



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF

1º abril al 30 de junio 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.



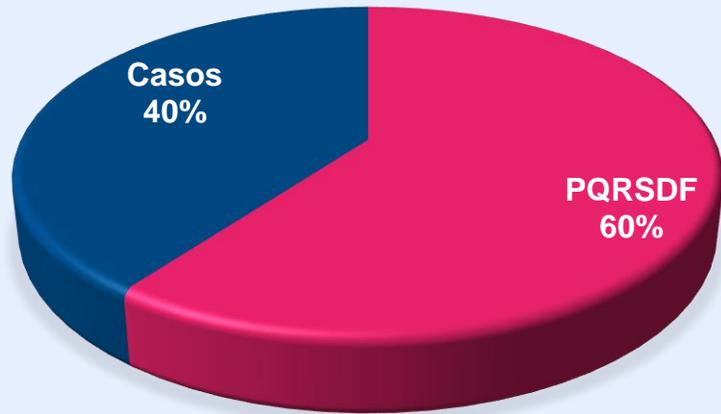
Los servicios que presta el MVCT – Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y FONVIVIENDA son gratuitos, por lo tanto, los usuarios no deberán acudir a intermediarios ni pagar a funcionarios por el trámite de sus PQRSDF ante el MVCT y FONVIVIENDA; de presentarse tal situación es necesario elevar la 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 **25,920** requerimientos al MVCT de los cuales **17,181** fueron identificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones – PQRSDf.



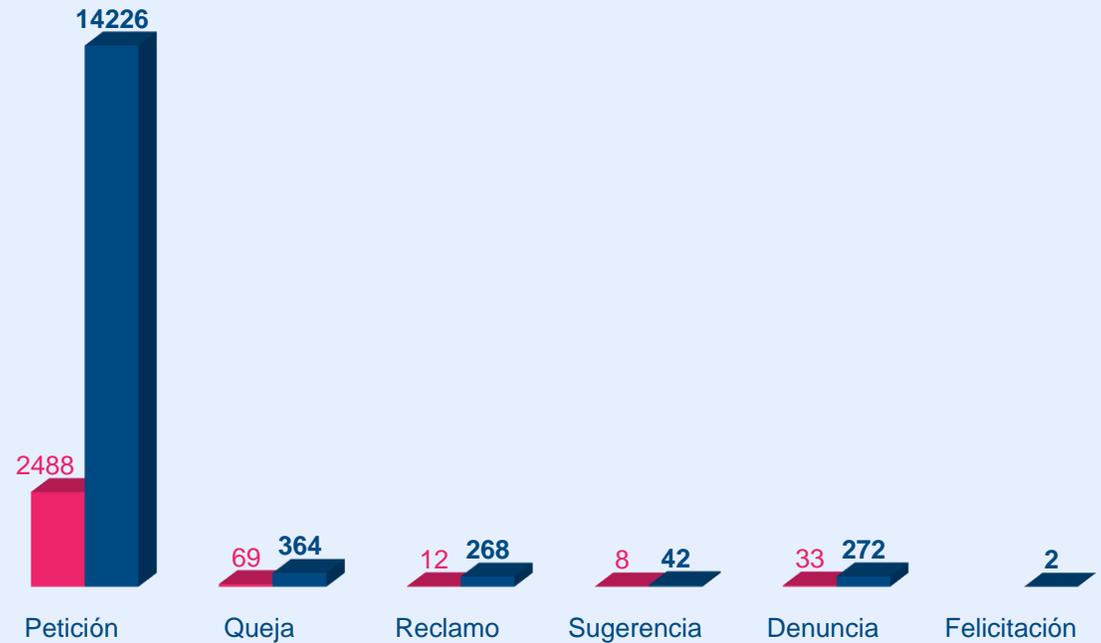
En la grafica podemos identificar el comportamiento de las PQRSDf a través del periodo solicitado, en donde el mes de junio presento el pico mas alto, se evidencia un aumento en las solicitudes, esto se debe a la gestión del Ministerio de vivienda en los programas Vivienda Rural, 200mil Viviendas, Casa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

Solicitudes de PQRSDF Tramitadas

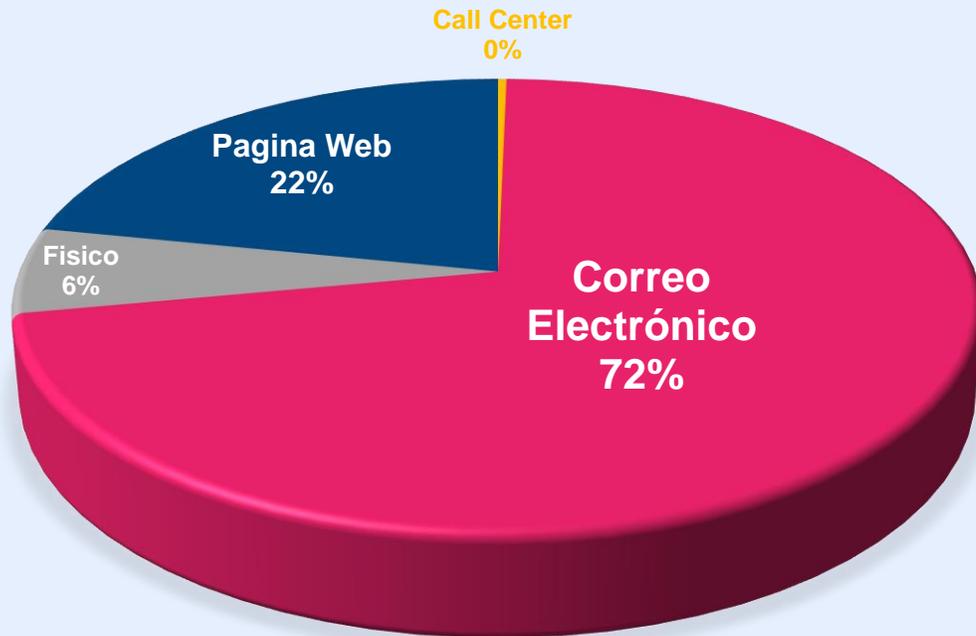
■ No Tramitado ■ Tramitado

Durante el periodo citado se tramitaron un total de **15,174** 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 **18,591** requerimientos, y estos fueron direccionados por el grupo de profesionales en radicación del Grupo de Atención al Usuario y Archivo.

El canal pagina web se encuentra en la sección de tramites y servicios:

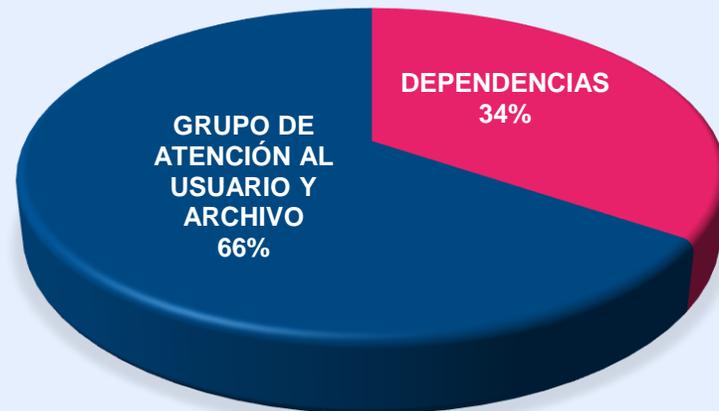
<https://www.minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>

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 **11,255** requerimientos, el cual corresponde al **66%** del total de casos que ingresaron al MVCT, seguido por la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda con **2,454** requerimientos.



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

DEPENDENCIAS	No Tramitado	Tramitado	Total general
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	762	1837	2599
GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	341	116	457
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	312	11054	11366
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	154	57	211
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	118	146	264
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	82	71	153
GRUPO DE TALENTO HUMANO	77	28	105
SUBDIRECCIÓN DE GESTION EMPRESARIAL	75	80	155
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL	74	222	296
GRUPO DE POLITICA SECTORIAL	58	191	249
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	53	6	59
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	51	499	550
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO	50	33	83
DIRECCION DE PROGRAMAS	40	45	85
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	37	53	90
GRUPO DE CONCEPTOS	37	348	385
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	34		34
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	31	7	38
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA	29	191	220
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	27	120	147
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	21		21
GRUPO DE CONTRATOS	18	5	23
DESPACHO DEL MINISTRO	17		17
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	16	22	38
SUBDIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROGRAMAS	13		13
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	13	7	20
GRUPO EVALUACION DE PROYECTOS	11	13	24
OFICINA ASESORA JURIDICA	10		10
GRUPO DE RECURSOS FISICOS	8	1	9
GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	8		8
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	7		7
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	7	5	12
SECRETARIA GENERAL	5	2	7
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5		5
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4	13	17
GRUPO DE TESORERÍA	4		4
GRUPO DE SEGUIMIENTO A PROYECTOS DE INVERSIÓN	1		1
Respuesta RADICADO 2020ER0040596. Proyecto de suministro e		1	1
Respuesta RADICADO 2020ER0040596. Proyecto de suministro e instalación de sistemas		1	1
Total general	2610	15174	17784

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 **14** días hábiles en promedio, cabe resaltar que se tramitaron un total de **11,054** 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 **401** de **469** 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 **357** 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 13 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
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		27	27
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO		10	357
GRUPO DE RECURSOS FISICOS		5	1
GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO		4	1
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		3	3
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA		3	4
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL		2	10
GRUPO DE POLITICA SECTORIAL		2	1
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO		2	2
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL		2	1
GRUPO DE TALENTO HUMANO		2	2
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE		1	1
DESPACHO DEL MINISTRO		1	1
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL		1	3
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO		1	1
SUBDIRECCIÓN DE GESTION EMPRESARIAL		1	3
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES		1	1
GRUPO DE CONCEPTOS			8
DIRECCION DE PROGRAMAS			1
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL			6
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL			5
Total general		68	401
			469

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 **357** casos, en un termino de **12** días hábiles en promedio.



Solicitudes de Veeduría Ciudadana

Se tramitaron en total **1** solicitud de veedurías ciudadanas. esta 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,

DEPENDENCIAS	▼ Tramitado	Total general	
GRUPO DE CONCEPTOS		1	1
Total general		1	1

El tiempo de respuesta promedio a las respuestas tramitadas, corresponde a **34** 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.