



La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda

10 años  
2011 • 2021

# Segundo Informe de PQRSDF 2021

10 años  
2011 • 2021

---

Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio  
Grupo Atención al Usuario y Archivo

## 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.**



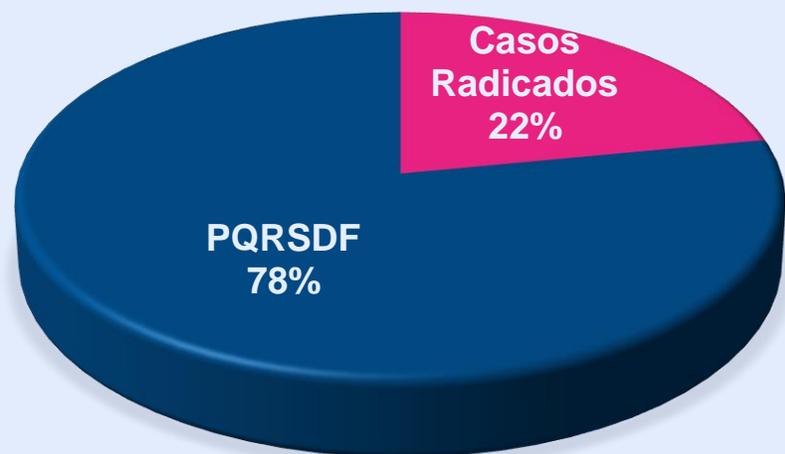


Los servicios que presta el MVCT – Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y FONVIVIENDA son gratuitos, por lo tanto, los usuarios no deberán acudir a intermediarios ni pagar a funcionarios por el trámite de sus PQRSDF ante el MVCT y FONVIVIENDA; de presentarse tal situación es necesario elevar la 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>

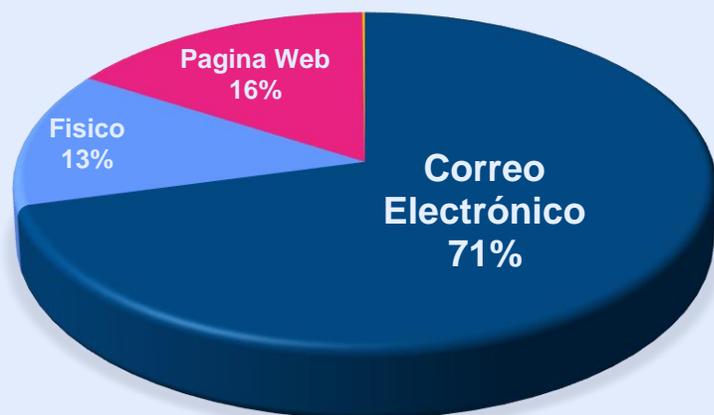
## Tipo de solicitudes y Clasificación de las PQRSDF



Durante el periodo citado ingresaron un total de 42,376 requerimientos al MVCT de los cuales 33,078 fueron identificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones – PQRSDF.



## Canales de recepción de las PQRSDF

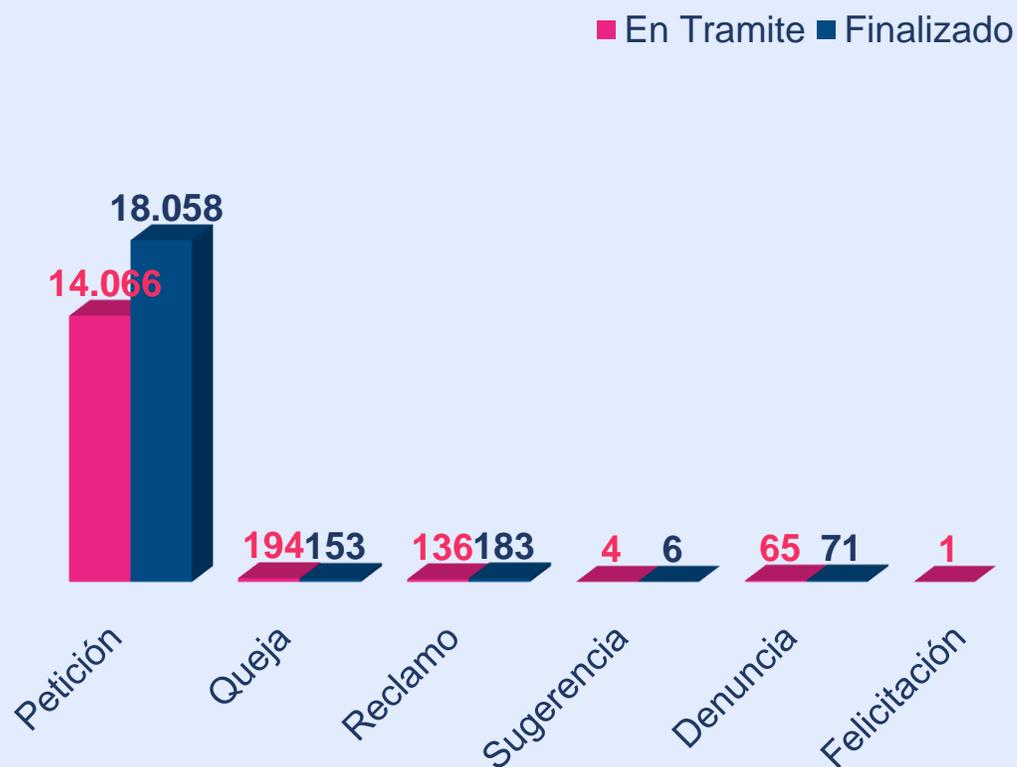


El canal con más interacción por los usuarios para interponer PQRSDF, es a través del canal Correo Electrónico, en donde se recibieron 23,427 requerimientos, y estos fueron direccionados por el grupo de profesionales en radicación del Grupo de Atención al Usuario y Archivo a las diferentes dependencias 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>

## Solicitudes de PQRSDF Tramitadas



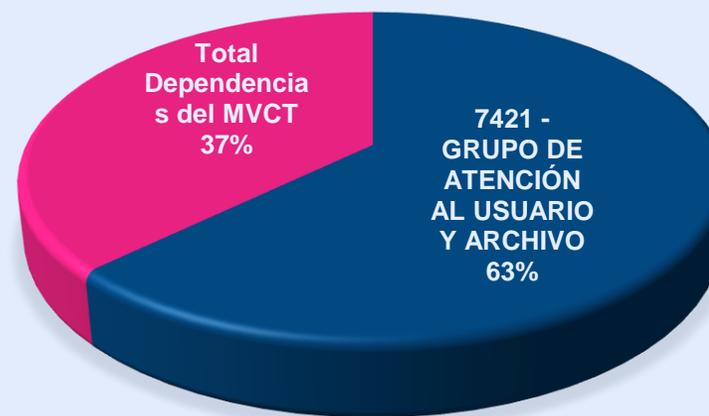
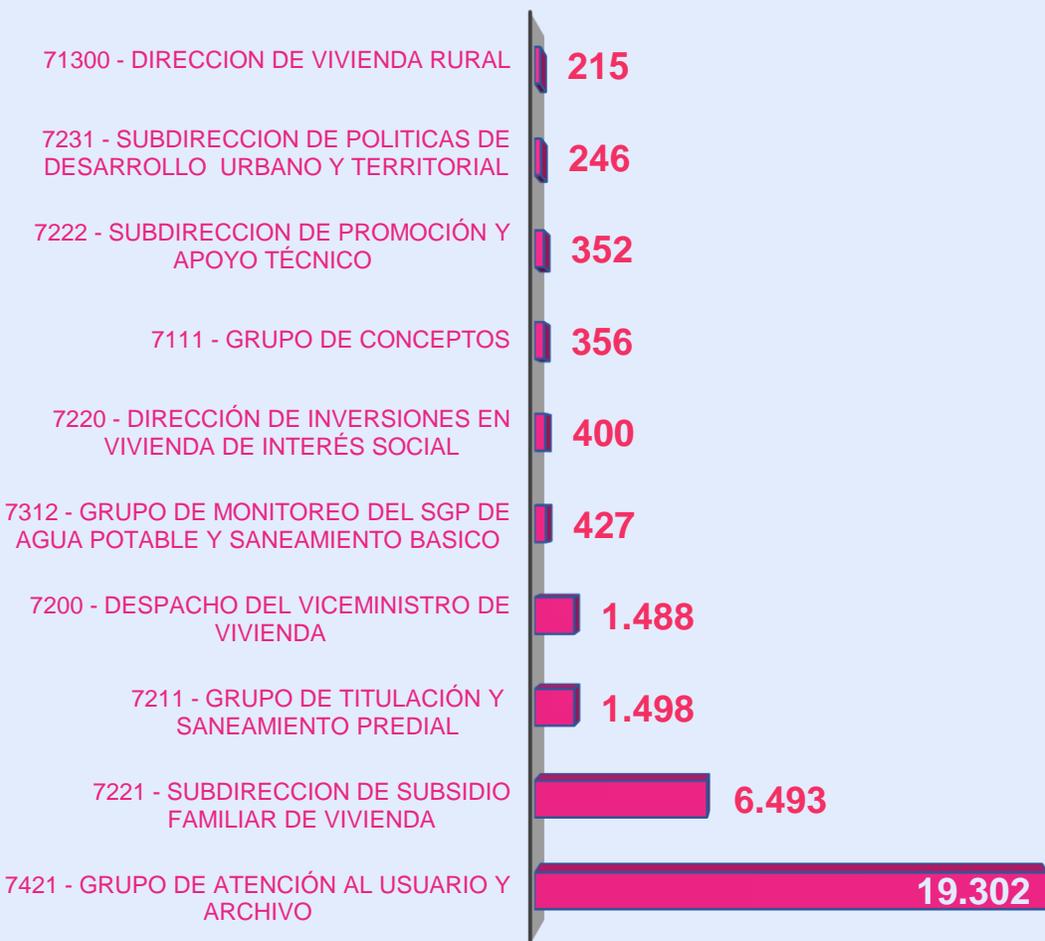
Durante el periodo citado, se tramitaron un total de 18,471 PQRSDF, cabe resaltar que varios casos se anularon, finalizaron o se encuentran en tramite por recibir en las diferentes dependencias del ministerio.

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 19,302 requerimientos, el cual corresponde al 63% del total de casos que ingresaron al MVCT, seguido por la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda con 6,493 requerimientos.



# Estado de las Solicitudes por Dependencia

Dependencias	En Trámite	Finalizado	Total general
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	67	1.648	1.715
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO EMPRESARIAL	29	162	191
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	18	298	316
GRUPO EVALUACION DE PROYECTOS	12	34	46
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	11	19	30
GRUPO DE CONCEPTOS	9	341	350
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA	8	1.385	1.393
DIRECCION DE POLITICA Y REGULACION	8	59	67
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	6	79	85
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	5	12	17
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	5	254	259
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	5	5.005	5.010
GRUPO DE POLITICA SECTORIAL	4	20	24
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	2	40	42
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL	2	114	116
SECRETARIA GENERAL	2	27	29
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	2	66	68
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	2	59	61
DIRECCION DE VIVIENDA RURAL	2	238	240
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	70	71
GRUPO DE CONTRATOS	1	25	26
GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO		128	128
OFICINA DE CONTROL INTERNO		1	1
GRUPO DE RECURSOS FISICOS		1	1
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES		38	38
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO		18.877	18.877
DESPACHO DEL MINISTRO		5	5
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL		62	62
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO		37	37
OFICINA ASESORA JURIDICA		3	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		4	4
GRUPO DE TALENTO HUMANO		38	38
SUBDIRECCIÓN DE PROGRAMAS		3	3
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1	1
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE		20	20
<b>Total general</b>	<b>201</b>	<b>29.173</b>	<b>29.374</b>

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.



# 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

## Solicitudes de Veeduría Ciudadana



En el periodo de evaluación del presente informe, a través de la herramienta de Gestión Documental – GESDOC, se presentaron 2 solicitudes, las cuales se tramitaron en los términos de respuesta establecidos por ley.

Veedurias	Cuenta de Tiempo de R.
CORREO ELECTRONICO - envio oficio solicitud Veeduria las torres la diferencia Aipe Huila	2
<b>Total general</b>	<b>2</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. Se recomienda seguir en el proceso de mejora continua de la herramienta de gestión Documental y que los servidores del Ministerio la Apropien.
3. Se recomienda reactivar los canales de atención atendidos por el centro de contacto, para mejorar la interacción de la ciudadanía con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
4. Se recomienda recordarle a las dependencia del ministerio su obligación con los términos de respuesta a las solicitudes interpuestas por la ciudadanía.



## 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 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>





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

**10** años  
2011 • 2021

# GRACIAS

Elaboro: Jefferson Daniel Romero Acosta  
Aprobó: Jorge Arcecio Cañaveral Rojas

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

---

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