



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

INFORME PQRSDF RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2019

1º abril al 30 de junio 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.

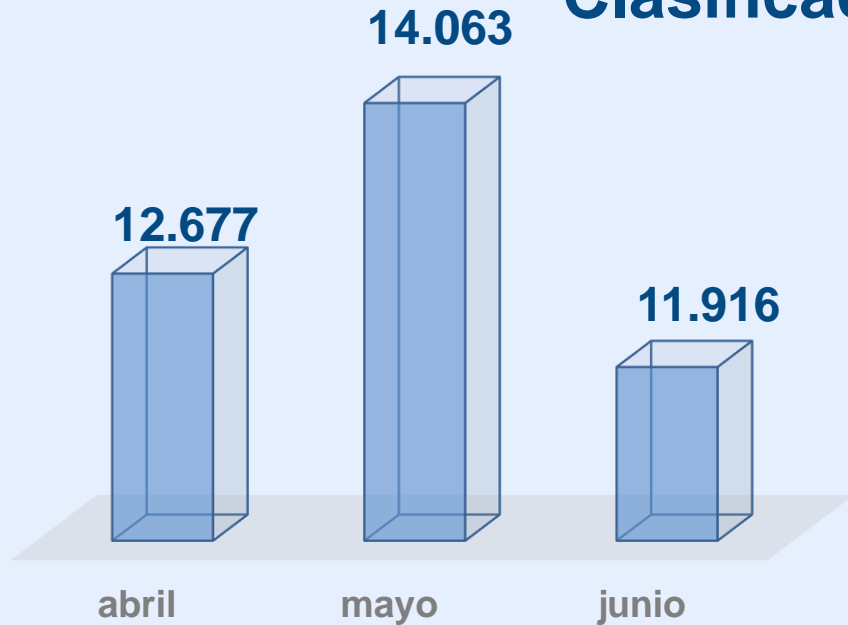


Los servicios que presta el MVCT y FONVIVIENDA son gratuitos, por lo tanto, los usuarios no deberán acudir a intermediarios ni pagar a funcionarios por el trámite de sus PQRSDF ante el MVCT y FONVIVIENDA; de presentarse tal situación es necesario elevar la respectiva denuncia ante la autoridad competente.

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

<http://portal.minvivienda.local/tr%C3%A1mites-y-servicios/formulario-de-denuncias>

Tipo de solicitudes y Clasificación PQRSDf

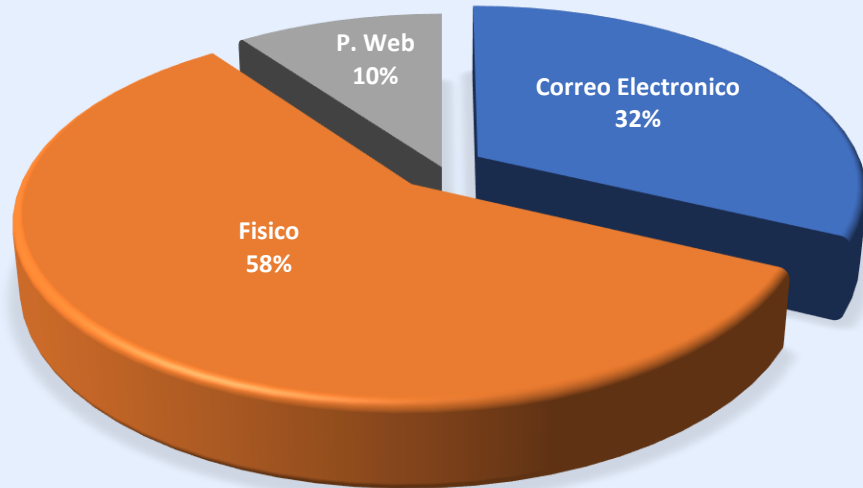


Durante el periodo citado ingresaron un total de **38,656** requerimientos al MVCT de los cuales **27,761** fueron identificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones – PQRSDf, los cuales se distribuyeron como se muestra en la tabla.

En el trimestre evaluado, del total de comunicaciones recibidas a través de nuestros canales de atención habilitados, las PQRSDf representaron el **71.81%**, esto se puede evidenciar en nuestra Herramienta de Gestión Documental GESDOC - BIZAGI

Tipo	Cantidad
Denuncia	91
Felicitación	3
Petición	27.069
Queja	403
Reclamo	183
Sugerencia	12
Total	27.761

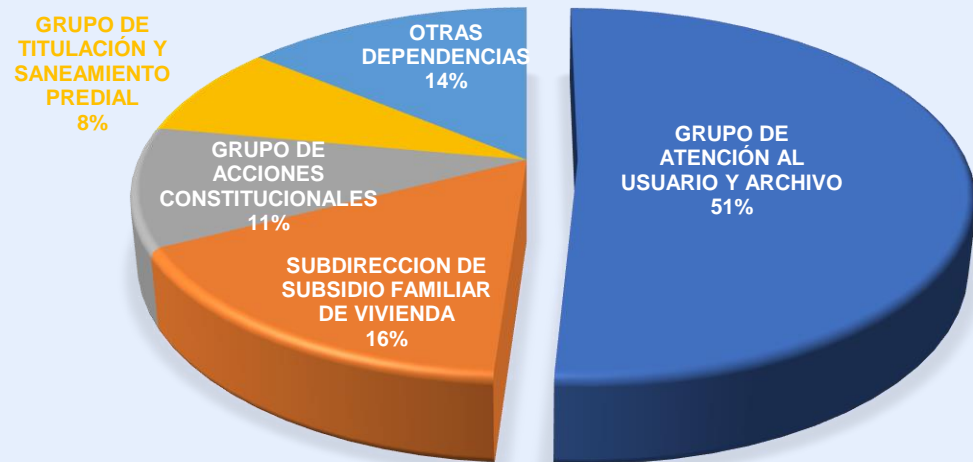
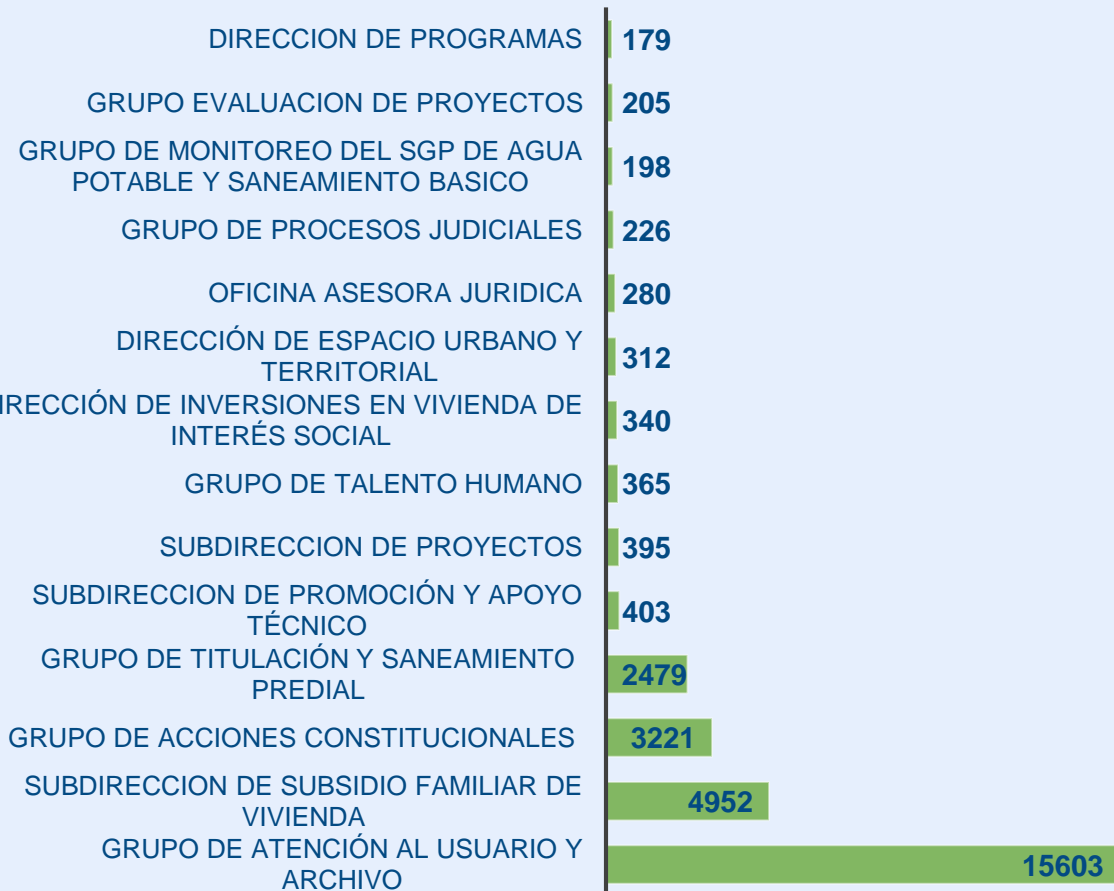
Canales de recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSD



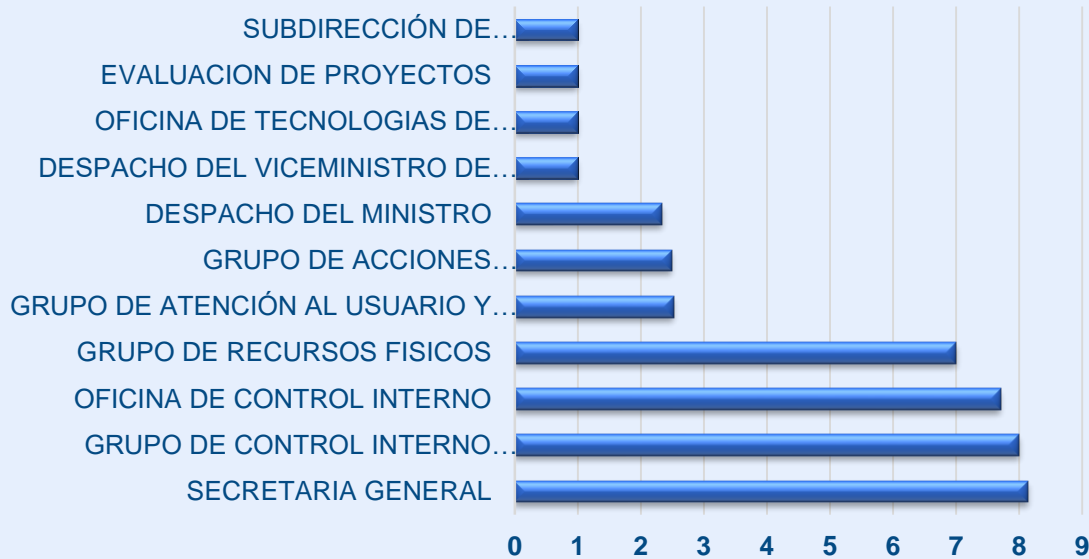
Tal como se muestra en la grafica, el canal más usado por los usuarios del MVCT para interponer las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, es a través de la Ventanilla única del MVCT entregando documentación física en donde se recensionaron **16.080** requerimientos que corresponde al **58%**, este canal está ubicado en la sede Calle 18 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio Calle 18 # 7-59 en la ciudad de Bogotá, D.C. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Direccionamiento de los diferentes tipos de solicitudes al interior del MVCT

Como se observa en las gráficas, la dependencia con mayor volumen de solicitudes, es el Grupo de Atención al Usuario y Archivo con **15.603** requerimientos, que corresponde al **51%**, seguido por la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda con **4,952** requerimientos que corresponden al **16%** del total de solicitudes radicadas ante el MVCT.



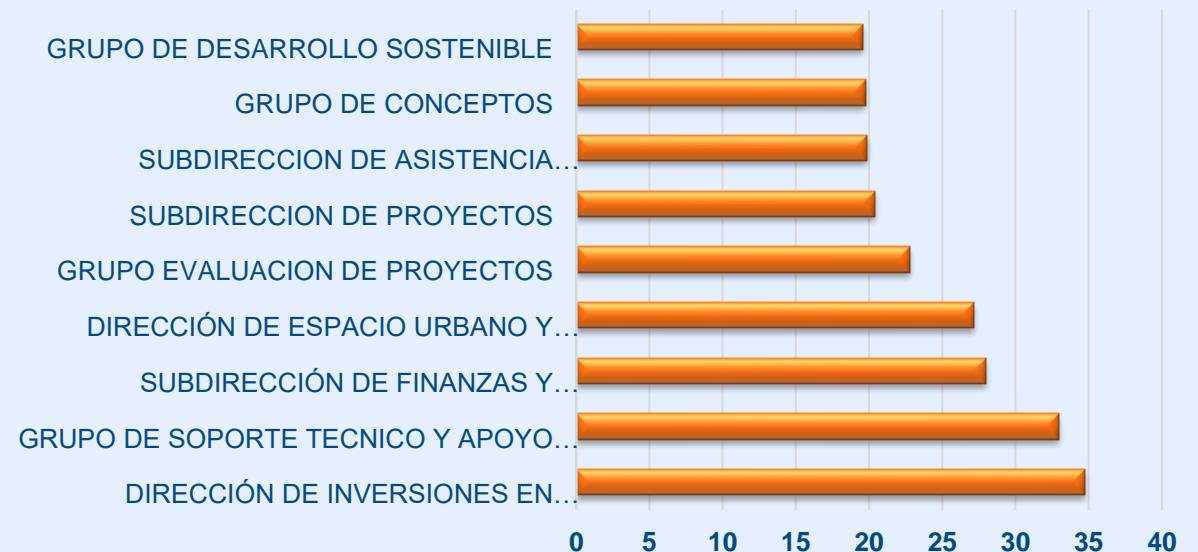
Tiempos de Respuesta De Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Y Sugerencias Al Interior Del MVCT



En la grafica azul se identifican las dependencias que tramitaron sus solicitudes en un lapso de tiempo igual o inferior a 10 días hábiles.

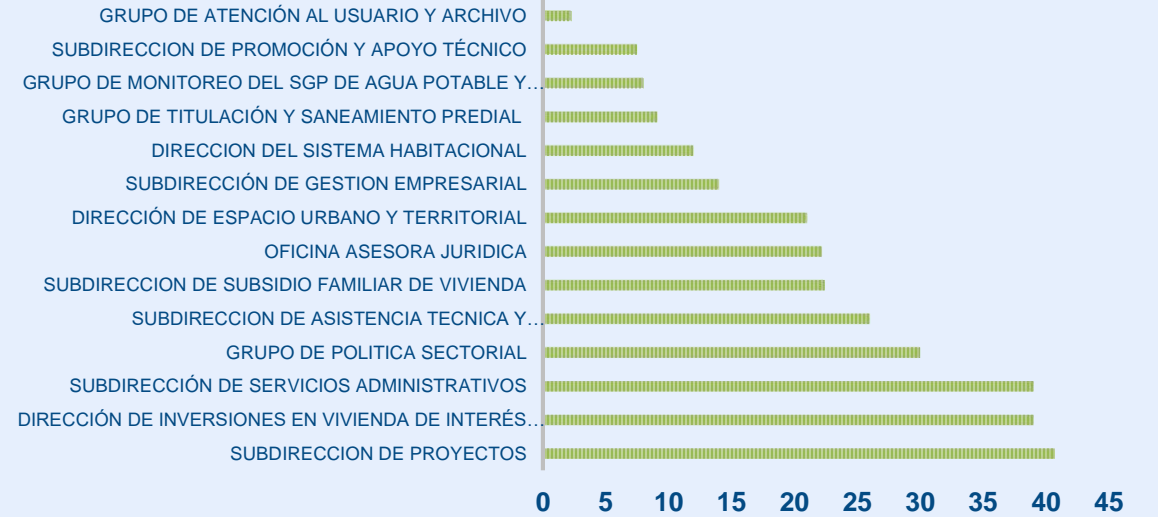
El Grupo Atención al Usuario y Archivo tramito 18,405 solicitudes en un promedio de 3 días hábiles.

En la grafica naranja se identifican las dependencias que tramitaron sus solicitudes en un lapso de tiempo superior a los 15 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 un total de 432 solicitudes, de las cuales el 98% fueron radicadas directamente por los usuarios a través del canal página web, 2 casos por el canal correo electrónico y 3 por el canal presencial.

En total participaron 14 dependencias en el tramite de estas solicitudes en donde el GAUA tramito el 87,26% del total de solicitudes tramitadas por el MVCT.

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 periodo evaluado del presente informe se presentaron 6 solicitudes interpuestas por Veedurías Ciudadanas, de las cuales 4 fueron tramitadas y 2 se encuentran en tramite por parte de la Dirección de Programas.



RADICADO	FECHA RADICADO	ASUNTO	Dependencia Respuesta	Tiempo Respuesta
2019ER0041491	10/04/2019	Derecho de petición DERECHO DE PETICION PARA QUIE SE REVISE EEL PROGRAMA PARA ASIGNACION DE LAS 10 VIVIENDAS GRATIS PARA LA CIUDAD DE MONQUIRA BOYACA	SUBDIRECCIÓN DE GESTION EMPRESARIAL	4
2019ER0048654	30/04/2019	PRINMER INFORME DE LA VEEDURIA PROYECTO INTERVEREDAL CARGACHIQUILLO	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	51
2019ER0053940	13/05/2019		#N/D	#N/D
2019ER0067394	11/06/2019	Petición PROYECTO CONSTRUCCION DEL ALCANTARILLADO SANITARIO BARRIO BARREIRO COMPRENDIDO ENTRE CALLES 27 A 29 Y CARRERAS 52 A 55a BARRIO MIRA FLORES CONEXION CON EL INTERCEPTOR DEL RIO LAS CEIBAS. SECTOR LA MEDIA LUNA COMUNA 10 DE LA CIUDAD DE NEIVA - HUILA FASE III	GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	43
2019ER0070819	19/06/2019		GRUPO EVALUACION DE PROYECTOS	1
2019ER007346	26/06/2019	TRASLADO POR COMPETENCIAS	#N/D	#N/D



Solicitudes recibidas, trasladadas a otras instituciones

El MVCT ha trasladado en el trimestre un total de 81 derechos de petición a las diferentes entidades competentes de brindar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía, remitiéndolas en promedio dentro de los 12 días hábiles siguientes con la solicitud y anexos originales e informándole al peticionario sobre el traslado y brindando la oferta institucional dependiendo el tema de la solicitud.

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.

<http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Gestion%20documenta/I/CIRCULAR%202015IE0007860.pdf>

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



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.