



Vivienda

Informe PQRSDF Cuarto 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.

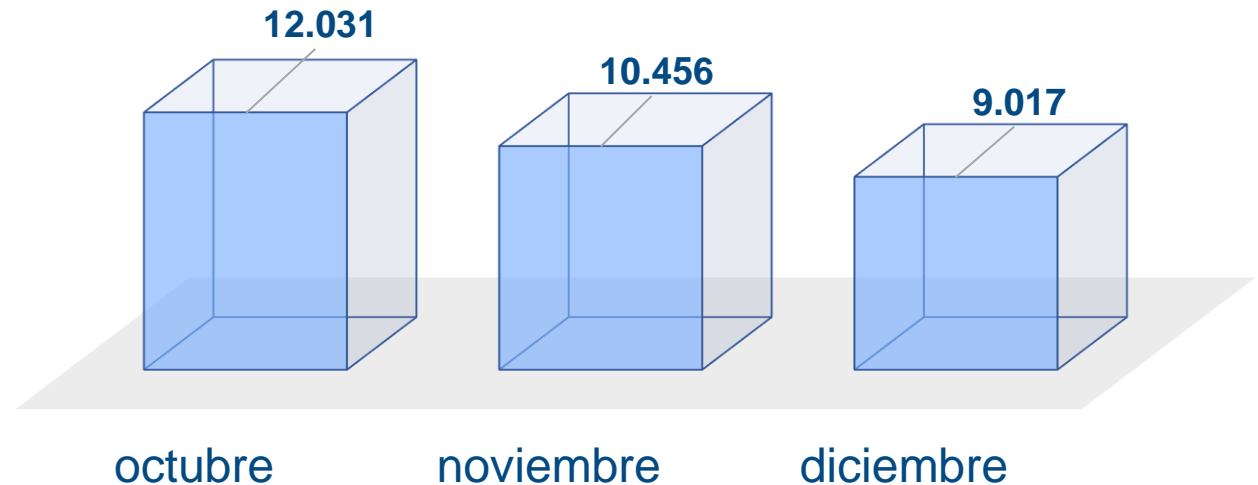
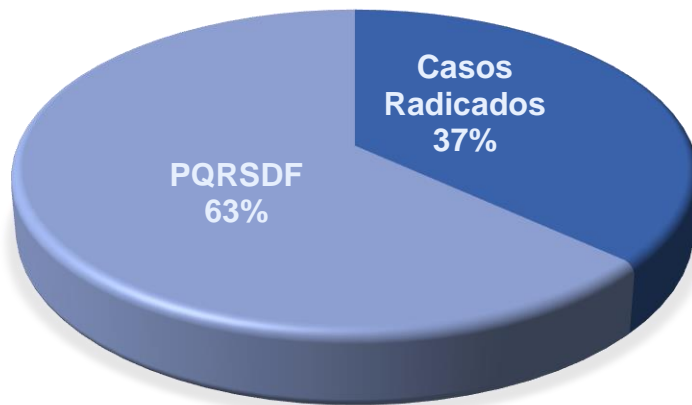
Adicionalmente puede interponer su denuncia a través de nuestro canal web:

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

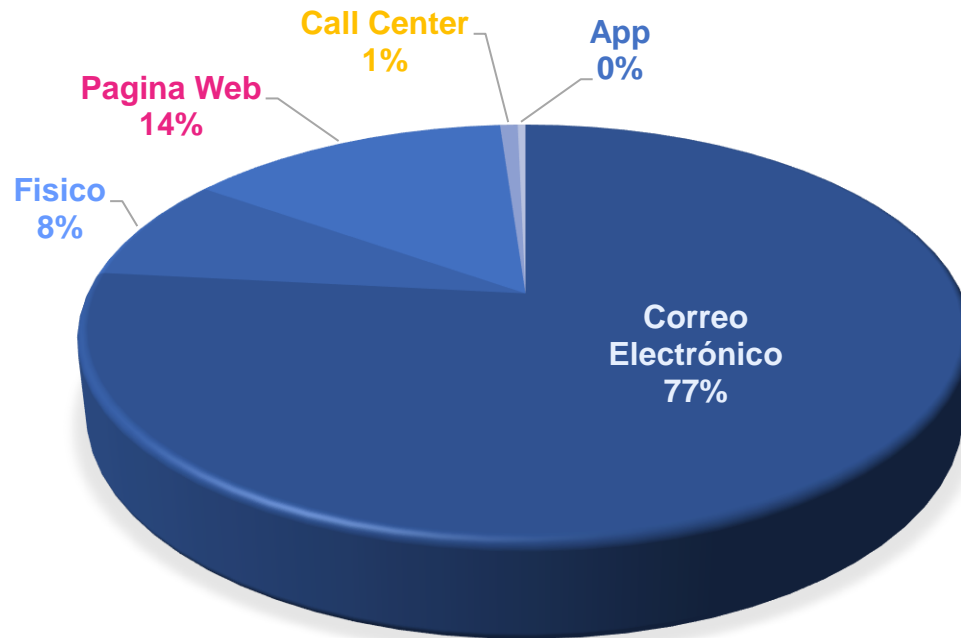


Tipos de Solicitudes y clasificación de las PQRSDF

Durante el periodo citado ingresaron un total de 31.504 requerimientos al MVCT de los cuales 19.931 fueron identificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones – PQRSDF.



Canales de recepción de las PQRSDF



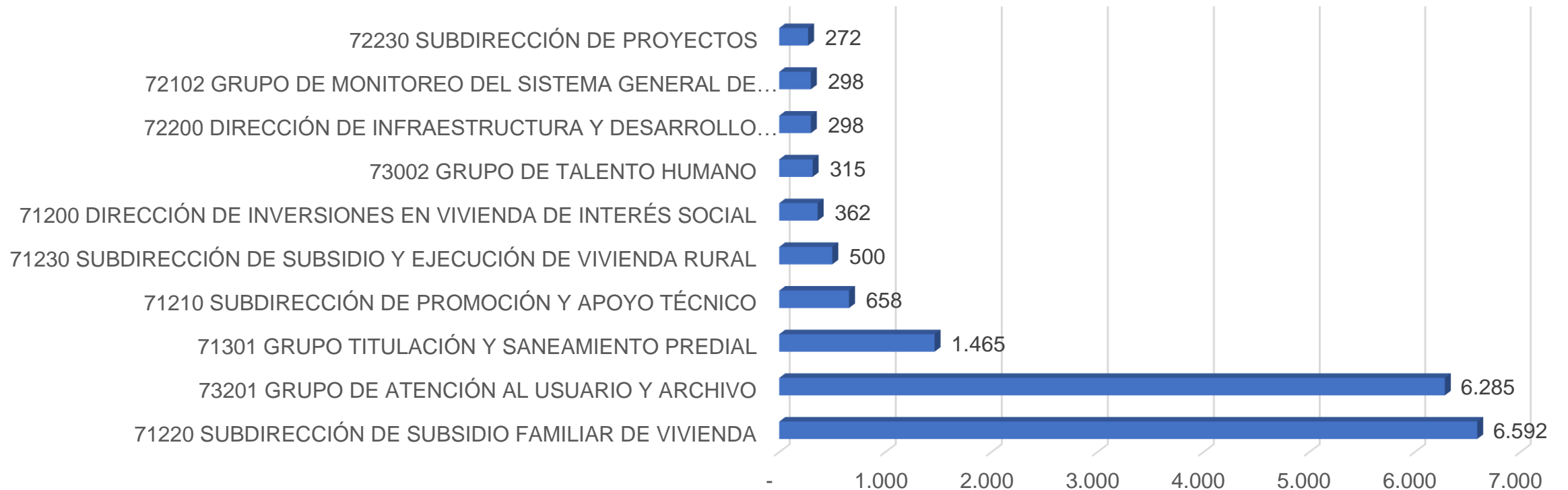
El canal con más interacción por los usuarios para interponer **PQRSDF**, es a través del canal Correo Electrónico, en donde se recibieron **15.282** requerimientos, y estos fueron direccionados por el grupo de profesionales en radicación del Grupo de Atención al Usuario y Archivo a las diferentes dependencias 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>

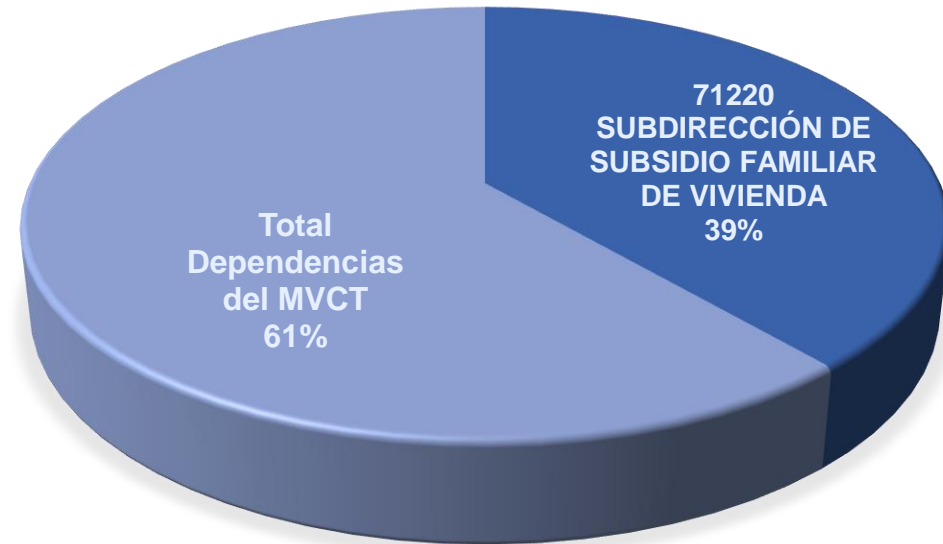
Direccionamiento de las solicitudes al interior del MVCT

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 6.592 requerimientos, el cual corresponde al 39% del total de casos que ingresaron al **MVCT**, seguido por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo con **6.285** requerimientos.



Direccionamiento de las solicitudes al interior del MVCT

Durante el periodo citado, se finalizaron o tramitaron un total de 19.877 **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.

PQRSDF Trámitadas



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.

La Dirección de Espacio Urbano y Territorial, 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.

Dependencias	En Trámite
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	59
SUBDIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	48
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO EMPRESARIAL	35
DIRECCIÓN DEL SISTEMA HABITACIONAL	16
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS	11
SUBDIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO Y EVALUACIÓN	9
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	5
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	3
GRUPO DE RECURSOS FÍSICOS	2
DIRECCIÓN DE POLÍTICA Y REGULACIÓN	2
GRUPO INTERNO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	2
GRUPO DE CONCEPTOS	2
GRUPO TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	1
SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	1
GRUPO DE MONITOREO DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO	1
GRUPO DE POLÍTICA SECTORIAL	1
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	1
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	1
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	1
SECRETARÍA GENERAL	1
DESPACHO DEL MINISTRO	1

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 6 solicitudes de información tipificada como Información Pública bajo los siguientes números de radicados:

RADICADO



2023ER0132161

2023ER0132161C1

2023ER0140197

Que se finalizaron o 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, se presentaron tres(3) solicitud por el canal de correo electrónico tipificada como veeduría ciudadana.

Finalizado dentro de los tiempos establecidos.

Veedurias	Cuenta de Tiempo de R.
☐ CORREO ELECTRONICO - Veeduría: Envío electrónico de radicado 2023ER0137138	1
☐ CORREO ELECTRONICO -respuesta oficio No. VCNMC-007-2023, veeduría ciudadana no más corrupción. 2023ER0141164	1
☐ CORREO ELECTRÓNICO - Protección de los Derechos e Intereses Colectivos No. 2022-00034 Movimiento de Veeduría Cívica Old Providence y Josefina Teresa Huffington Archbold 2023ER0138200	1
Total general	3





COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA



Vivienda



Vivienda