



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

CUARTO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF

1º octubre al 31 de diciembre 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.



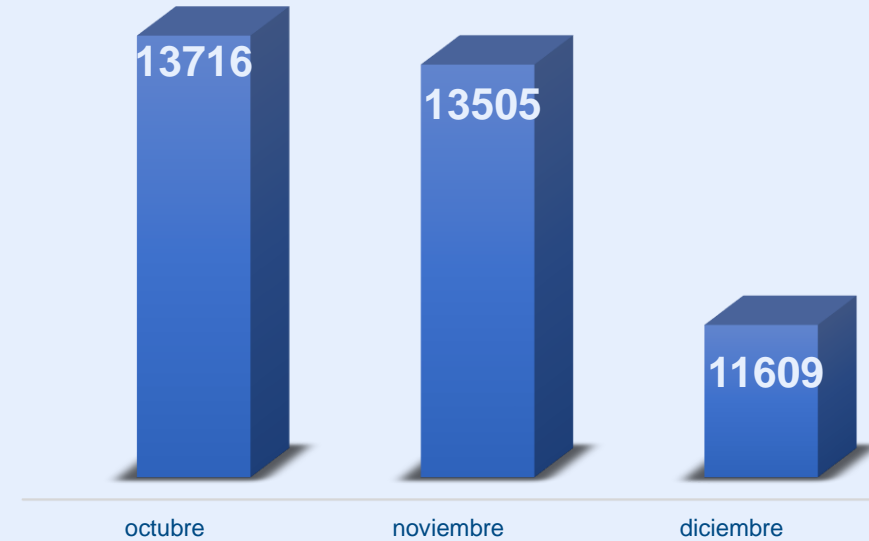
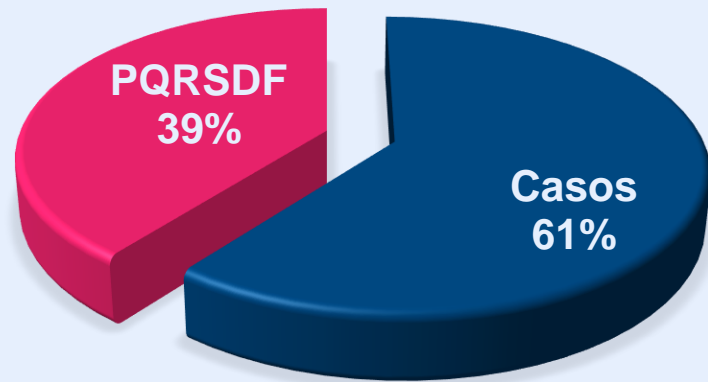
Los servicios que presta el MVCT – Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y FONVIVIENDA son gratuitos, por lo tanto, los usuarios no deberán acudir a intermediarios ni pagar a funcionarios por el trámite de sus PQRSDF ante el MVCT y FONVIVIENDA; de presentarse tal situación es necesario elevar la 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 **38,830** requerimientos al MVCT de los cuales **25,136** 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 octubre 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

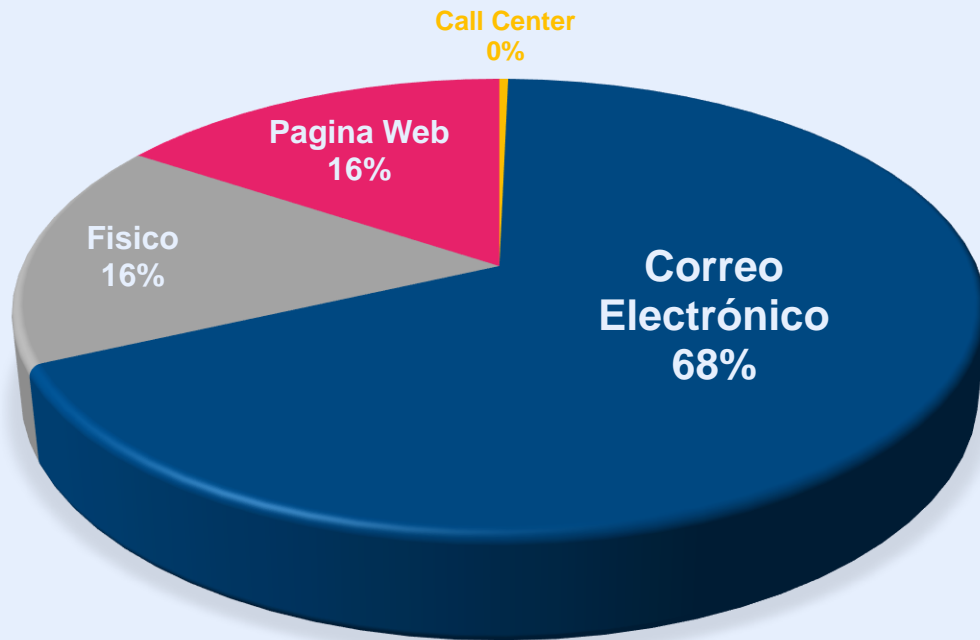
■ No Tramitado ■ Tramitado

Durante el periodo citado se tramitaron un total de **25,816** 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 **26,325** requerimientos, y estos fueron direccionados por el grupo de profesionales en radicación del Grupo de Atención al Usuario y Archivo.

El canal página web se encuentra en la sección de trámites y servicios:

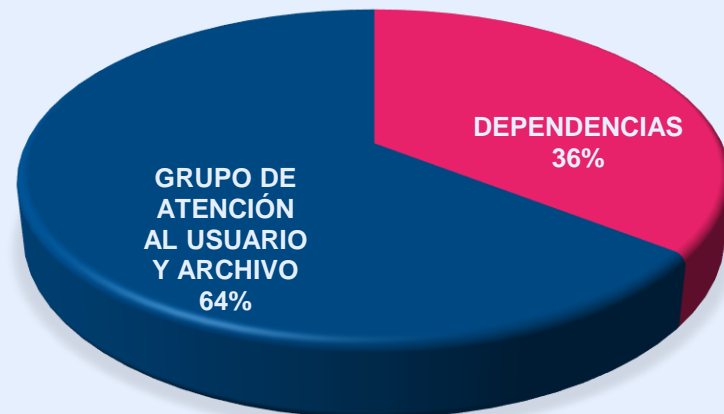
<https://www.minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>

Direccionamiento de las solicitudes al interior del MVCT.



En la 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 **16,197** requerimientos, el cual corresponde al **64%** del total de casos que ingresaron al MVCT, seguido por la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda con **4,293** requerimientos.



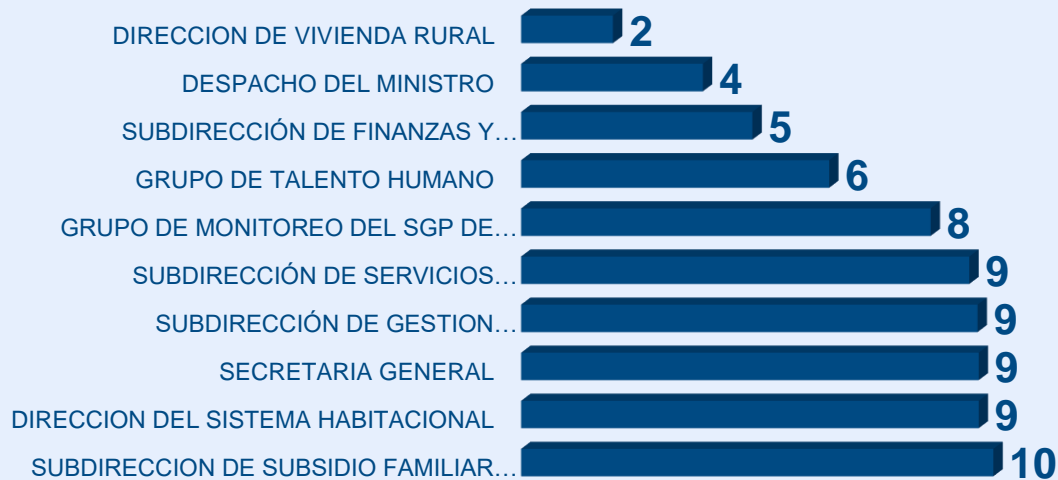
Estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

DEPENDENCIAS	No Tramitado	Tramitado	Total general
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	686	15510	16196
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	1108	3507	4615
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	45	1332	1377
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA	122	670	792
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL	42	379	421
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	272	64	336
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	203	63	266
GRUPO DE CONCEPTOS	24	162	186
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	37	120	157
GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	110	42	152
GRUPO DE TALENTO HUMANO	90	57	147
GRUPO DE POLITICA SECTORIAL	94	25	119
GRUPO DE RECURSOS FISICOS	16	95	111
DIRECCION DE PROGRAMAS	37	67	104
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	45	51	96
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	59	33	92
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	33	30	63
DIRECCION DE VIVIENDA RURAL	4	58	62
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	43	18	61
GRUPO EVALUACION DE PROYECTOS	44	16	60
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	45	14	59
SUBDIRECCIÓN DE GESTION EMPRESARIAL	28	24	52
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO	38	9	47
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	20	27	47
GRUPO DE CONTRATOS	20	23	43
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	8	21	29
SUBDIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROGRAMAS	20	5	25
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	17	6	23
SECRETARIA GENERAL	14	5	19
DESPACHO DEL MINISTRO	12	2	14
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	10		10
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	7	3	10
GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	6		6
OFICINA ASESORA JURIDICA	6		6
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	5		5
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3		3
GRUPO DE TESORERÍA	3		3
GRUPO DE SEGUIMIENTO AL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	1		1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1		1
Total general	3378	22438	25816

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.

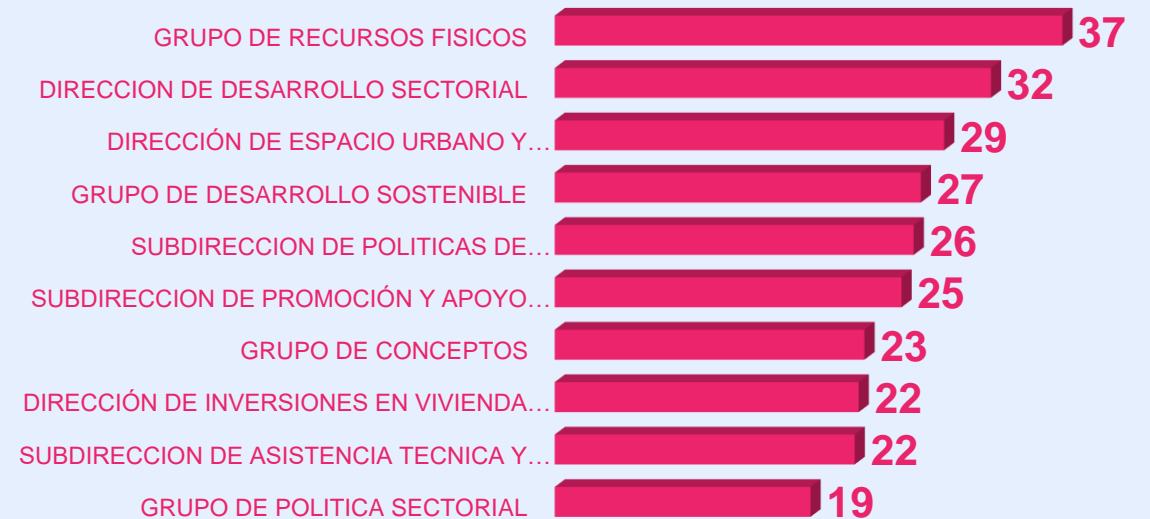
Tiempos de Respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.



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 **18** días hábiles en promedio, cabe resaltar que se tramitaron un total de **17,026** casos.

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

Se tramitaron en total **129** de **141** 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 **107** 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 16 dependencias, pero solamente 10 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
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	3	107	110
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	3		3
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	1	1	2
GRUPO EVALUACION DE PROYECTOS	1		1
GRUPO DE TALENTO HUMANO	1		1
DESPACHO DEL MINISTRO	1		1
SECRETARIA GENERAL	1		1
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	1		1
DIRECCION DE PROGRAMAS		1	1
GRUPO DE CONCEPTOS		6	6
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL		4	4
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL		2	2
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA		3	3
GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO		2	2
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL		2	2
GRUPO DE RECURSOS FISICOS		1	1
Total general	12	129	141

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 **107** casos, en un termino de **21** días hábiles en promedio.



Solicitudes de Veeduría Ciudadana

Para el periodo citado de octubre a diciembre del periodo 2021, no se evidenciaron solicitudes interpuestas por veedurías ciudadanas en los canales de atención con los que cuenta el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio.

Cabe resaltar que se validó la base de datos generada por la herramienta de Gestión Documental GESDOC para este propósito.

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.