



**Vivienda**



# **Informe PQRSDF Tercer 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, ni a terceros, ni a particulares, 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:**

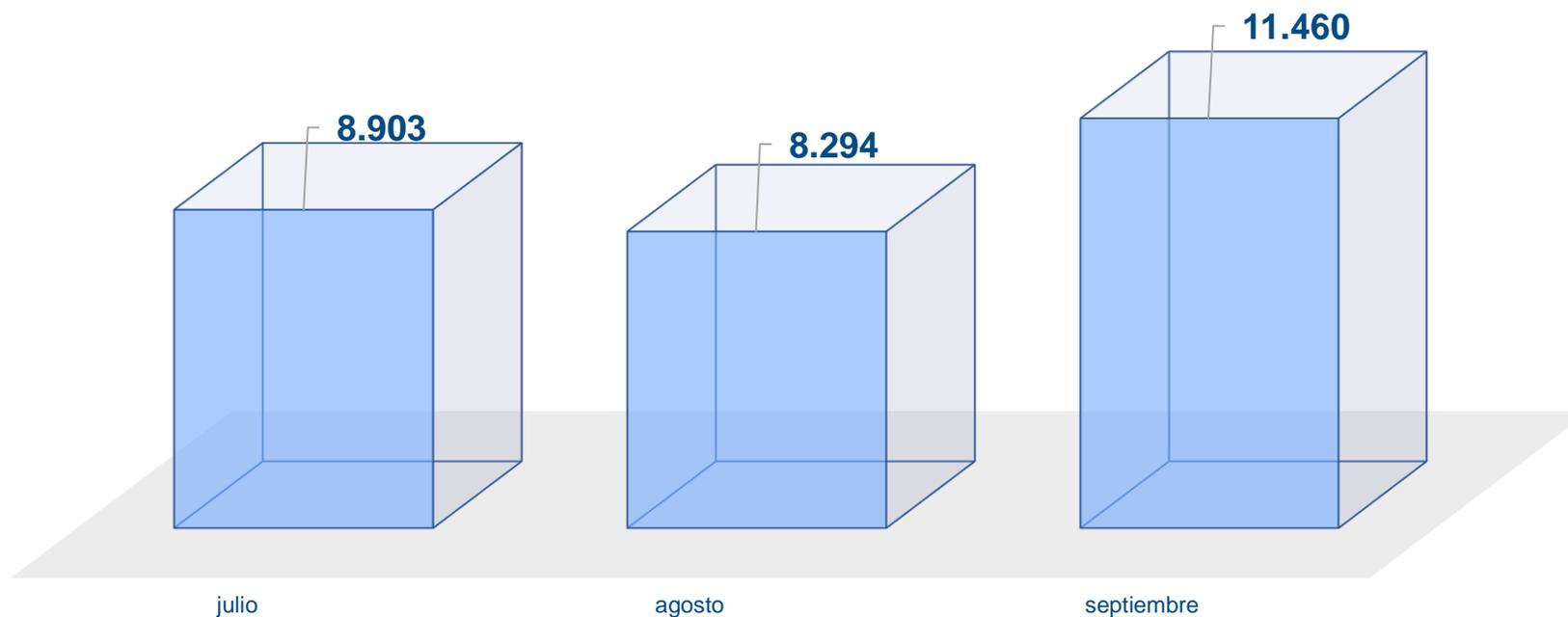
<https://www.minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios/formulario-de-denuncias>

**"A tener en cuenta:** Todos los trámites ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y FONVIVIENDA, son completamente gratuitos, por lo tanto, **NO** es necesario recurrir a intermediarios"

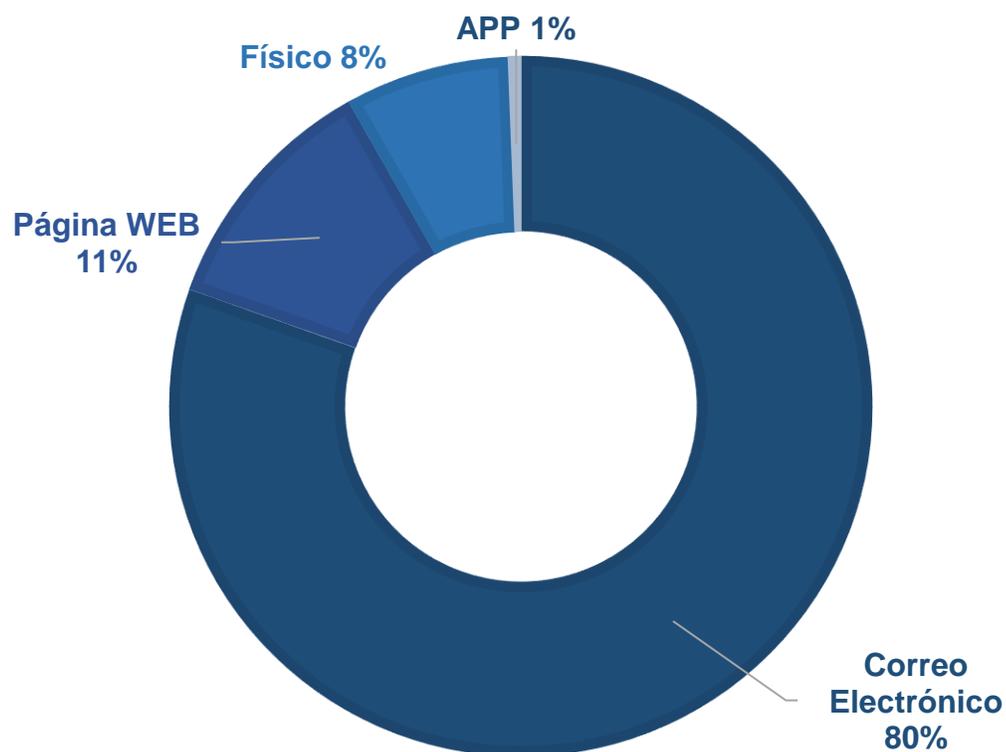


## Tipos de Solicitudes y clasificación de las PQRSDF

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre, ingresaron un total de 28.657 solicitudes que fueron tipificadas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones – PQRSDF.



## Canales de recepción de las PQRSDF

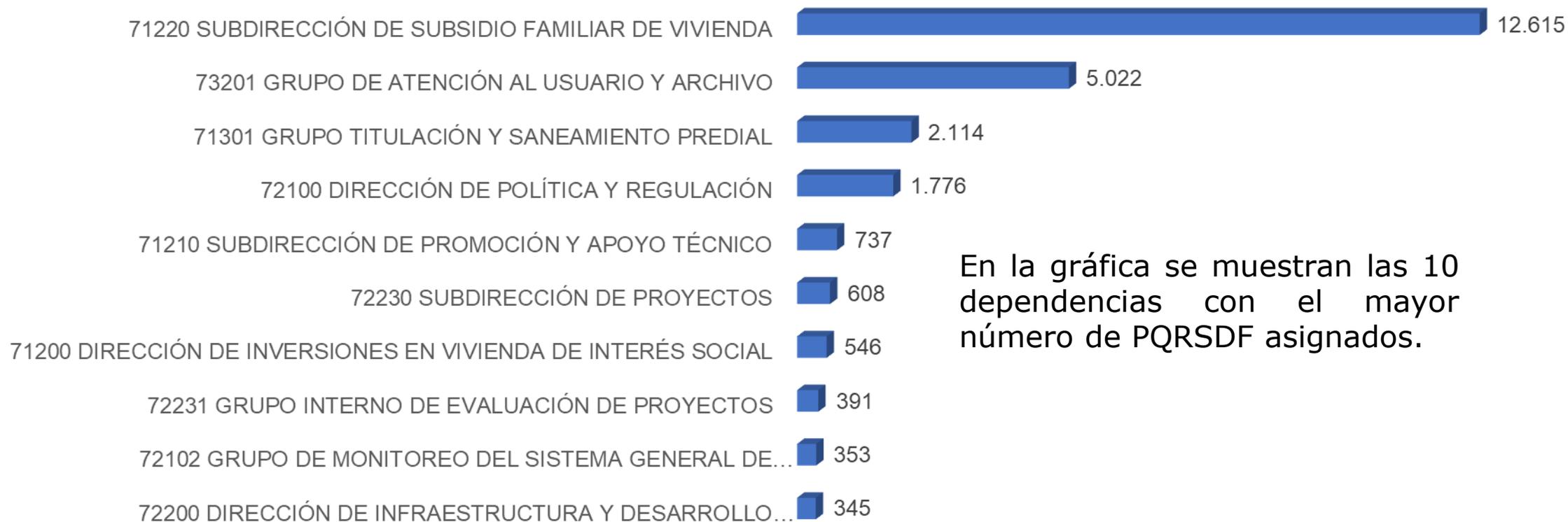


El canal con más interacción por los usuarios para interponer **PQRSDF**, es el Correo Electrónico, a través del cual se recibieron **23.049** solicitudes, éstos fueron debidamente radicados por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo a las diferentes dependencias del Ministerio.

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

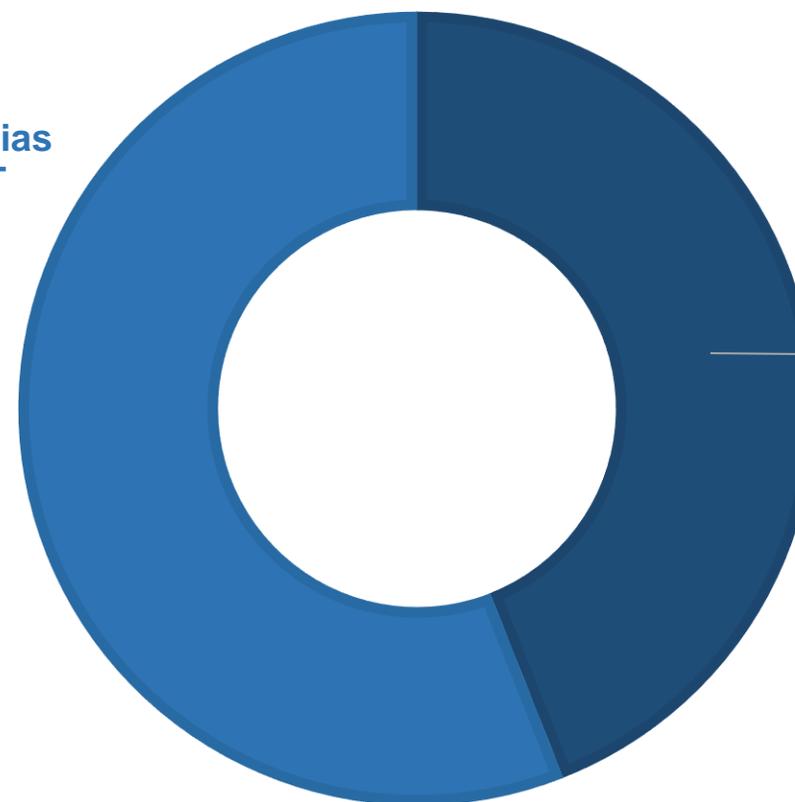


En la gráfica se muestran las 10 dependencias con el mayor número de PQRSD asignados.

## Direccionamiento de las solicitudes al interior del MVCT

La dependencia con mayor volumen de solicitudes es la **Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda** con 12.615 solicitudes, equivalente al 44% del total recibido por el MVCT, seguido por el **Grupo de Atención al Usuario y Archivo** con 5.022 requerimientos.

Total  
Dependencias  
de MVCT  
56%

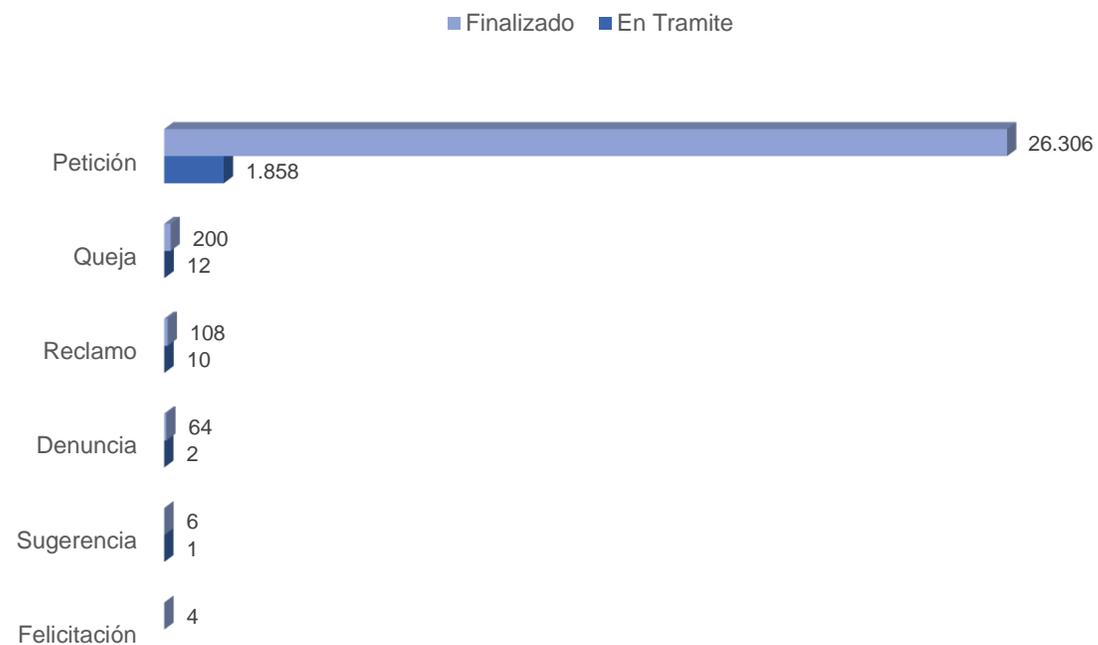


Subdirección  
de Subsidio  
Familiar de  
Vivienda  
44%

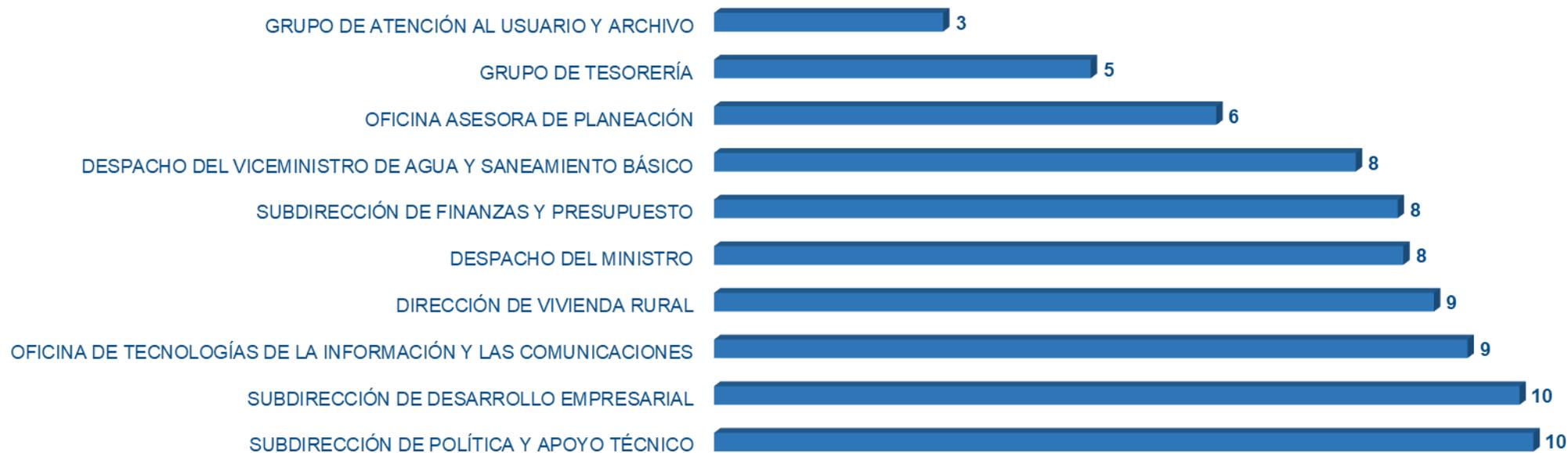
## Direccionamiento de las solicitudes al interior del MVCT

Durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre, se finalizaron un total de **26.774** PQRSDf.

### PQRSDf Tramitadas

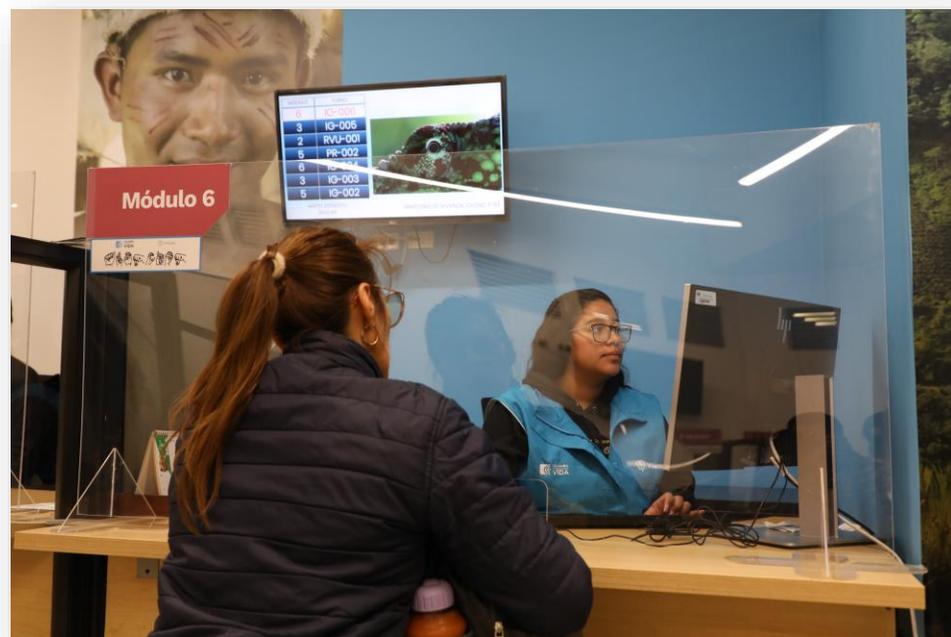


## Tiempos de respuesta de las PQRSDF



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:

RADICADO	MES	ESTADO
2024ER0110650	julio	Finalizado
2024ER0111006	julio	Finalizado
2024ER0127399	agosto	Finalizado
2024ER0133842	agosto	Finalizado
2024ER0148935	septiembre	Finalizado

De los cuales 5 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
☐ CORREO ELECTRÓNICO - Protección de derechos e intereses Colectivos No. 2024-00008 Veeduría Agenda Vision 2032
2024ER0145867
2024ER0145868
2024ER0145871
2024ER0145873
☐ CORREO ELECTRONICO - IMPORTANTE 2.DA MESA DE TRABAJO CITACION VEEDURIA CIUDADANA . CONTRALORIA GENERAL SEGUIMIENTO AL PLAN MAESTRO DE ACUEDUCTO
2024ER0136541
2024ER0136541C1
☐ CORREO ELECTRÓNICO - ACCION DE TUTELA No. 2024-00092 PUEBLORRICO TRANSPARENTE VEEDURIA CIUDADANA
2024ER0155041
☐ CORREO ELECTRÓNICO - ACCION DE TUTELA No. 2024-00092 PUEBLORRICO TRANSPARENTE VEEDURIA
2024ER0148800
☐ CORREO ELECTRÓNICO - Renuncia a Poder AP 2024-00008 VEEDURIA AGENDA VISION 2032
2024ER0120639
☐ CORREO ELECTRONICO - ACTA DE CONSTITUCION COMITE DE VEEDURIA
2024ER0120902





**Vivienda**

