



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

10 años
2011 • 2021

Tercer 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.



Tramites ante el MVCT

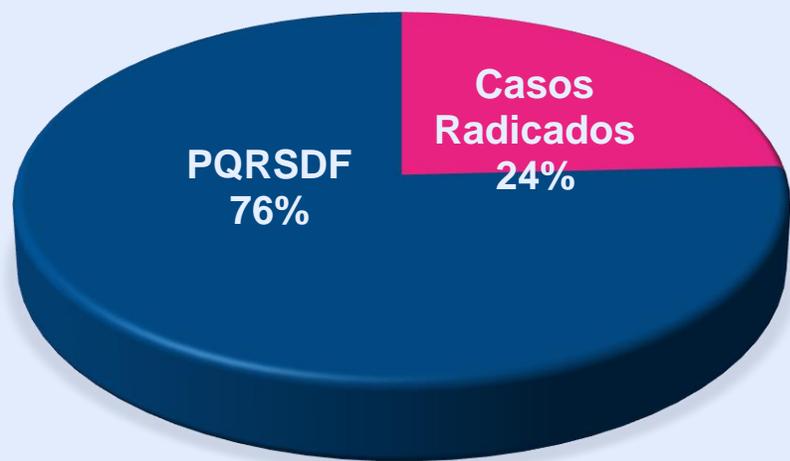


Los servicios que presta el MVCT – Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y FONVIVIENDA son gratuitos, por lo tanto, los usuarios no deberán acudir a intermediarios ni pagar a funcionarios por el trámite de sus PQRSDF ante el MVCT y FONVIVIENDA; de presentarse tal situación es necesario elevar la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

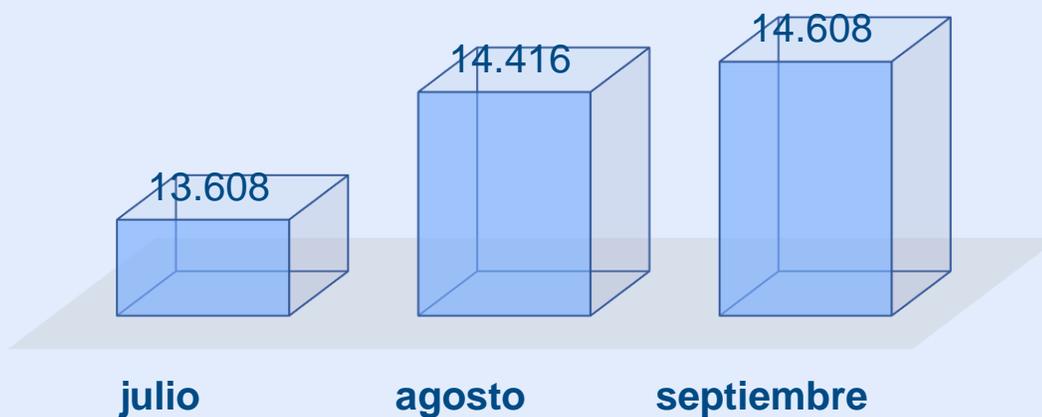
Adicionalmente puede interponer su denuncia a través de nuestro canal web:

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

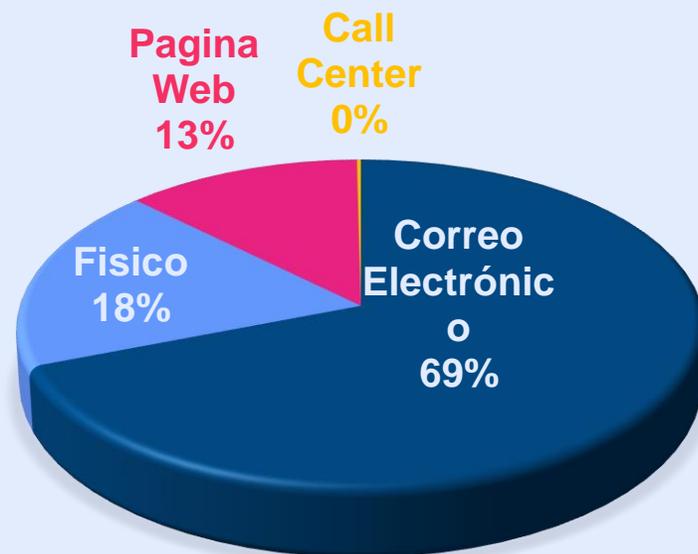
Tipo de solicitudes y Clasificación de las PQRSDf



Durante el periodo citado ingresaron un total de 42,632 requerimientos al MVCT de los cuales 32,308 fueron identificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones – PQRSDf.



Canales de recepción de las PQRSDF

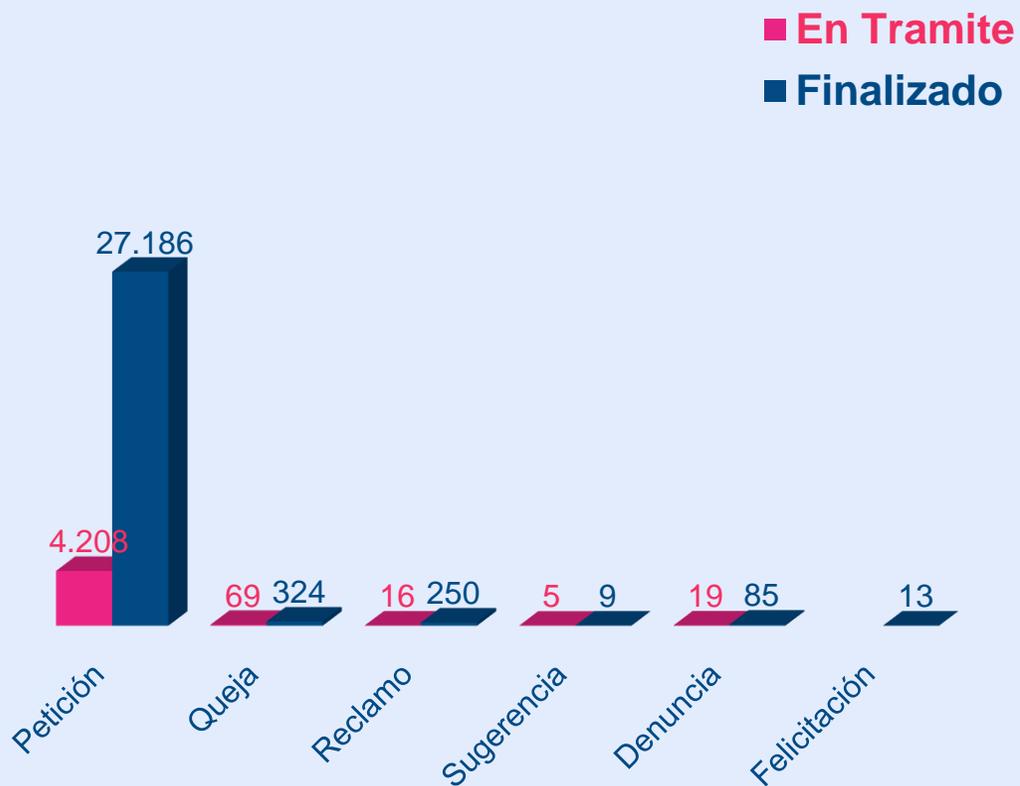


El canal con más interacción por los usuarios para interponer PQRSDF, es a través del canal Correo Electrónico, en donde se recibieron 22,328 requerimientos, y estos fueron direccionados por el grupo de profesionales en radicación del Grupo de Atención al Usuario y Archivo a las diferentes dependencias 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>

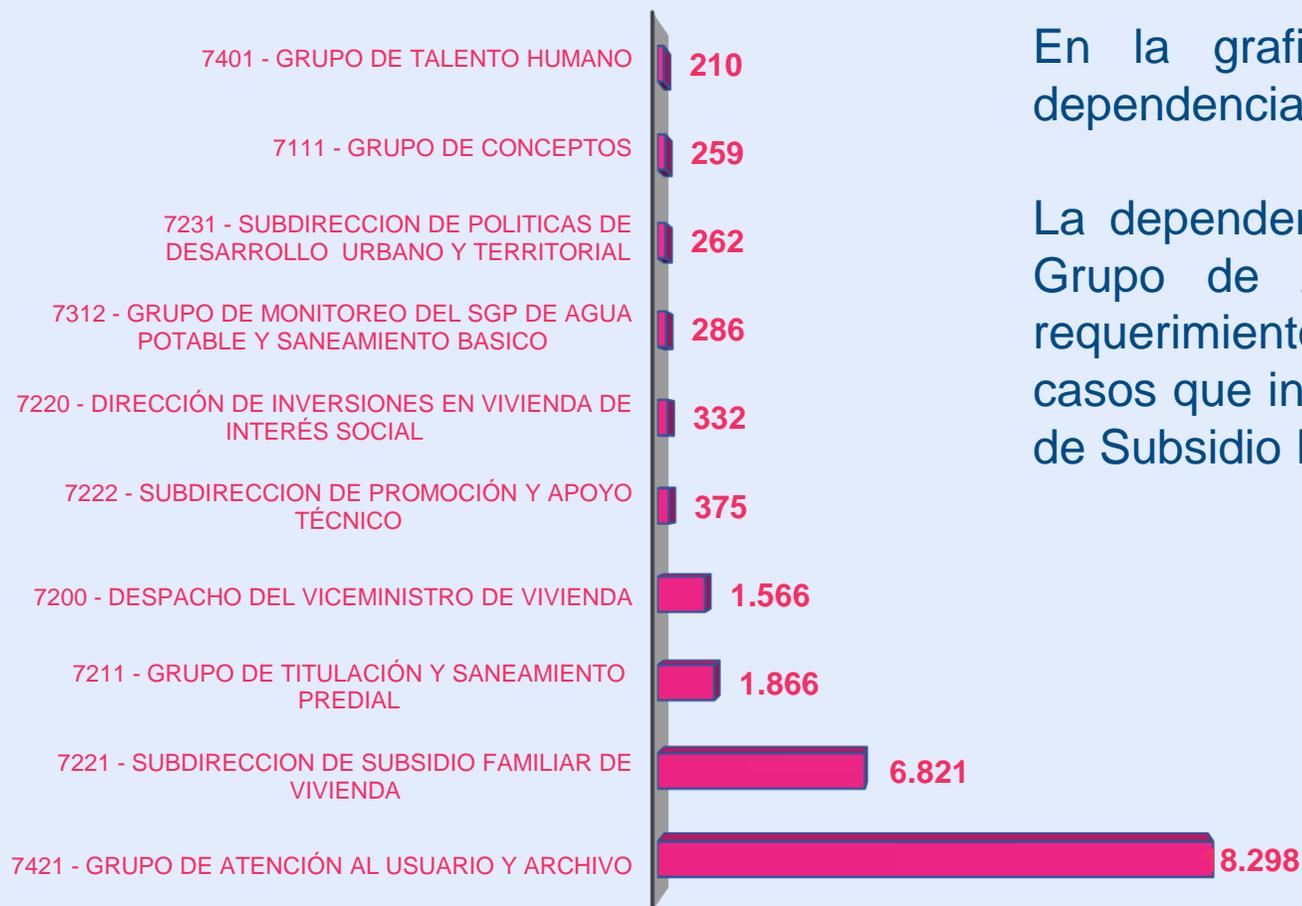
Solicitudes de PQRSDF Tramitadas



Durante el periodo citado, se tramitaron un total de 27,867 PQRSDF, cabe resaltar que varios casos se anularon, finalizaron o se encuentran en tramite por recibir en las diferentes dependencias del ministerio.

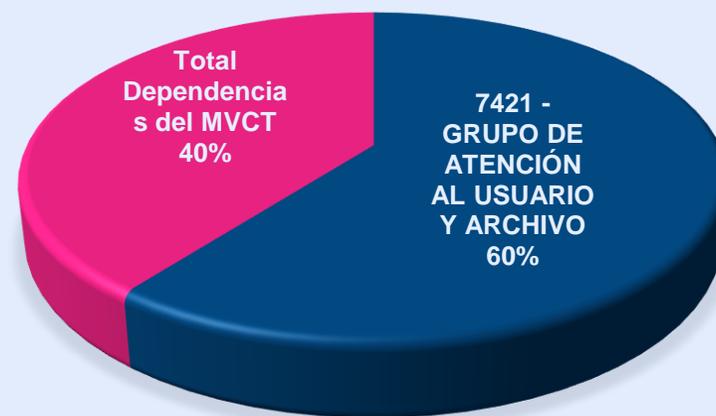
El Grupo de Servicio al Ciudadano y la Oficina TIC se encuentran en un proceso de mejora continua de la herramienta de Gestión Documental GESDOC y se espera poder mejorar el tramite de las PQRSDF

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 8,298 requerimientos, el cual corresponde al 60% del total de casos que ingresaron al MVCT, seguido por la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda con 6,821 requerimientos.



Estado de las Solicitudes por Dependencia

Dependencias	En Trámite	Finalizado	Total general
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	67	2.005	2.072
GRUPO DE CONCEPTOS	53	196	249
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO EMPRESARIAL	29	142	171
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	13	91	104
GRUPO DE POLITICA SECTORIAL	12	9	21
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	10	255	265
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	8	209	217
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA	7	1.401	1.408
DIRECCION DE POLITICA Y REGULACION	7	72	79
SECRETARIA GENERAL	2	9	11
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO	2	49	51
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	2	40	42
GRUPO DE CONTRATOS	2	22	24
DIRECCION DE VIVIENDA RURAL	1	152	153
SUBDIRECCIÓN DE PROGRAMAS	1	13	14
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	5	6
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	1	69	70
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	1	38	39
GRUPO DE TALENTO HUMANO	1	60	61
GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	1	121	122
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	1	5.433	5.434
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	2
DESPACHO DEL MINISTRO		4	4
GRUPO EVALUACION DE PROYECTOS		79	79
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		57	57
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE		12	12
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO		7	7
OFICINA ASESORA JURIDICA		3	3
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL		138	138
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO		18.151	18.151
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES		34	34
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES		47	47
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL		43	43
Total general	223	28.967	29.190

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, no se presentaron solicitudes.



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 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

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