



Vivienda



Informe PQRSDF Segundo 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.

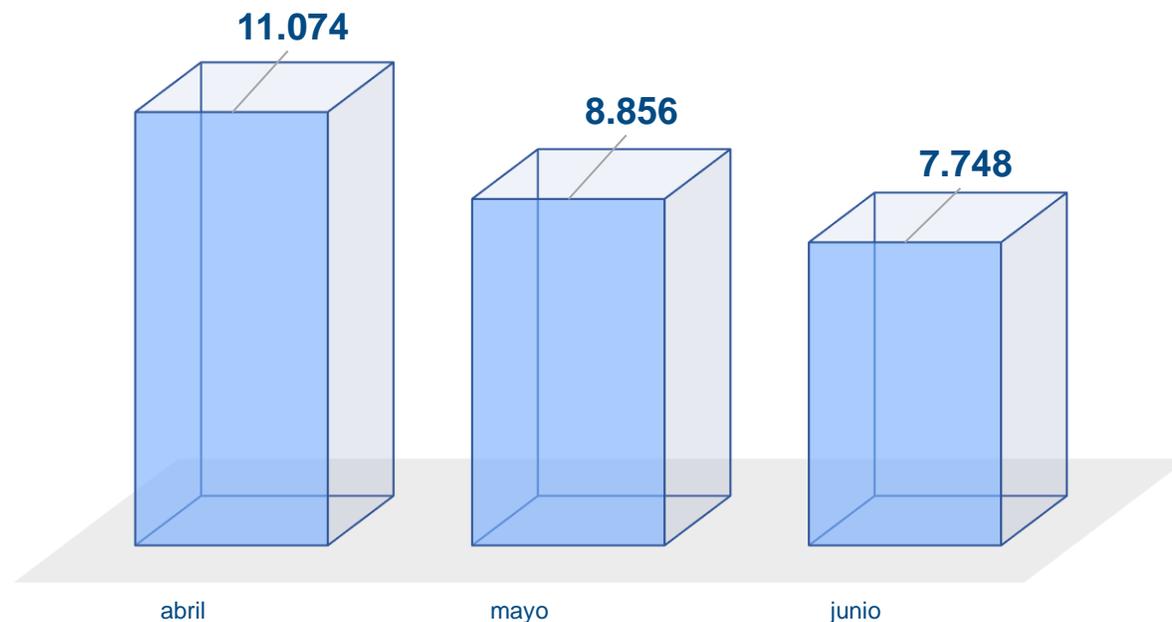
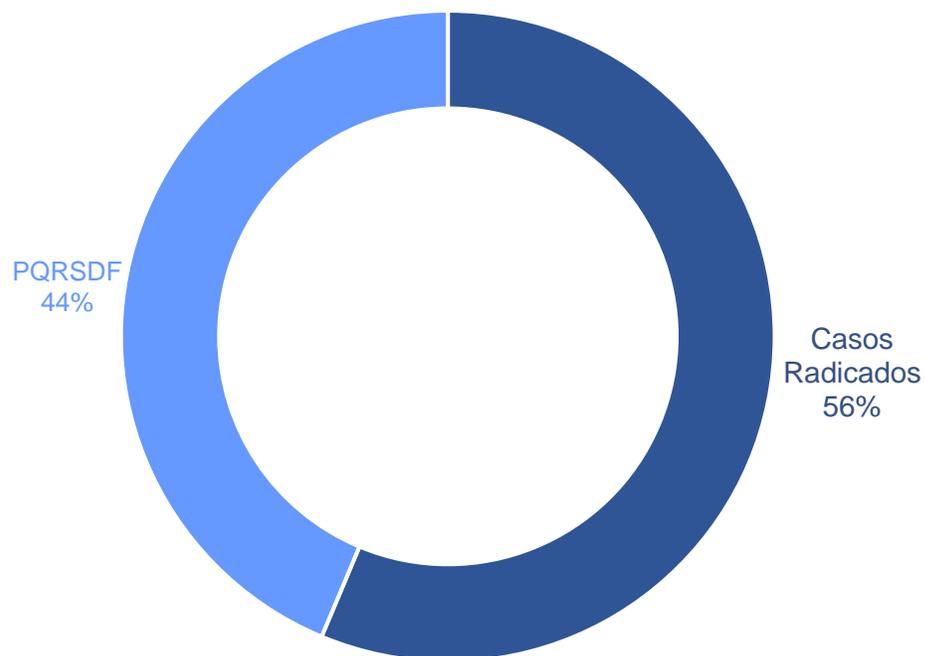
Adicionalmente puede interponer su denuncia a través de nuestro canal web:

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

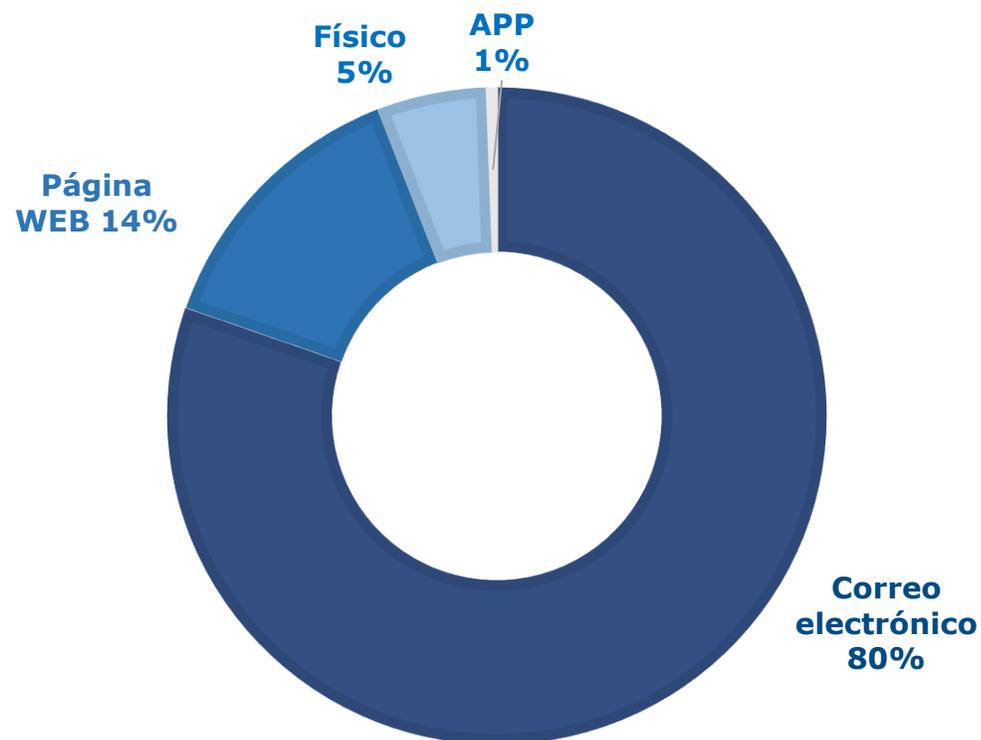


Tipos de Solicitudes y clasificación de las PQRSDf

Durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio, ingresaron un total de 62.897 requerimientos al MVCT de los cuales 27.897 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 el Correo Electrónico, a través del cual se recibieron **22.234** requerimientos, 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>

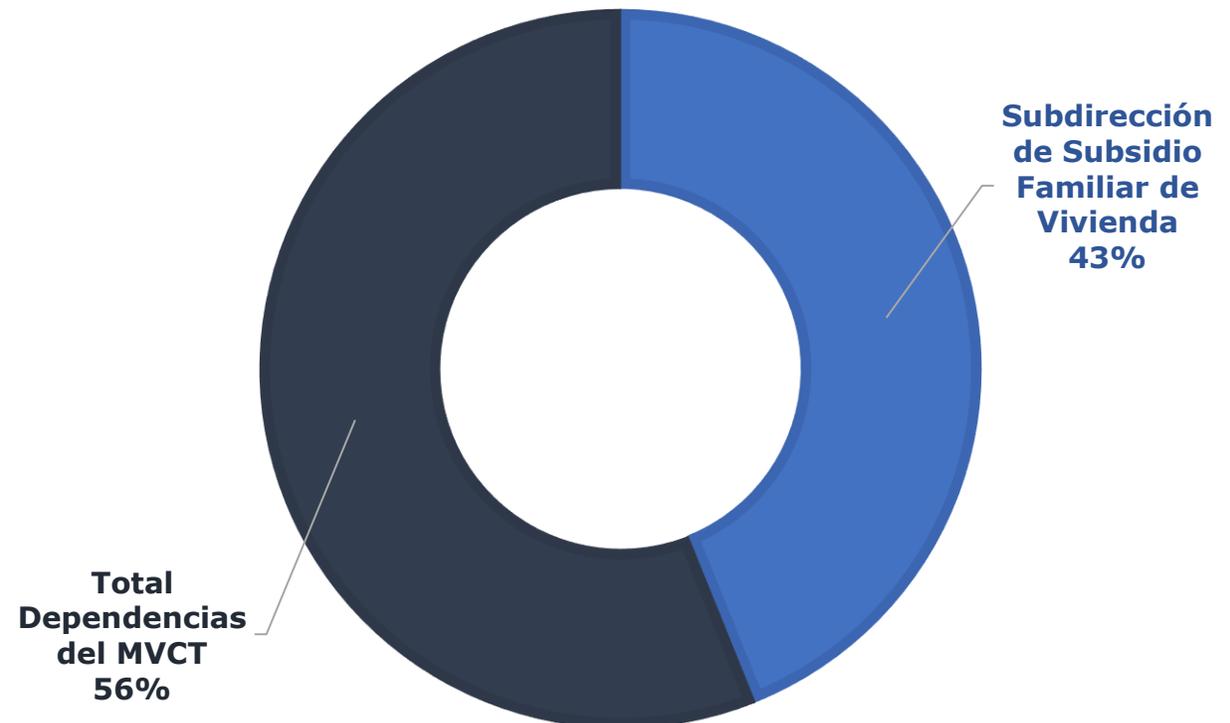
Direccionamiento de las solicitudes al interior del MVCT



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

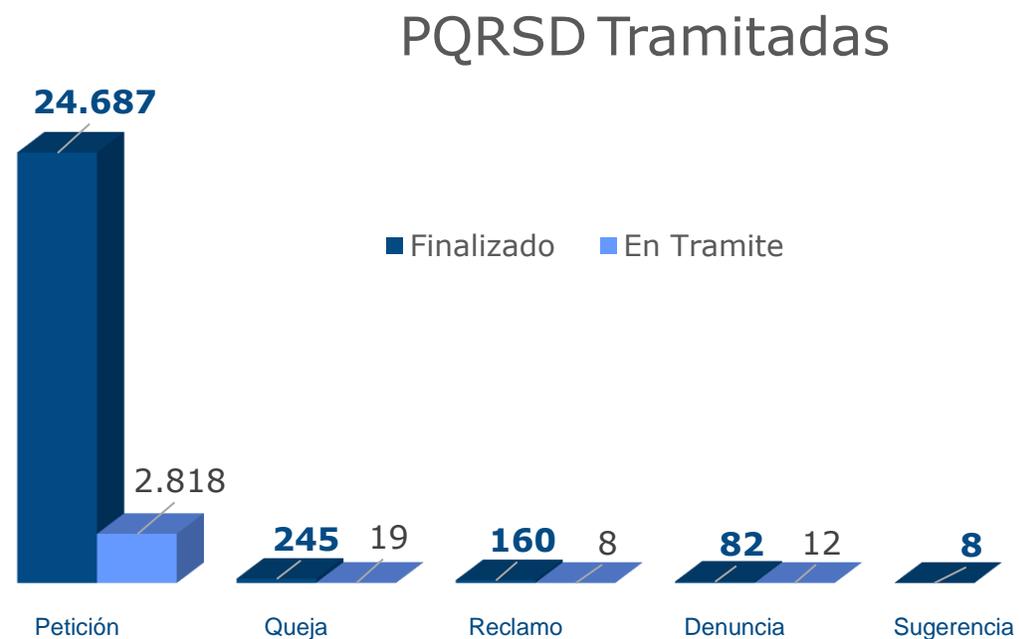
Direccionamiento de las solicitudes al interior del MVCT

La dependencia con mayor volumen de solicitudes es la **Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda** con 10.602 solicitudes, equivalente al 43% del total recibido por el MVCT, seguido por el **Grupo de Atención al Usuario y Archivo** con 8.459 requerimientos.



Direccionamiento de las solicitudes al interior del MVCT

Durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio, se finalizaron/tramitaron un total de **25.182** PQRSDF.



Casos pendientes de trámite por dependencia

En la tabla se identifican las dependencias que con corte al 30 de junio tienen casos pendientes de trámite.

La Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda, es la dependencia con el mayor número de solicitudes en trámite, lo que corresponde a un 13,4% respecto al total de las solicitudes asignadas.

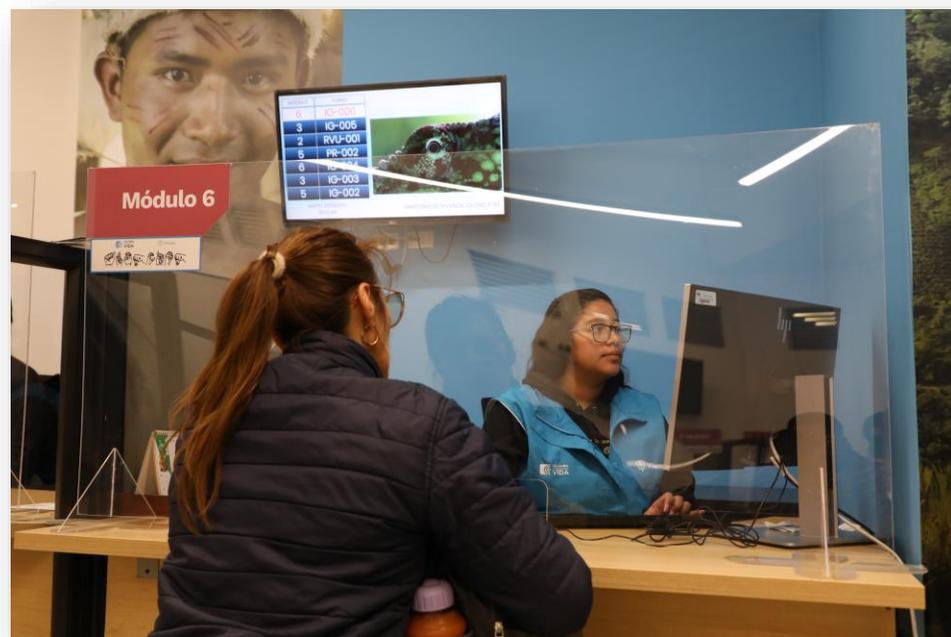
Dependencias	En Trámite	Finalizado	Total general
SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	1.426	9.180	10.606
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	134	8.413	8.547
GRUPO TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	2	1.808	1.810
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	203	771	974
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS	313	169	482
DIRECCIÓN DEL SISTEMA HABITACIONAL	2	425	427
GRUPO DE MONITOREO DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO	2	412	414
GRUPO DE CONCEPTOS	7	393	400
SUBDIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	119	274	393
GRUPO DE TALENTO HUMANO	9	378	387
GRUPO INTERNO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	84	298	382
DIRECCIÓN DE POLÍTICA Y REGULACIÓN	99	233	332
SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO Y EJECUCIÓN DE VIVIENDA RURAL	102	199	301
DESPACHO DEL MINISTRO	28	266	294
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO EMPRESARIAL	19	228	247
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	8	224	232
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	209	20	229
SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	28	187	215
GRUPO DE POLÍTICA SECTORIAL	23	184	207
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	6	146	152
Total general	2.823	24.208	27.031

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

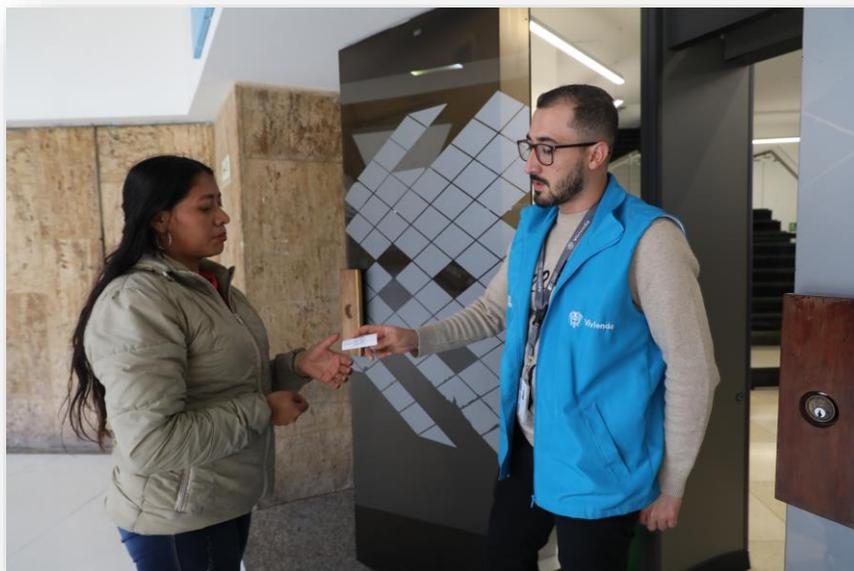


Para el periodo de este informe, se evidenciaron 6 solicitudes de información tipificada como Información Pública bajo los siguientes números de radicados:

2024ER0017827	Finalizado
2024ER0024431	Finalizado
2024ER0035702	Finalizado
2024ER0096395	En Tramite
2024ER0096397	En Tramite
2024ER0100122	En Tramite

De los cuales 3 se encuentran finalizados y 3 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 dos (2) solicitudes por el canal de correo electrónico tipificadas como veeduría ciudadana.

Veedurias	Cuenta de Tiempo de R.
☐ CORREO ELECTRÓNICO - ACCION DE TUTELA No. 2024-00061 VEEDURIA CIUDADANA	1
2024ER0070014	1
☐ CORREO ELECTRÓNICO - ACCION DE TUTELA No. 2024-00078 VEEDURIA CIVICO PARATEBUENO	1
2024ER0055873	1
Total general	2



Vivienda

