



La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda

# INFORME PRIMER TRIMESTRE 2022

---

**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.



# Tramites ante el MVCT

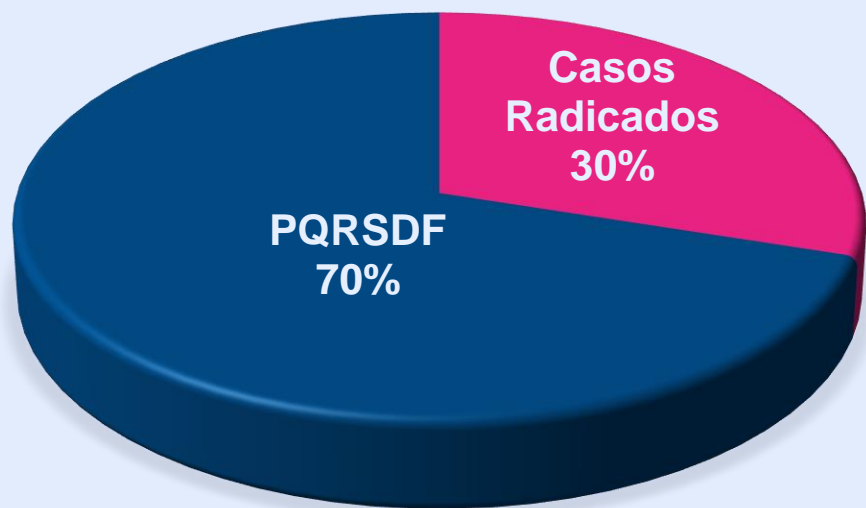


Los servicios que presta el MVCT – Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y FONVIVIENDA son gratuitos, por lo tanto, los usuarios no deberán acudir a intermediarios ni pagar a funcionarios por el trámite de sus PQRSDF ante el MVCT y FONVIVIENDA; de presentarse tal situación es necesario elevar la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

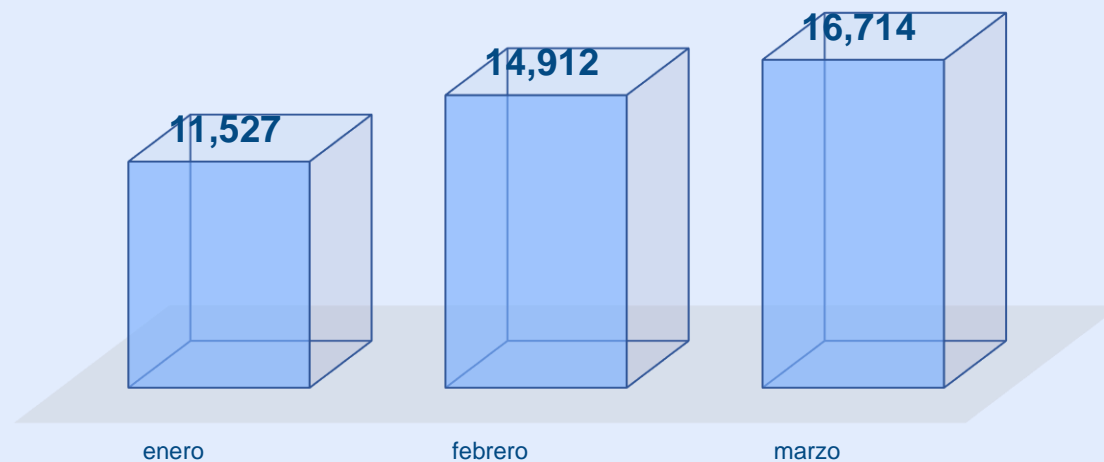
Adicionalmente puede interponer su denuncia a través de nuestro canal web:

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

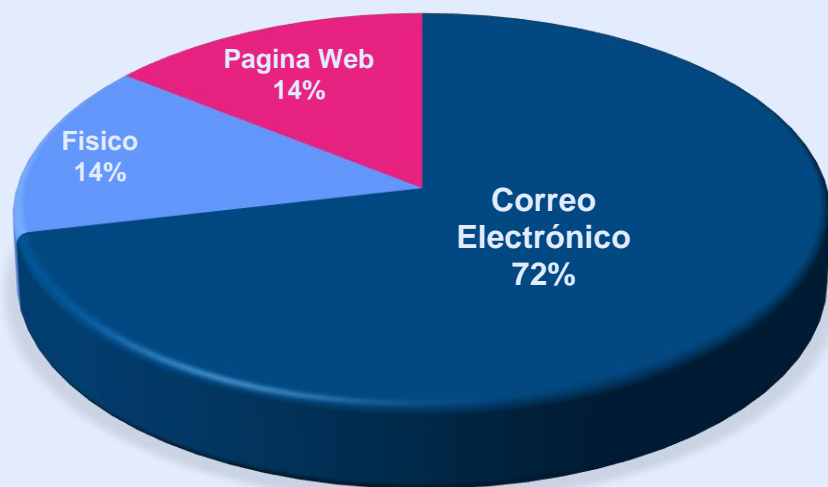
## Número de solicitudes Recibidas.



Durante el periodo citado ingresaron un total de 43,153 requerimientos al MVCT de los cuales 30,247 fueron identificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones – PQRSDf.



## Canales de recepción de las PQRSDF



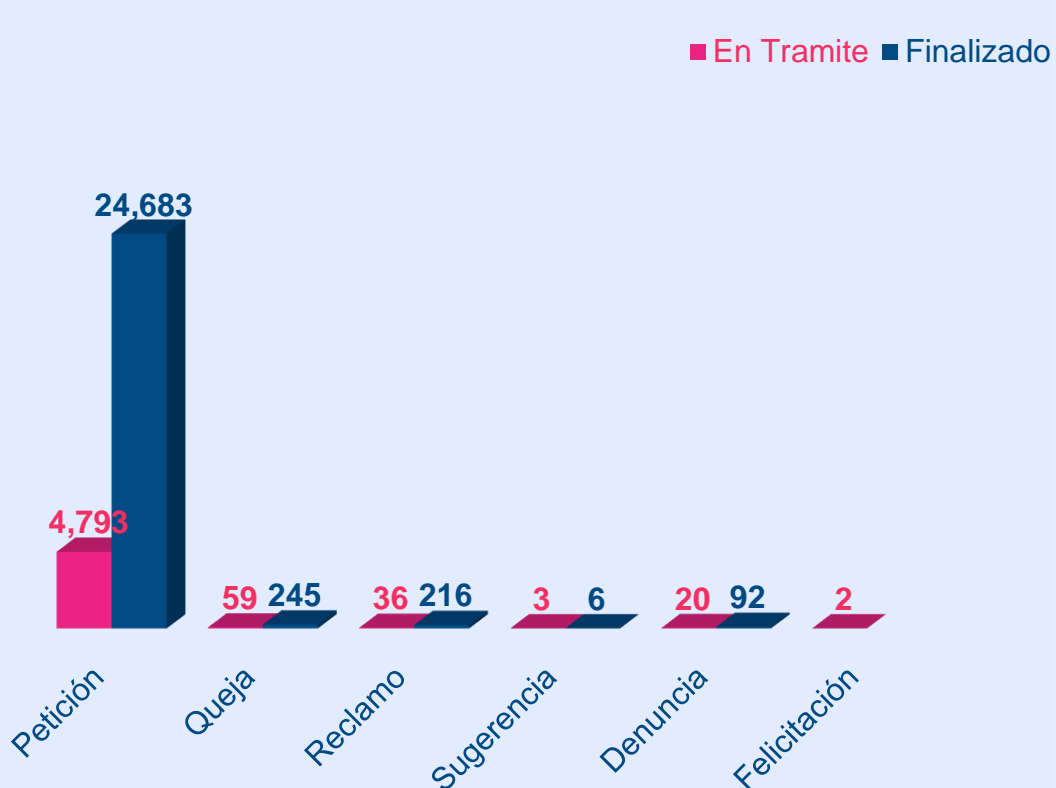
El canal con mas interacción por los usuarios para interponer PQRSDF, es a través del canal Correo Electrónico, en donde se recibieron 25,581 requerimientos, y estos fueron direccionados por el grupo de profesionales en radicación del Grupo de Atención al Usuario y Archivo a las diferentes dependencias 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

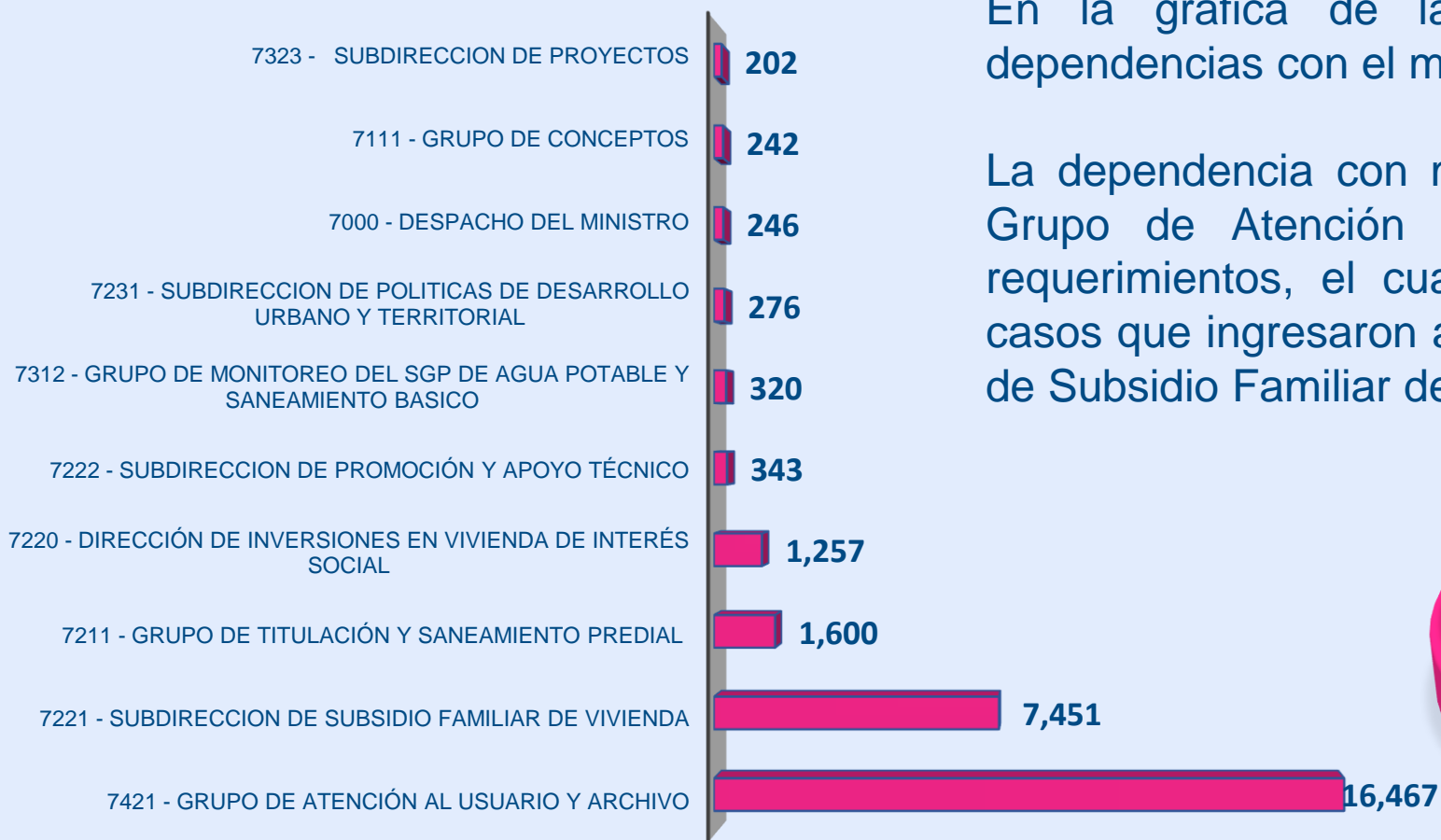


Durante el periodo citado, se tramitaron un total de 25,242 PQRSDf, cabe resaltar que varios casos se anularon, finalizaron o se encuentran en trámite por recibir en las diferentes dependencias del ministerio.

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 y se espera poder mejorar el trámite de las PQRSDf

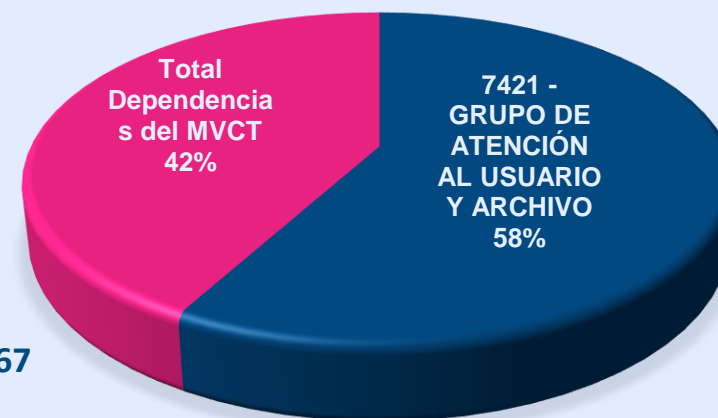


# Direccionamiento de las solicitudes al interior del MVCT.



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 16,467 requerimientos, el cual corresponde al 58% del total de casos que ingresaron al MVCT, seguido por la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda con 7,451 requerimientos.





# Estado de las Solicitudes por Dependencia.

Dependencias	En Trámite	Finalizado	Total general
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	96	1.623	1.719
GRUPO DE CONCEPTOS	84	138	222
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	75	166	241
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	8	51	59
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	7	107	114
DIRECCION DE VIVIENDA RURAL	7	101	108
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL	6	42	48
GRUPO EVALUACION DE PROYECTOS	6	26	32
DIRECCION DE POLITICA Y REGULACION	5	56	61
SECRETARIA GENERAL	5	19	24
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	4	4	8
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	4	458	462
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	4	57	61
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	3	9	12
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO EMPRESARIAL	2	74	76
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	2	42	44
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	2	6.002	6.004
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	2	10	12
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1		1
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO	1	19	20
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	37	38
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1		1
GRUPO DE TALENTO HUMANO	1	51	52
SUBDIRECCIÓN DE PROGRAMAS	1	2	3
OFICINA ASESORA JURIDICA		2	2
GRUPO DE CONTRATOS		37	37
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO		15.861	15.861
OFICINA DE CONTROL INTERNO		4	4
GRUPO DE RECURSOS FISICOS		1	1
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL		97	97
GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO		82	82
GRUPO DE POLITICA SECTORIAL		33	33
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA		63	63
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE		4	4
<b>Total general</b>	<b>328</b>	<b>25.278</b>	<b>25.606</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, no se presentaron solicitudes.



## 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 recordarle a las dependencia del ministerio su obligación con los términos de respuesta a las solicitudes interpuestas por la ciudadanía.
4. Se requiere que por parte de la alta gerencia se evalué la posibilidad de asegurar la contratación del Call Center y no presentar intermitencias en la operación de este, ya que desde que el Call Center estuvo fuera de servicio, la atención de los usuarios bajo los niveles de atención, cabe resaltar que en esta vigencia la contratación fue mucho mas rápida que en vigencias pasadas.



## 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

# GRACIAS

Elaboro: Lina Marcela Duran Chaparro  
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.