



La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda

10 años  
2011 • 2021

# Primer 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.**



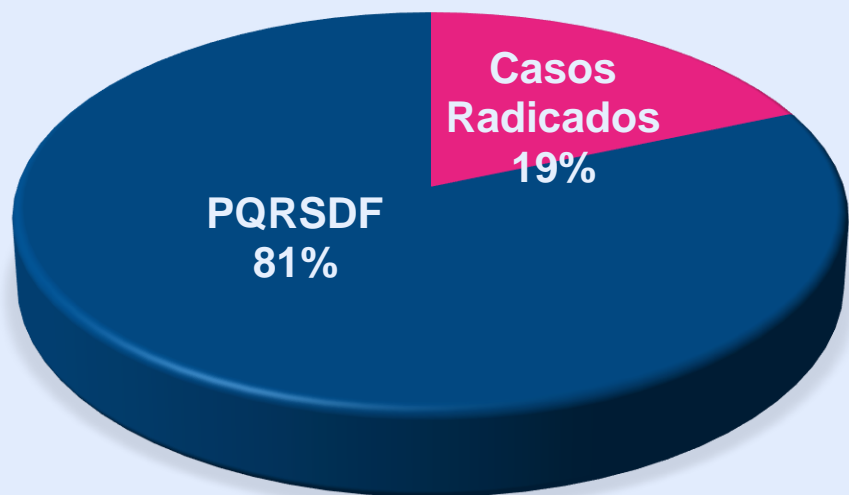


Los servicios que presta el MVCT – Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y FONVIVIENDA son gratuitos, por lo tanto, los usuarios no deberán acudir a intermediarios ni pagar a funcionarios por el trámite de sus PQRSDF ante el MVCT y FONVIVIENDA; de presentarse tal situación es necesario elevar la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

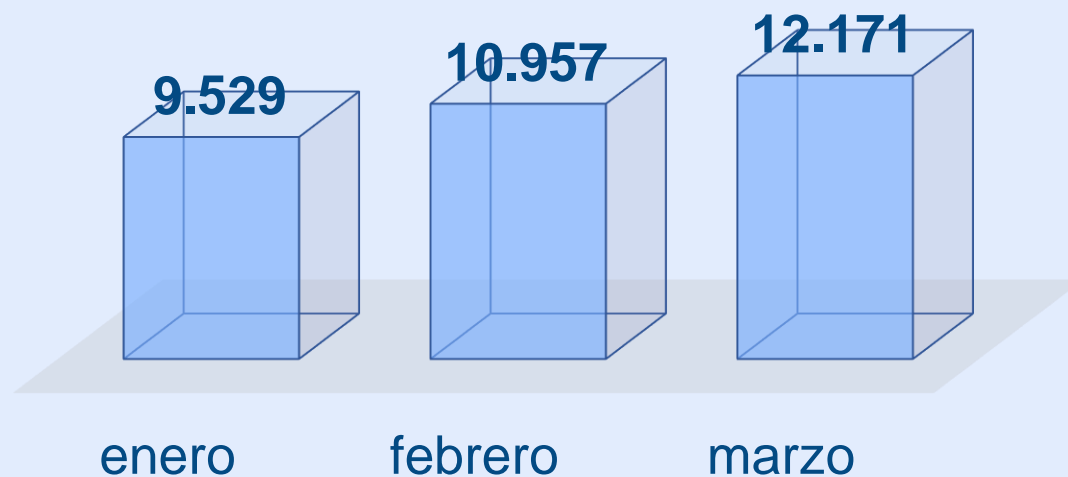
Adicionalmente puede interponer su denuncia a través de nuestro canal web:

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

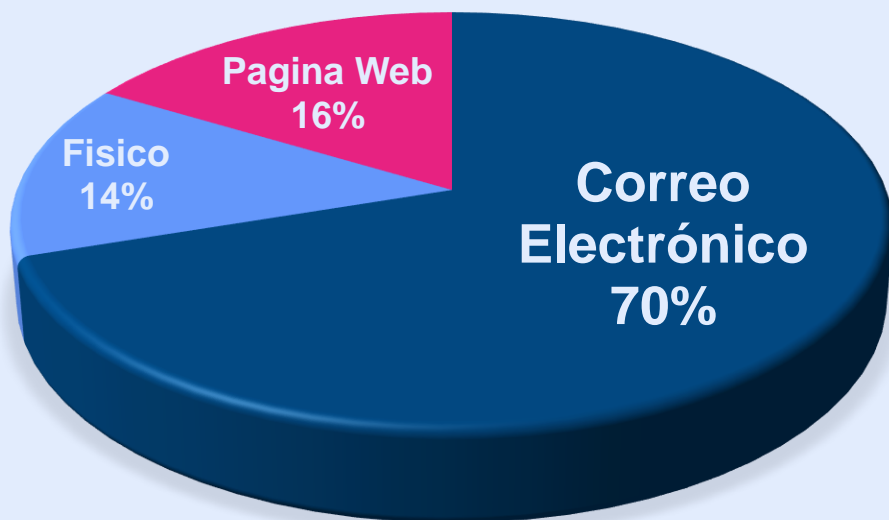
## Tipo de solicitudes y Clasificación de las PQRSDf



Durante el periodo citado ingresaron un total de 40,118 requerimientos al MVCT de los cuales 32,657 fueron identificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones – PQRSDf.



## Canales de recepción de las PQRSDF



El canal con mas interacción por los usuarios para interponer PQRSDF, es a través del canal Correo Electrónico, en donde se recibieron 22,832 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



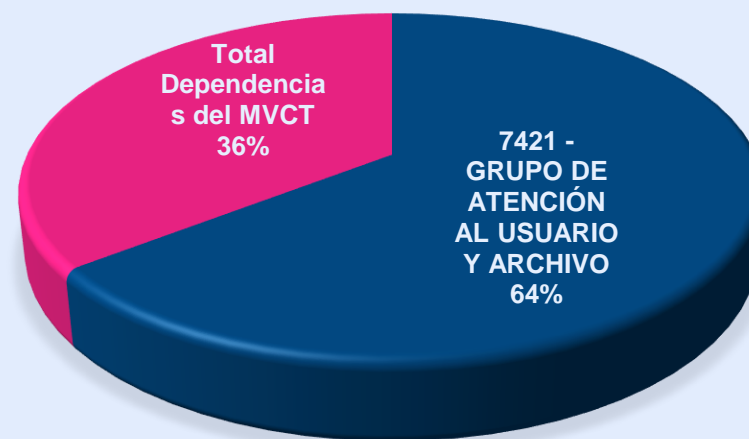
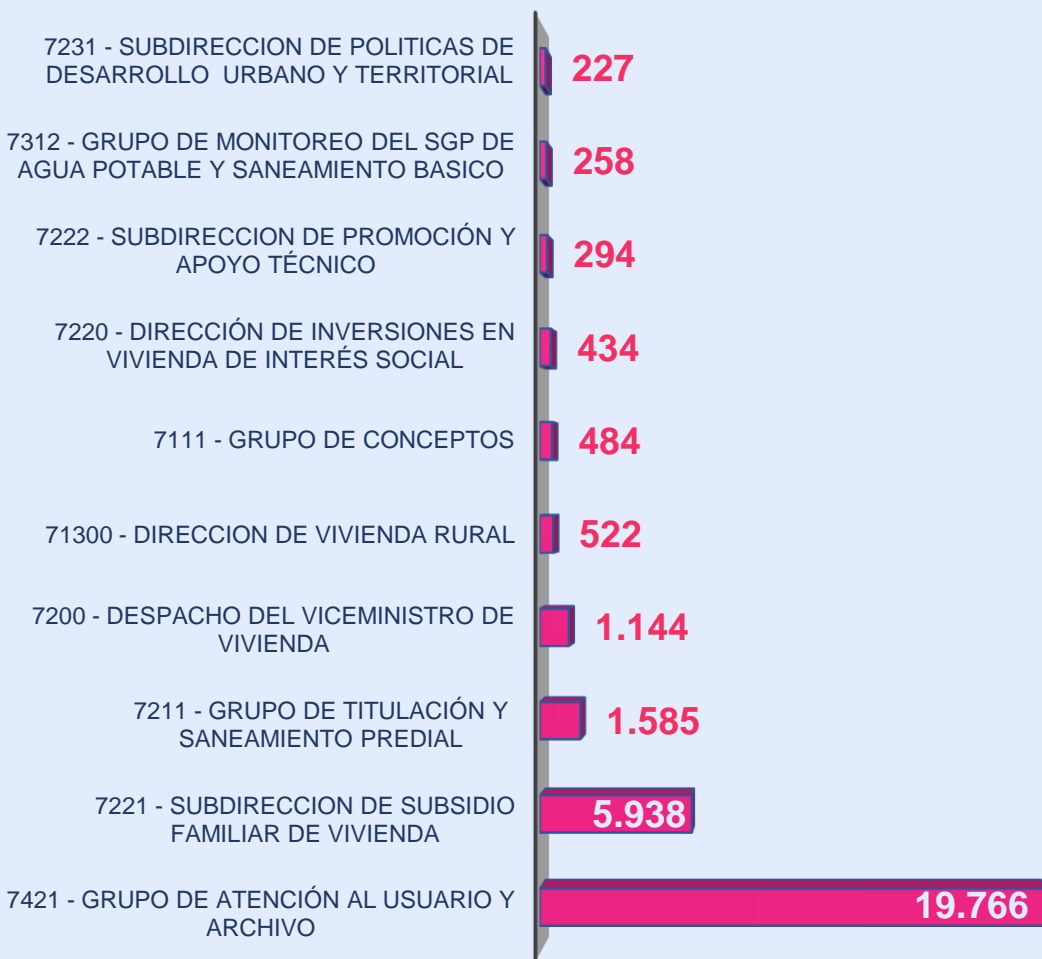
Durante el periodo citado, se tramitaron un total de 20,146 PQRSDf, cabe resaltar que varios casos se anularon, finalizaron o se encuentran en tramite por recibir en las diferentes dependencias del ministerio.

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 19,766 requerimientos, el cual corresponde al 64% del total de casos que ingresaron al MVCT, seguido por la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda con 5,938 requerimientos.





# Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur

Dependencias	En Trámite	Finalizado	Total general
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	117	1.633	1.750
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	51	2.892	2.943
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL	49	123	172
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	49	159	208
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO EMPRESARIAL	23	97	120
GRUPO DE CONTRATOS	19	2	21
SUBDIRECCIÓN DE PROGRAMAS	16	1	17
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	15	132	147
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	13	63	76
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	11	47	58
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	11	9	20
SECRETARIA GENERAL	8	15	23
GRUPO DE POLITICA SECTORIAL	8	16	24
GRUPO EVALUACION DE PROYECTOS	7	2	9
GRUPO DE TALENTO HUMANO	6	80	86
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	6	49	55
GRUPO DE CONCEPTOS	5	457	462
DIRECCION DE POLITICA Y REGULACION	4	52	56
DIRECCION DE VIVIENDA RURAL	3	545	548
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	2	33	35
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO	2	21	23
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA	2	808	810
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	3	4
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO		19.163	19.163
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO		3	3
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE		43	43
OFICINA ASESORA JURIDICA		1	1
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES		15	15
GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO		125	125
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		69	69
DESPACHO DEL MINISTRO		4	4
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		1	1
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL		36	36
<b>Total general</b>	<b>428</b>	<b>26.699</b>	<b>27.127</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 electrónico - PMSC*E*0053*202102080805	2
RESPUESTA AL RADICADO 202099999902798 DEL 30	1
<b>Total general</b>	<b>3</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.