



La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda



La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda

# INFORME PQRSDF RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2019

---

1º enero al 31 de marzo de 2019

# 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 y FONVIVIENDA son gratuitos, por lo tanto, los usuarios no deberán acudir a intermediarios ni pagar a funcionarios por el trámite de sus PQRSD ante el MVCT y FONVIVIENDA; de presentarse tal situación es necesario elevar la respectiva denuncia ante la autoridad competente.**

<b>Tipo</b>	<b>Entradas Enero</b>	<b>Entradas Febrero</b>	<b>Entradas Marzo</b>	<b>Total</b>
Petición	5.545	9.869	10.922	<b>26.336</b>
Queja	53	72	178	<b>303</b>
Reclamo	46	61	133	<b>240</b>
Sugerencia	6	6	9	<b>21</b>
Denuncia	28	20	41	<b>89</b>
Denuncia por Corrupción	1	1	5	<b>7</b>
Felicitación	0	3	0	<b>3</b>
Información pública	99	201	186	<b>486</b>
Movilización	156	174	139	<b>469</b>
<b>Total</b>	<b>5.934</b>	<b>10.407</b>	<b>11.613</b>	<b>27.954</b>

## Tipo de solicitudes

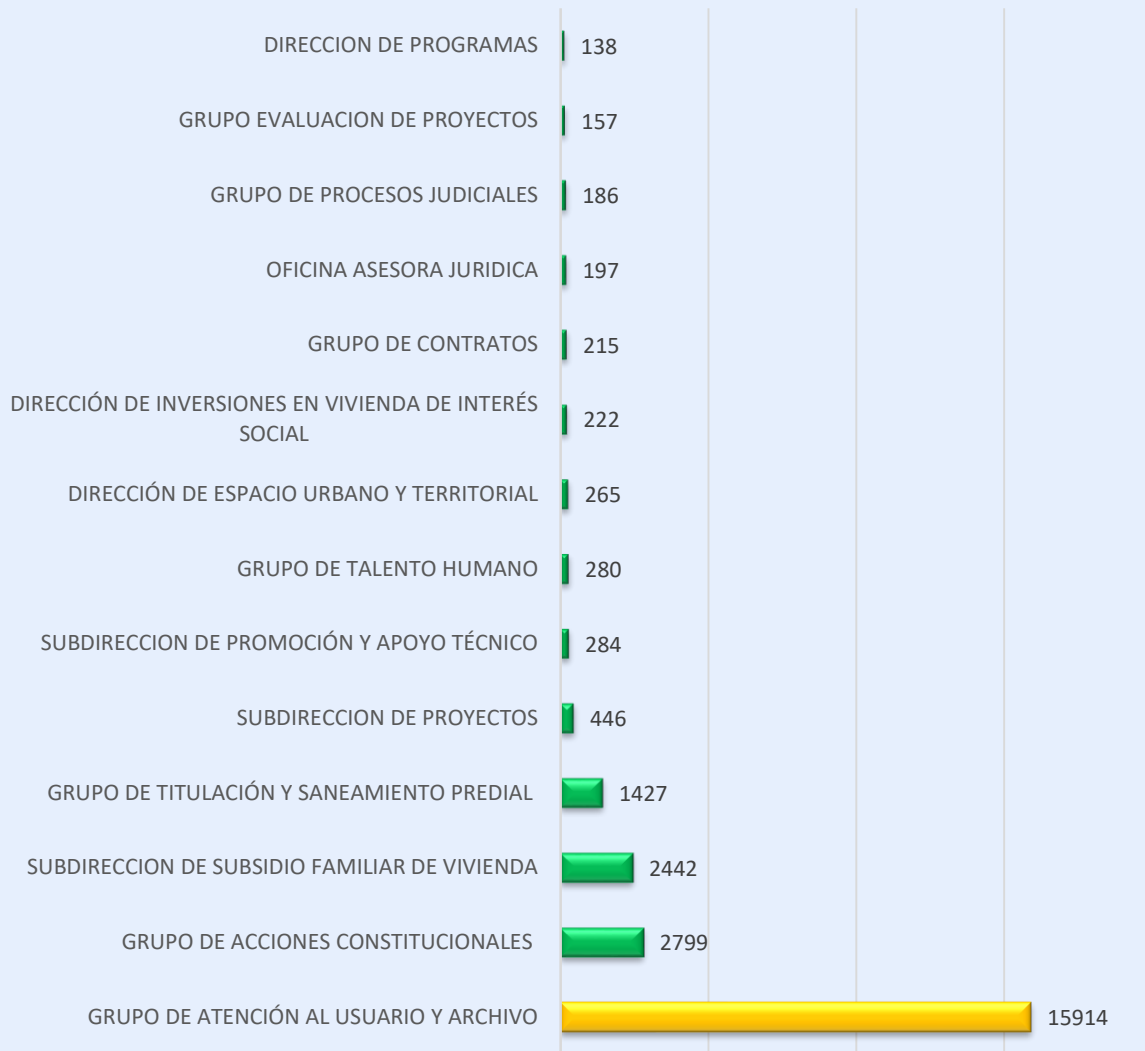
Durante el periodo citado ingresaron un total de 27.954 requerimientos identificados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de Información Pública y movilizaciones – PQRSDf, los cuales se distribuyeron como se muestra en la gráfica.

## Clasificación PQRSD

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD
Petición	26.336
Queja	303
Reclamo	240
Sugerencia	21
Denuncia	89
Denuncia por Corrupción	7
Felicitación	3
Total	26.999

Durante el periodo citado ingresaron un total de 51.802 requerimientos identificados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de Información Pública – PQRSD, los cuales se distribuyeron de la siguiente manera por el tipo de documento.

En el trimestre, se radicaron un total de **36.568** requerimientos en la herramienta de Gestión Documental, es decir que las PQRSD representaron el **73.93%** del total de estos registros



## Direccionamiento de los diferentes tipos de solicitudes al interior del MVCT

Como se observa en la gráfica, la dependencia con mayor volumen de solicitudes fue el Grupo de Atención al Usuario y Archivo con 15.914 requerimientos, que equivalen al 61% seguido por el Grupo de Acciones Constitucionales con 2.799 requerimientos, que equivalen al 11%.

TD/CANAL	Correo Electrónico	Físico	P. Web	Total
Petición	7.092	16.908	2.334	<b>26.334</b>
Queja	3	11	289	<b>303</b>
Reclamo	1	0	239	<b>240</b>
Sugerencia	0	1	20	<b>21</b>
Denuncia	6	17	66	<b>89</b>
Denuncia por Corrupción	0	0	7	<b>7</b>
Información pública	9	2	475	<b>486</b>
Felicitación	0	2	1	<b>3</b>
<b>total</b>	<b>7.111</b>	<b>16.941</b>	<b>3.431</b>	<b>27.483</b>

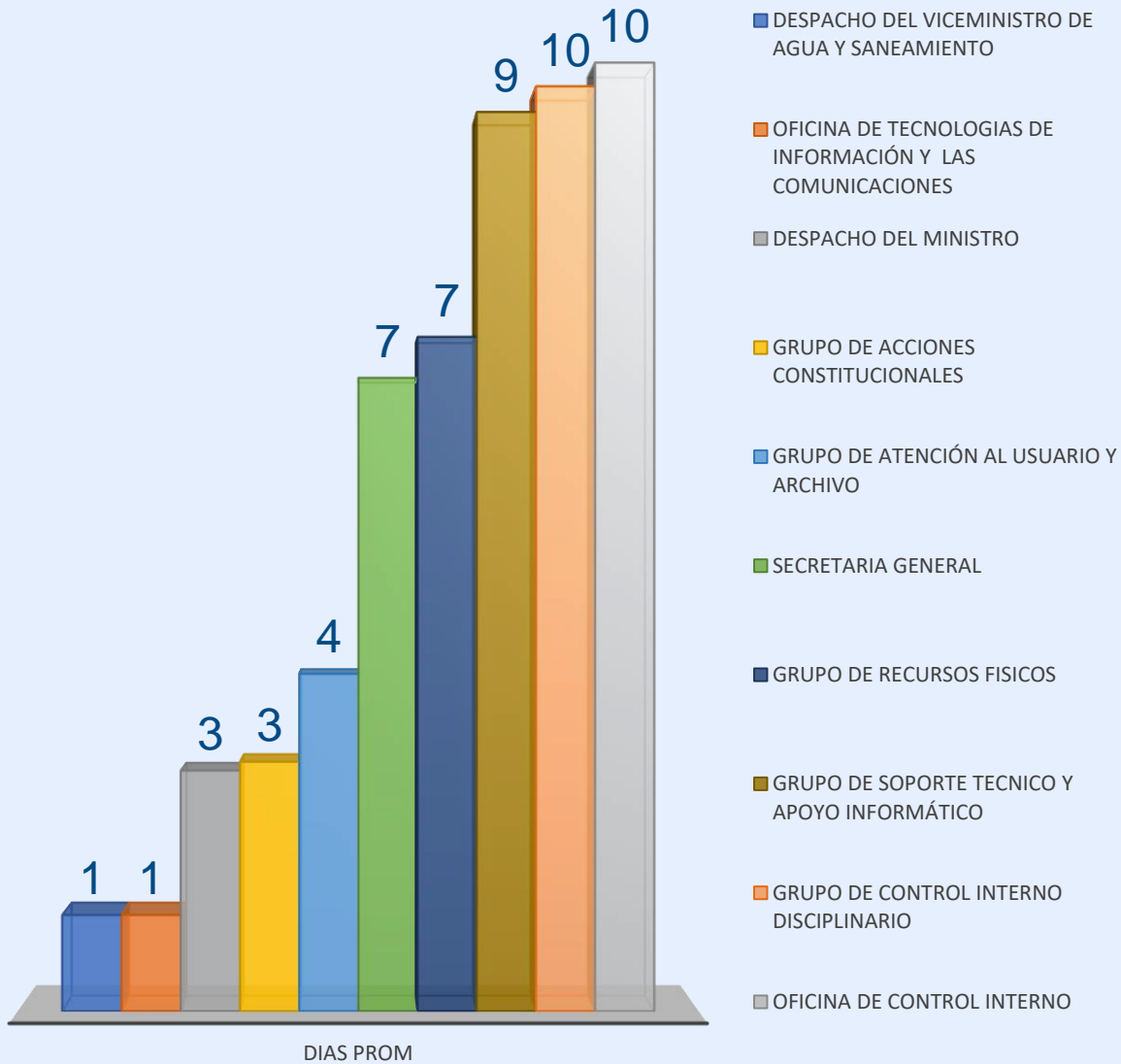
## Canales de recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf

Tal como se muestra en la tabla, el canal más usado por los usuarios del Ministerio para interponer las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, información pública y denuncias es a través de la Ventanilla única del MVCT entregando documentación física (36.524 requerimientos) que corresponde al 71%, este canal está ubicado en la sede Calle 18 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en la ciudad de Bogotá, D.C.



DEPENDENCIA DESTINO	DIAS PROM	TOTAL DIAS	# PQRSD
Despacho del Viceministro De Agua Y Saneamiento	1	1	1
Oficina de Tecnologías de Información y Las Comunicaciones	1	2	2
Despacho del Ministro	3	15	6
Grupo de Acciones Constitucionales	3	12.569	4.849
Grupo de Atención al Usuario Y Archivo	4	90.463	25.815
Secretaria General	7	480	73
Grupo de Recursos Físicos	7	7	1
Grupo de Soporte Técnico y Apoyo Informático	9	28	3
Grupo de Control Interno Disciplinario	10	48	5
Oficina de Control Interno	10	128	13

**Dependencias que atendieron las peticiones en un tiempo menor a 10 días hábiles.**  
**Se observan los 2 grupos con mayor atención GAUA y Acciones Constitucionales.**



## Tiempos de respuesta de cada dependencia, en días hábiles.

En la gráfica se puede observar las diferentes dependencias del MVCT que brindaron respuesta en menos de 10 días promedio.

El Grupo Atención al Usuario y Archivo tiene un promedio de 4 días hábiles, en los cuales atendió 25.815 solicitudes en el trimestre.



## Solicitudes de información pública y participación ciudadana

Se tipificó un total de 486 solicitudes, de las cuales 475 fueron radicadas directamente por los usuarios a través del canal página web, 9 casos por el canal correo electrónico y 2 por el canal presencial.

Del total citado, se tramitaron 429 peticiones clasificadas con el tipo de documento **información pública**, y se atendieron las solicitudes en un tiempo promedio de 6 días hábiles.



## Observaciones presentadas por Veedurías ciudadanas

El Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, mediante la herramienta de Gestión Documental lleva un registro de las solicitudes presentadas por Veedurías Ciudadanas.

En el trimestre del presente informe **no se presentaron** solicitudes por parte de Veedurías Ciudadanas.



## Solicitudes recibidas, trasladadas a otras instituciones

El MVCT ha trasladado en el trimestre un total de 38 derechos de petición a las diferentes entidades competentes de brindar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía, remitiendo en promedio dentro de los 12 días hábiles siguientes con la solicitud y anexos originales e informándole al peticionario sobre el traslado.

## 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 9 de abril del 2019, documentos que invitamos a consultar en los siguientes link.

<http://minvivienda.gov.co/NormativaInstitucional/0046%20-%202017.pdf>

<http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Gestion%20documenta/I/CIRCULAR%202019IE0004322.pdf>



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.