



Vivienda

Informe PQRSDF Segundo Trimestre 2023



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 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.

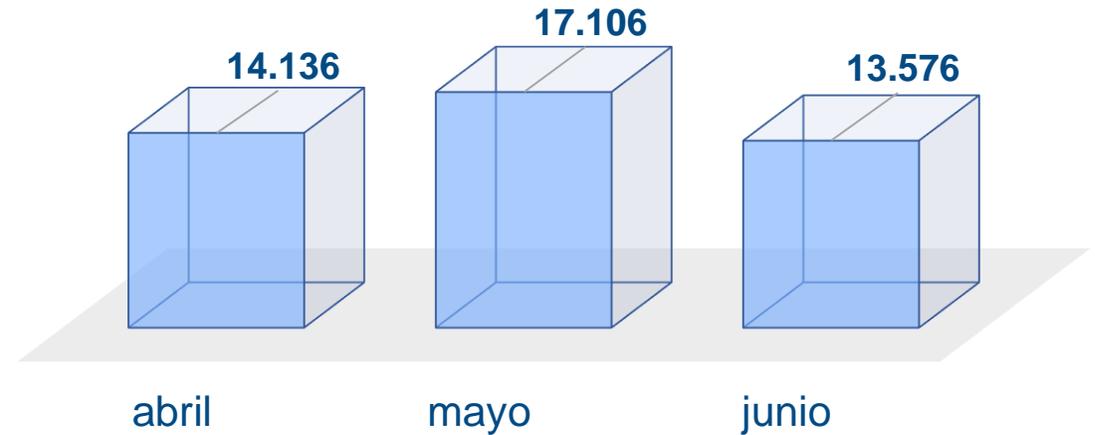
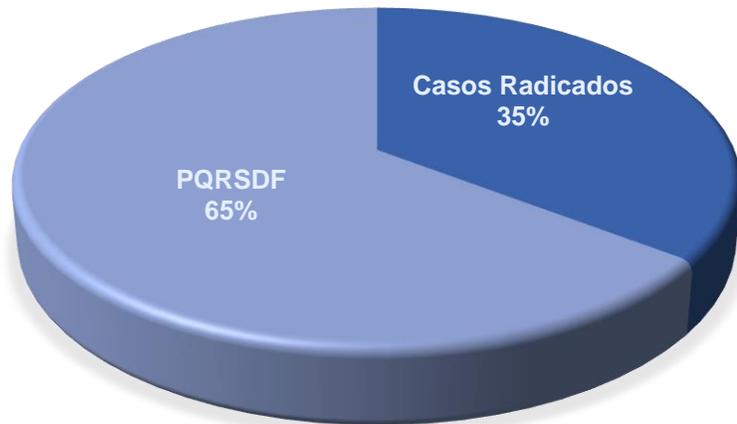
Adicionalmente puede interponer su denuncia a través de nuestro canal web:

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

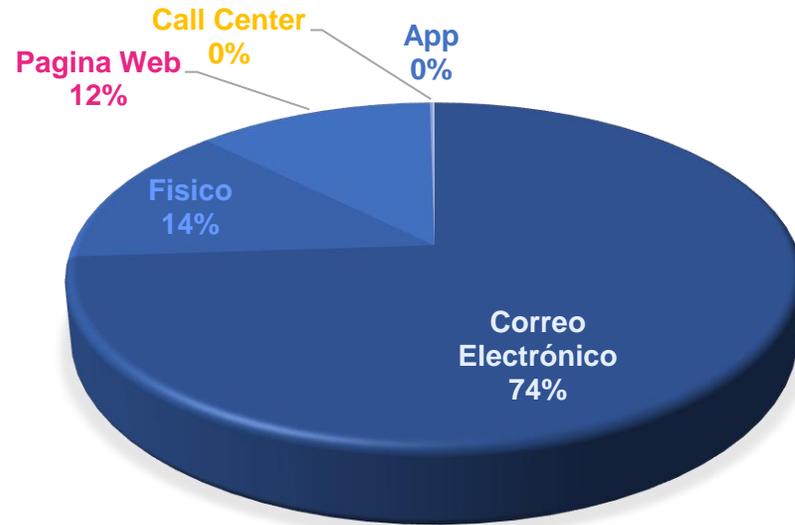


Tipos de Solicitudes y clasificación de las PQRSDf

Durante el periodo citado ingresaron un total de 44.818 requerimientos al MVCT de los cuales 28.952 fueron identificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones – PQRSDf.



Canales de recepción de las PQRSDF



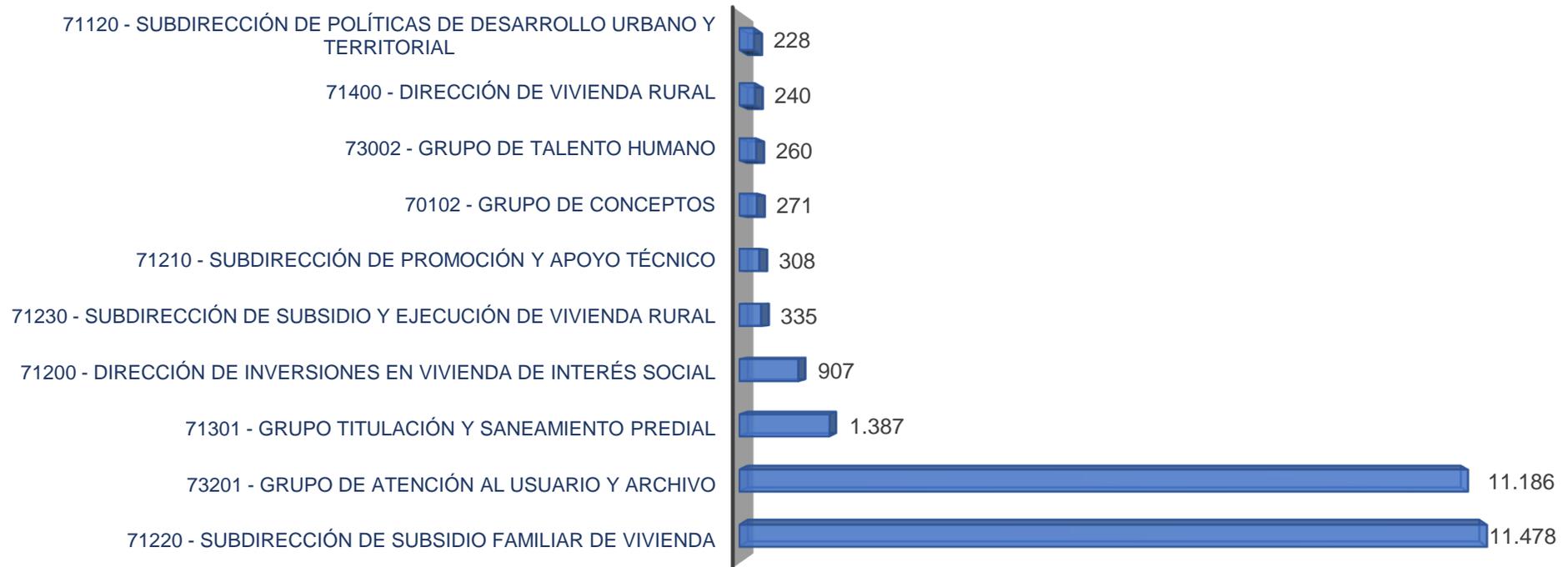
El canal con más interacción por los usuarios para interponer **PQRSDF**, es a través del canal Correo Electrónico, en donde se recibieron **21.408** requerimientos, y estos fueron direccionados por el grupo de profesionales en radicación del Grupo de Atención al Usuario y Archivo a las diferentes dependencias del Ministerio.

El canal 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>

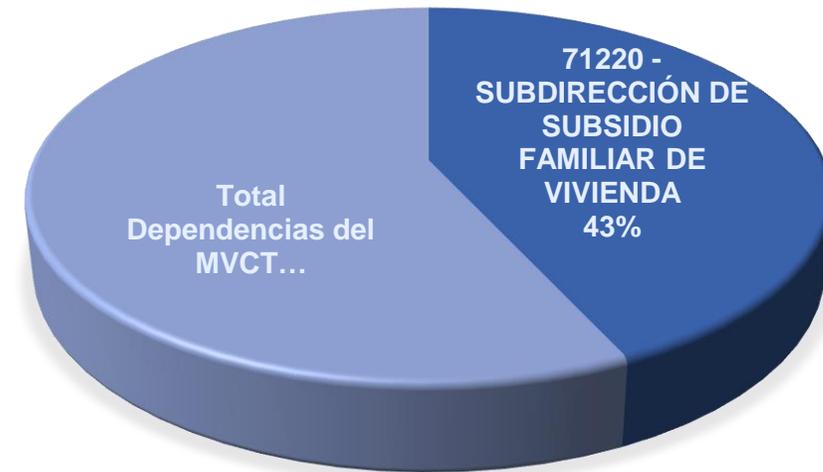
Direccionamiento de las solicitudes al interior del MVCT

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



Direccionamiento de las solicitudes al interior del MVCT

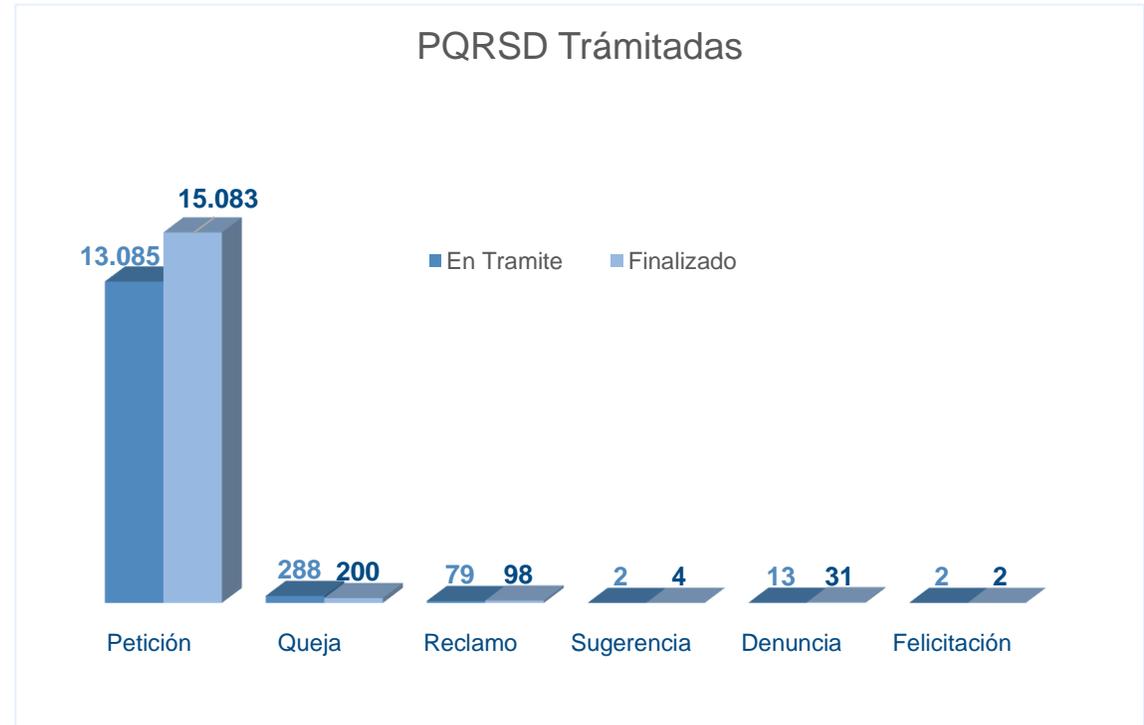
La dependencia con mayor volumen de solicitudes es el **Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda** con 11.478 requerimientos, el cual corresponde al 43% del total de casos que ingresaron al **MVCT**, seguido por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo con 11.186 requerimientos.



Direccionamiento de las solicitudes al interior del MVCT

Durante el periodo citado, se finalizaron o tramitaron un total de 28.887 **PQRSDF**, 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, durante el mes de Abril se realizó la actualización de la herramienta a la versión 3.0 y se espera poder mejorar el trámite de las **PQRSDF**.



Casos Pendientes de Tramite 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, cabe resaltar que esta información es dinámica y al momento de la validación de este informe, las cifras hayan variado.

Cuenta de Tiempo de R. Dependencias	Etiquetas de columna		
	En Tramite	Finalizado	Total general
(en blanco)	4.137	4.320	8.457
GRUPO DE CONCEPTOS	107	91	198
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO EMPRESARIAL	88	76	164
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	83	50	133
GRUPO TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	16	1.380	1.396
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	12	200	212
SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	6	6.507	6.513
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	5	209	214
DIRECCIÓN DEL SISTEMA HABITACIONAL	3	114	117
SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO Y EJECUCIÓN DE VIVIENDA RURAL	3	259	262
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	2	11.189	11.191
Total general	4.462	24.395	28.857

Tiempos de Respuestas de las PQRSDF

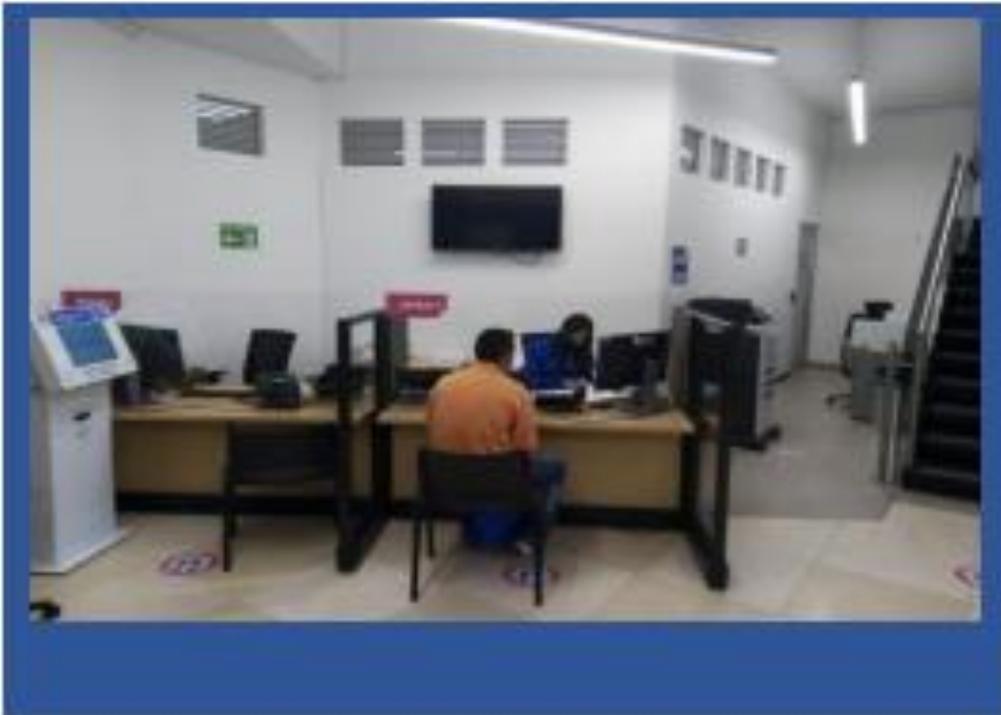


En la gráfica se identifican las 10 dependencias que tramitaron sus solicitudes en el **menor** lapso de tiempo en días hábiles.



En la gráfica 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 evidenciaron 8 solicitudes de información tipificada como Información Pública bajo los siguientes números de radicados:

RADICADO	TIPO	ESTADO
2023ER0030069	Petición	Finalizado
2023ER0030098	Petición	Finalizado
2023ER0044259	Petición	Por recibir
2023ER0044274	Petición	Por recibir
2023ER0055938	Petición	Asignado
2023ER0058622	Oficio	Asignado
2023ER0059652	Petición	Por asignar
2023ER0060286	Petición	Finalizado
2023ER0078560	Petición	Asignado

Que se encuentran 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, no se presentaron solicitudes de veedurías.





COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA



Vivienda



Vivienda