54	54
GRUPO EVALUACION DE PROYECTOS		14	14
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA		40	40
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL		54	54
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO		1	1
OFICINA ASESORA JURIDICA		2	2
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES		25	25
SUBDIRECCIÓN DE PROGRAMAS		5	5
GRUPO DE TALENTO HUMANO		40	40
SECRETARIA GENERAL		11	11
DESPACHO DEL MINISTRO		4	4
Total general	233	19,343	19,576



Tiempos de Respuesta a 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 estipulo 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 solicitudes de información pública y participación ciudadana en la herramienta de Gestión documental GESDOC





La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

Lo invitamos
a consultar
el **Protocolo
de Atención
al Usuario**





La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

GRACIAS

www.minvivienda.gov.co

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