



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF

1º enero al 31 de marzo de 2020

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.

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.



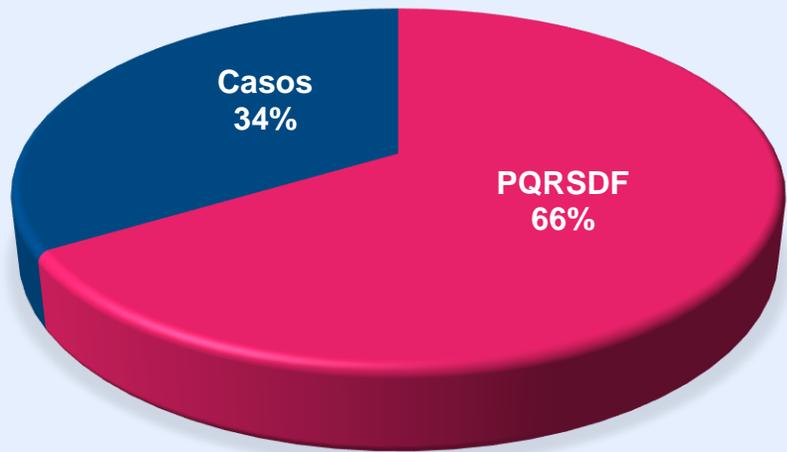
Los servicios que presta el MVCT – Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y FONVIVIENDA son gratuitos, por lo tanto, los usuarios no deberán acudir a intermediarios ni pagar a funcionarios por el trámite de sus PQRSDF ante el MVCT y FONVIVIENDA; de presentarse tal situación es necesario elevar la 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 **32,155** requerimientos al MVCT de los cuales **16,285** fueron identificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones – PQRSDf.



En la grafica podemos identificar el comportamiento de las PQRSDf a través del periodo solicitado, a partir del mes de febrero se evidencia un aumento en las solicitudes, esto se debe a la gestión del Ministerio de vivienda en los programas Vivienda Rural, 200mil Viviendas, Casa Digna, Vida Digna y Concurrencia.

Solicitudes de PQRSDF Tramitadas

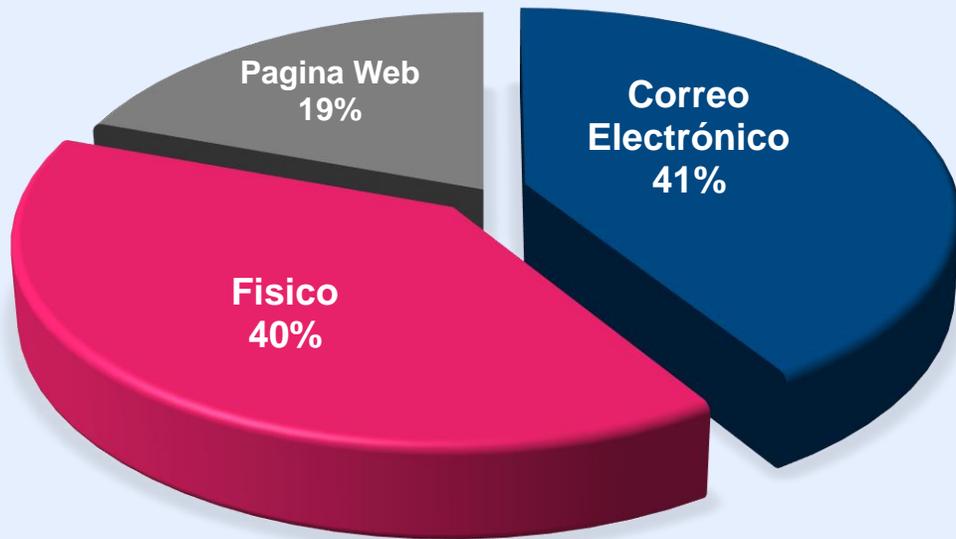
■ No Tramitado ■ Tramitado

Durante el periodo citado se tramitaron un total de **14,368** PQRSDF, cabe resaltar que varios casos se anularon, finalizaron o se encuentran en tramite por recibir en las diferentes dependencias del ministerio.

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio realizo un cambio de la herramienta GESDOC – BIZAGI en donde se actualizo GESDOC y se unificaron todos los procesos en esta.



Canales de recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF



El canal con más interacción por los usuarios del MVCT – Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio para interponer Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, es a través del canal Correo Electrónico, en donde se recibieron **13,213** requerimientos, y estos fueron direccionados por el grupo de abogados de Servicio al Ciudadano hacia 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>

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 **12,506** requerimientos, el cual corresponde al **77%** del total de casos que ingresaron al MVCT, seguido por la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda con **1,968** requerimientos.



Estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

DEPENDENCIAS	No Tramitado	Tramitado	Total general
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	772	11742	12514
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	529	1517	2046
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	302	11	313
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	113	74	187
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	95	645	740
GRUPO DE TALENTO HUMANO	71	24	95
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	60	33	93
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	52	7	59
GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	40	20	60
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA	31	19	50
DIRECCION DE PROGRAMAS	30	28	58
GRUPO EVALUACION DE PROYECTOS	25	26	51
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	23	13	36
GRUPO DE POLITICA SECTORIAL	19	16	35
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	16		16
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	14	13	27
SUBDIRECCIÓN DE GESTION EMPRESARIAL	13	36	49
OFICINA ASESORA JURIDICA	12	20	32
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	11		11
GRUPO DE CONTRATOS	11	5	16
SUBDIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROGRAMAS	10	4	14
DESPACHO DEL MINISTRO	9	2	11
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	8	5	13
GRUPO DE CONCEPTOS	8	43	51
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	7	1	8
GRUPO DE RECURSOS FISICOS	6		6
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	5	28	33
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5		5
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	4	3	7
SECRETARIA GENERAL	4	1	5
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL	4	26	30
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	4		4
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1	3	4
GRUPO DE PRESUPUESTO Y CUENTAS	1		1
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO	1	3	4
Total general	2316	14368	16684

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

El Grupo de Atención al Usuario y Archivo, es la dependencia con el mayor numero de casos pendientes, pero proporcionalmente, es el grupo con el mayor numero de casos tramitados, esto se debe a que el grupo es la dependencia encargada de recepcionar todas las solicitudes de los ciudadanos y se tramitan según las competencias del grupo o se trasladan a las áreas competentes al interior del Ministerio.

Tiempos de Respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.



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

El Grupo de Atención al Usuario y Archivo, tramito sus solicitudes en un termino de 4 días hábiles en promedio, cabe resaltar que se tramitaron un total de 12,541 casos.

En la grafica se identifican las 10 dependencias que tramitaron sus solicitudes en el lapso de tiempo mas alto 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

Se tramitaron en total **232** solicitudes de **285** solicitudes, tipificadas como Solicitudes de Información pública, las cuales ingresaron a través de los canales de atención, cabe resaltar que la mayoría fueron radicadas directamente por los usuarios a través del canal página web y el GAUA tramito **219** de estas solicitudes en donde se identifico que no eran solicitudes de información pública, eran solicitudes de información general.

En total se direccionaron estas solicitudes a 21 dependencias, pero solamente 10 han tramitado las solicitudes, a continuación se presenta los casos pendientes de tramite y los tramitados por cada una:

DEPENDENCIAS	No Tramitado	Tramitado	Total general
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	29	219	248
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	7	1	8
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	3		3
DESPACHO DEL MINISTRO	2		2
GRUPO DE TALENTO HUMANO	2		2
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	2		2
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	1	1	2
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	1		1
OFICINA ASESORA JURIDICA	1		1
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO	1		1
GRUPO DE POLITICA SECTORIAL	1		1
GRUPO DE CONTRATOS	1		1
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA	1		1
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	1		1
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL		2	2
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL		2	2
GRUPO DE CONCEPTOS		1	1
GRUPO EVALUACION DE PROYECTOS		1	1
DIRECCION DE PROGRAMAS		3	3
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL		1	1
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES		1	1
Total general	53	232	285

Solicitudes de Información Pública y Participación Ciudadana



En la grafica se presentan los tiempos promedio de respuesta a las solicitudes de información publica por cada una de las dependencias del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

En la tabla anterior se presento la cantidad de solicitudes tramitadas y las pendientes por tramitar por cada una de las dependencias.

El grupo de Atención al Usuario y Archivo, fue el que mas casos tramito con un total de 219 casos, en un termino de 6 días hábiles en promedio.

Solicitudes de Veeduría Ciudadana

DEPENDENCIAS	 No Tramitado	Tramitado	Total general
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO		1	1
SUBDIRECCION DE PROYECTOS		2	2
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL		1	1
Total general		1	3

Se tramitaron en total **3** solicitudes de veedurías ciudadanas, de las **4** que ingresaron. estas ingresaron a través de los canales de atención, cabe resaltar que la petición que no se tramite es susceptible a que este tramitada sin su respectivo registro ante la herramienta de Gestión Documental GESDOC.

El tiempo de respuesta promedio a las respuestas tramitadas, corresponde a **8** días hábiles, según las bases de datos de la herramienta de Gestión Documental.

Costos de 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 11 de julio del 2019, documentos que invitamos a consultar en los siguientes link.

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

<http://minvivienda.gov.co/NormativaInstitucional/0046%20-%202017.pdf>



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.