



**MINISTERIO DE VIVIENDA,  
CIUDAD Y TERRITORIO**



# Informe PQRSDF Primer Trimestre 2023

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.

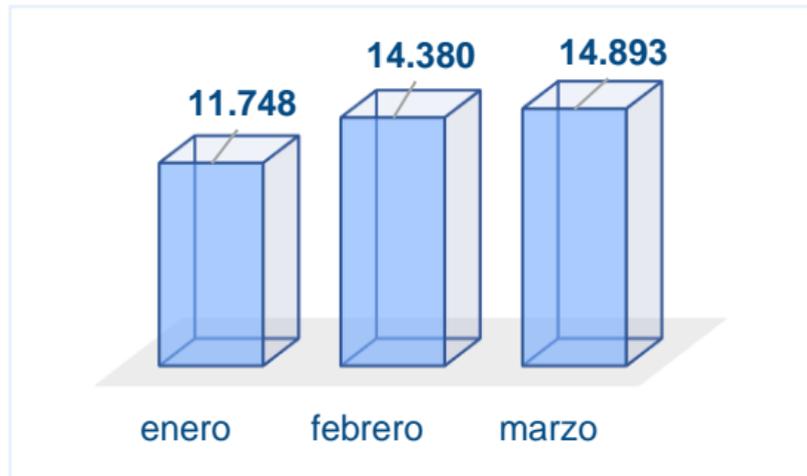
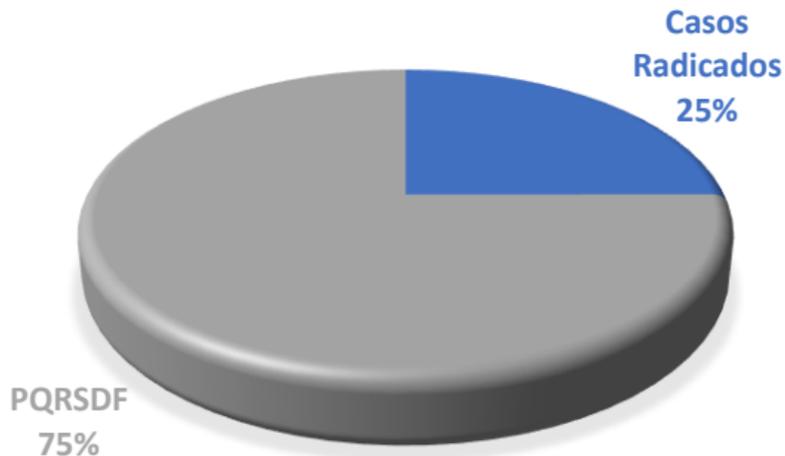
**Adicionalmente puede interponer su denuncia a través de nuestro canal web:**

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

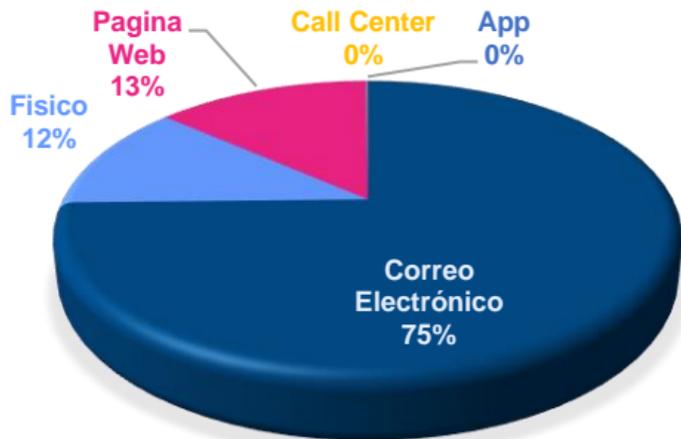


# Número de Solicitudes Recibidas

Durante el periodo citado ingresaron un total de 41.028 requerimientos al MVCT de los cuales 30.773 fueron identificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones – PQRSDf.



# Canales de Recepción de las PQRS



Actualmente el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio cuenta con 10 canales de atención (Teléfono, Correo Postal, Chat Institucional, Pagina Web, Redes Sociales, App Móvil, Urna de Cristal, Ferias al Ciudadano, Correo electrónico y Atención Personalizada).

El canal con mas interacción por los usuarios para interponer PQRSDF, es a través del canal Correo Electrónico, por el que se recibieron 22.973 solicitudes, las cuales 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 tramites y servicios:

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

# Solicitudes de PQRS Tramitadas

## PQRSD Trámitadas

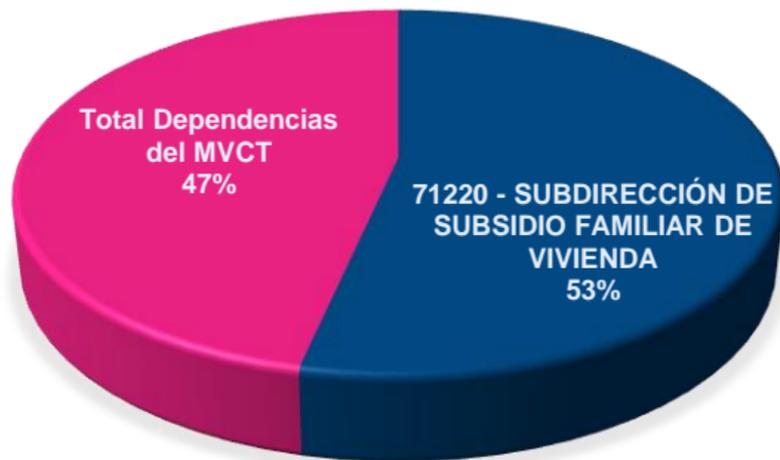


Durante el periodo citado, se tramitaron un total de 30.665 PQRSD, cabe resaltar que varios casos se anularon, finalizaron o se encuentran en trámite por recibir en las diferentes dependencias del ministerio.

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 y se espera poder mejorar el trámite de las PQRSD

# Direccionamiento de las Solicitudes al interior del MVCT

La dependencia con mayor volumen de solicitudes, es la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda con 15.508 requerimientos, lo cual corresponde al 53% del total de casos que ingresaron al MVCT, seguido por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo con requerimientos.



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

# 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 Conceptos, es la dependencia con el mayor número de casos pendientes o en trámite.

Cuenta de Tiempo de R. Dependencias	Etiquetas de columna		
	En Tramite	Finalizado	Total general
GRUPO DE CONCEPTOS	115	95	210
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	82	67	149
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	55	431	486
DIRECCIÓN DE VIVIENDA RURAL	42	130	172
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO EMPRESARIAL	40	136	176
SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	27	4.310	4.337
GRUPO TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	23	1.189	1.212
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	16	139	155
DIRECCIÓN DEL SISTEMA HABITACIONAL	4	97	101
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO		9.301	9.301

# Tiempos de respuesta de 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 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 evidencian dos (2) solicitudes tipificadas como solicitud de información pública y participación ciudadana en la herramienta de Gestión documental GESDOC.

Correspondientes a los siguientes  
Radicados 2023ER0030069 y  
2023ER0030098



# Solicitudes de Veedurías Ciudadanas



En el periodo de evaluación del presente informe, a través de la Herramienta de Gestión Documental - GESDOC, se presentaron cinco (5) solicitudes de Veedurías Ciudadanas.

Veedurías	Cuenta de Tiempo de R.
☐ CORREO ELECTRÓNICO - veeduría ciudadana	2
2023ER0000959	1
2023ER0001986	1
☐ CORREO ELECTRÓNICO - informacion completa veeduría ciudadana	1
2023ER0004375	1
☐ CORREO ELECTRÓNICO - AUDIENCIA PROTECCION DE LOS DERECHOS E INTERESES COLECTIVOS No. 2022-00034 Movimiento de \	1
2023ER0011316	1
☐ CORREO ELECTRONICO- ASIGNACION DE RECURSOS PROYECTO DE VIVIENDA EL CARMEN DE BOLIVAR BARRIO EL PRADO . ATEN'	1
2023ER0002138	1
<b>Total general</b>	<b>5</b>

# Recomendaciones

---

1. Se requiere recordar a los profesionales de radicación los tipos de peticiones, para que la clasificación sean lo mas confiables posibles, para los próximos informes.
2. Seguir en el proceso de mejora continua de la herramienta de gestión Documental y que los servidores del Ministerio la Apropien.
3. Les recordamos a las dependencia del ministerio su obligación con los términos de respuesta a las solicitudes interpuestas por la ciudadanía.

# Costos e 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 27 de octubre del 2020, documentos que invitamos a consultar en los siguientes link.

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



# GRACIAS

---

[www.minvivienda.gov.co](http://www.minvivienda.gov.co)

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