



La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda



La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda

# TERCER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF

---

1º julio al 30 de septiembre 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.**



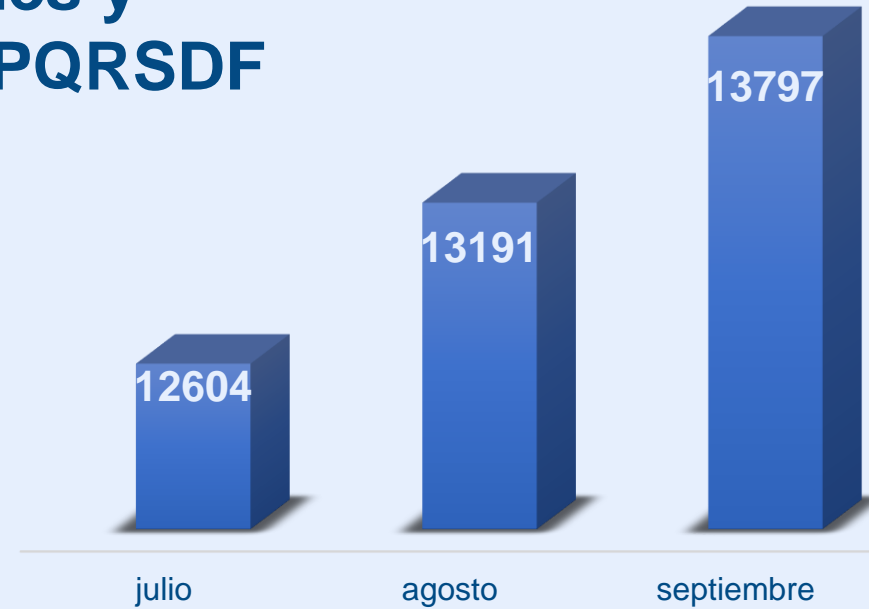
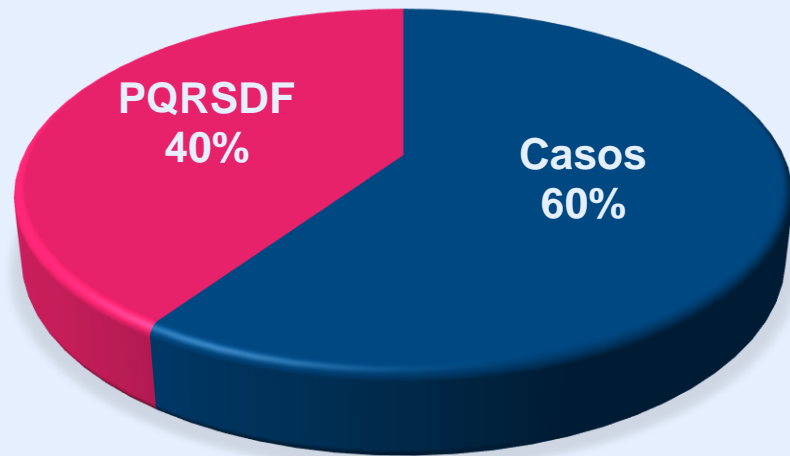
**Los servicios que presta el MVCT – Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y FONVIVIENDA son gratuitos, por lo tanto, los usuarios no deberán acudir a intermediarios ni pagar a funcionarios por el trámite de sus PQRSDF ante el MVCT y FONVIVIENDA; de presentarse tal situación es necesario elevar 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 **39,592** requerimientos al MVCT de los cuales **26,934** fueron identificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones – PQRSDf.



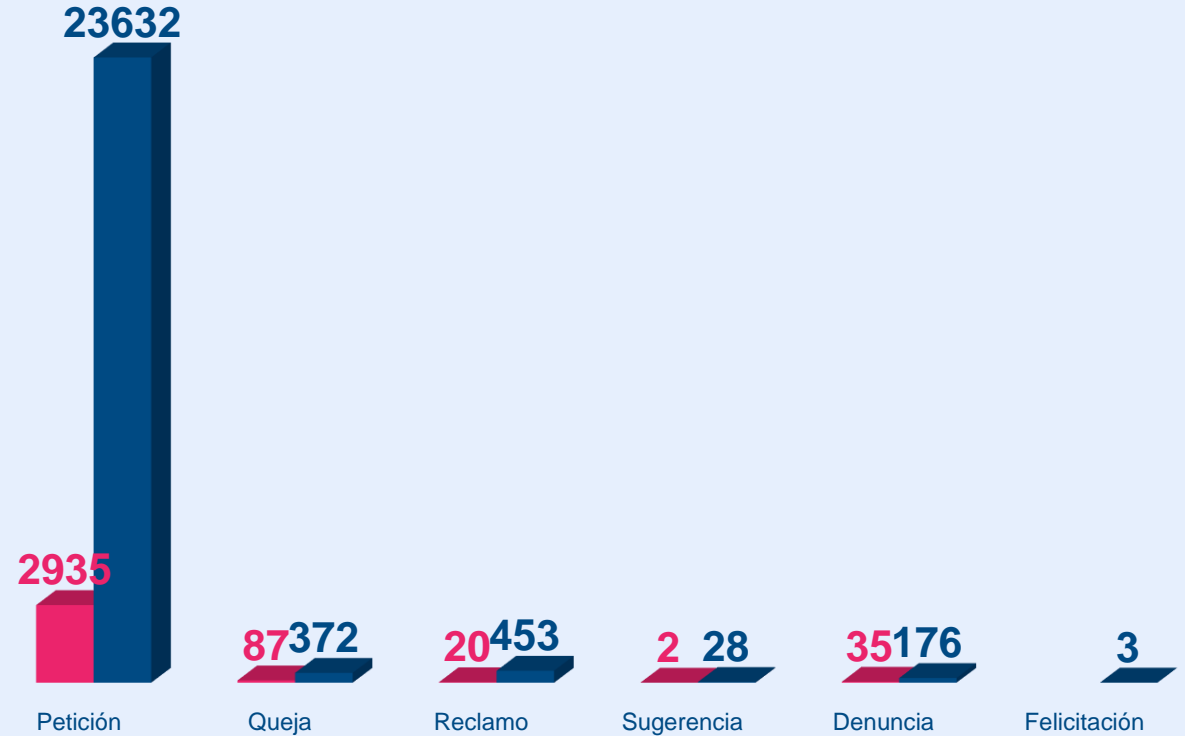
En la grafica podemos identificar el comportamiento de las PQRSDf a través del periodo solicitado, en donde el mes de septiembre presento el pico mas alto, se evidencia un aumento en las solicitudes, esto se debe a la gestión del Ministerio de vivienda en los programas Vivienda Rural, 200mil Viviendas,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

# Solicitudes de PQRSDF Tramitadas

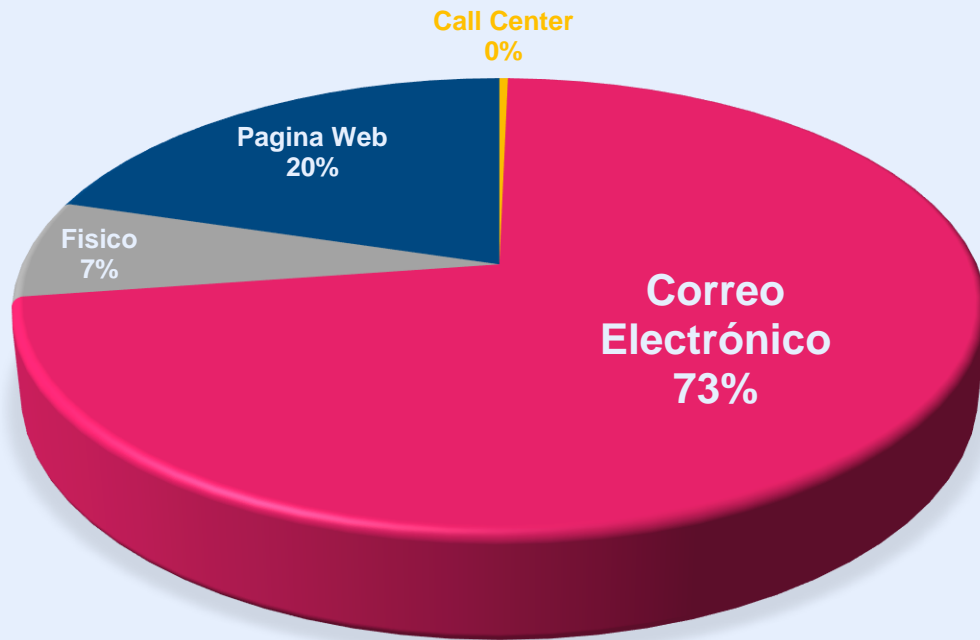
■ No Tramitado ■ Tramitado

Durante el periodo citado se tramitaron un total de **24,664** 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 mas 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 **28,644** 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:

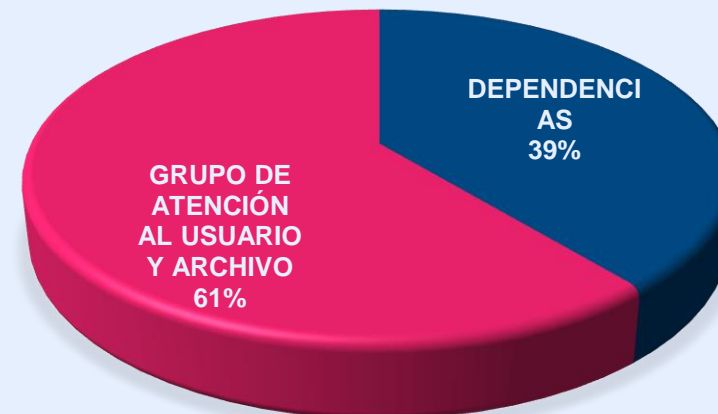
<https://www.minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>

## 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 **16,430** requerimientos, el cual corresponde al **61%** del total de casos que ingresaron al MVCT, seguido por la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda con **4,253** requerimientos.





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

DEPENDENCIAS	No Tramitado	Tramitado	Total general
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	378	16202	16580
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	1009	3522	4531
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	73	1094	1167
GRUPO DE RECURSOS FISICOS	12	1150	1162
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA	72	953	1025
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL	53	339	392
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	313	63	376
GRUPO DE CONCEPTOS	45	323	368
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	199	163	362
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	181	77	258
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	35	196	231
GRUPO DE POLITICA SECTORIAL	71	128	199
GRUPO DE TALENTO HUMANO	114	66	180
GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	74	65	139
DIRECCION DE PROGRAMAS	43	61	104
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	25	55	80
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO	41	32	73
SUBDIRECCIÓN DE GESTION EMPRESARIAL	41	30	71
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	37	14	51
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	42	6	48
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	33	15	48
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	20	21	41
GRUPO EVALUACION DE PROYECTOS	22	17	39
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	6	30	36
GRUPO DE CONTRATOS	17	17	34
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	20	6	26
SECRETARIA GENERAL	18	7	25
SUBDIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROGRAMAS	12	5	17
DESPACHO DEL MINISTRO	16		16
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	13		13
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	6	3	9
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8	1	9
OFICINA ASESORA JURIDICA	8		8
GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	7		7
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	6	1	7
GRUPO DE TESORERÍA	6		6
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3		3
Respuesta		1	1
GRUPO DE PRESUPUESTO Y CUENTAS		1	1
<b>Total general</b>	<b>3079</b>	<b>24664</b>	<b>27743</b>

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.

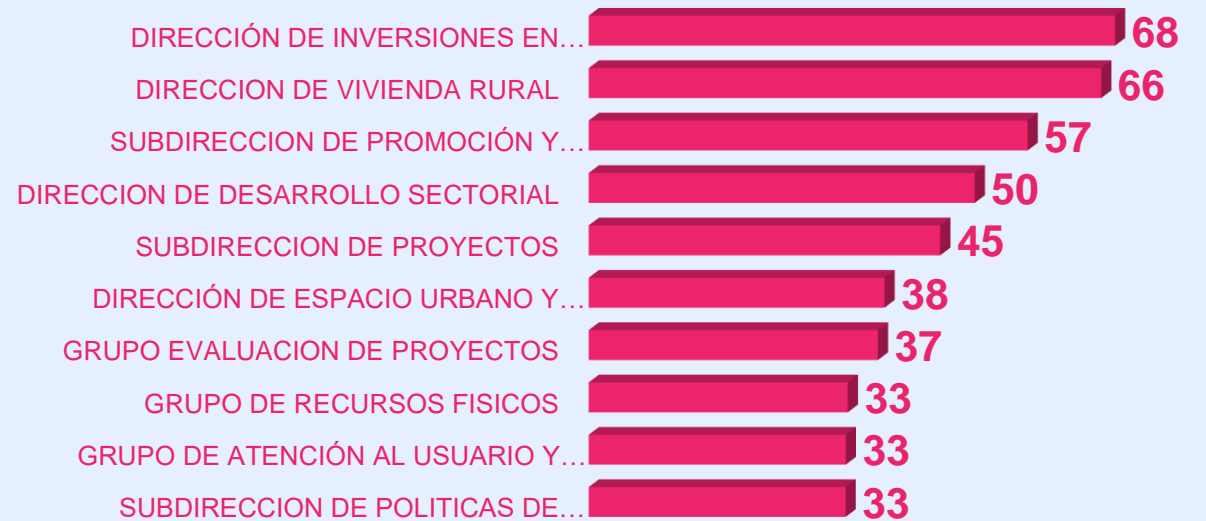
# Tiempos de Respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.



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 **33** días hábiles en promedio, cabe resaltar que se tramitaron un total de **15,941** 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 **383** de **417** 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 **307** 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 16 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 POLITICA SECTORIAL	6	3	9
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	4	11	15
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	4	2	6
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	3	1	4
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	3	307	310
SECRETARIA GENERAL	2		2
SUBDIRECCIÓN DE GESTION EMPRESARIAL	2		2
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	1	1	2
DESPACHO DEL MINISTRO	1		1
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	1	11	12
DIRECCION DE PROGRAMAS	1	1	2
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	1	2	3
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	1		1
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	1	5	6
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	1	1	2
GRUPO DE CONCEPTOS	1	11	12
GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	1		1
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO		1	1
GRUPO DE RECURSOS FISICOS		19	19
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL		6	6
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA		1	1
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>383</b>	<b>417</b>

# 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 **307** casos, en un termino de **33** días hábiles en promedio.



## Solicitudes de Veeduría Ciudadana

Se tramitaron en total **2** 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
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	2	2
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

El tiempo de respuesta promedio a las respuestas tramitadas, corresponde a **31** 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](http://www.minvivienda.gov.co)

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