



**Vivienda**

# Informe PQRSDF Tercer 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.

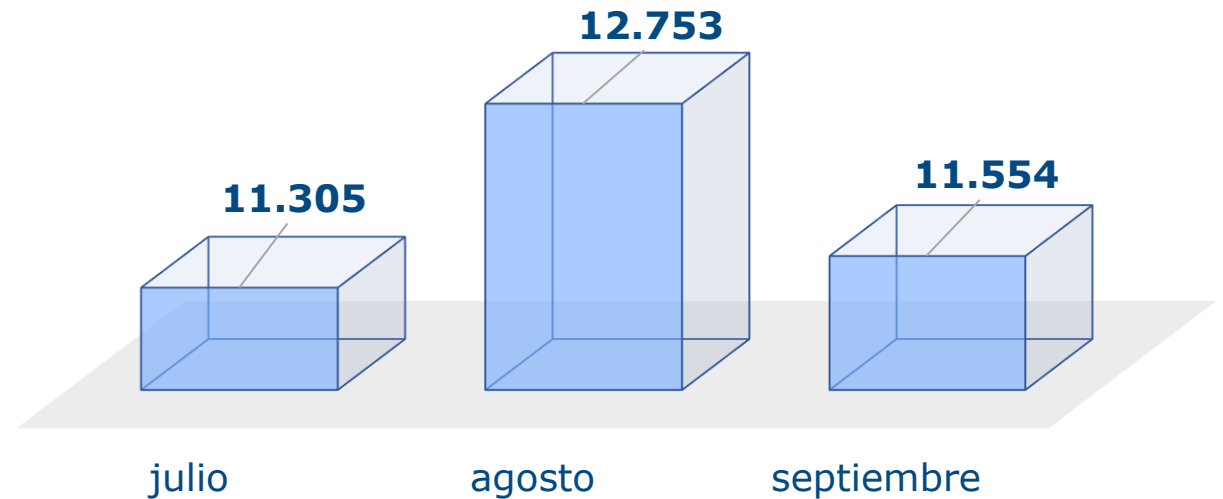
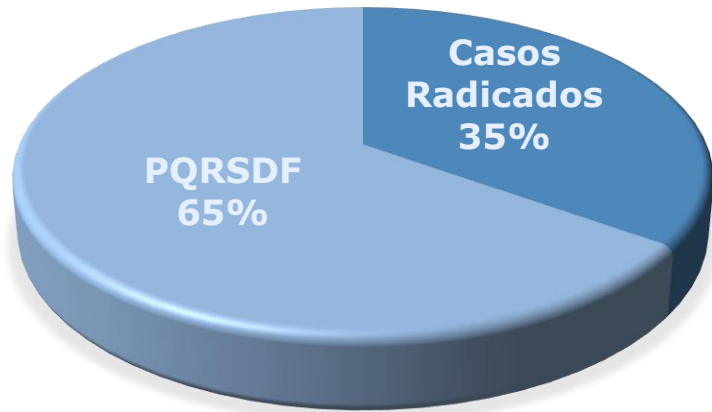
**Adicionalmente puede interponer su denuncia a través de nuestro canal web:**

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

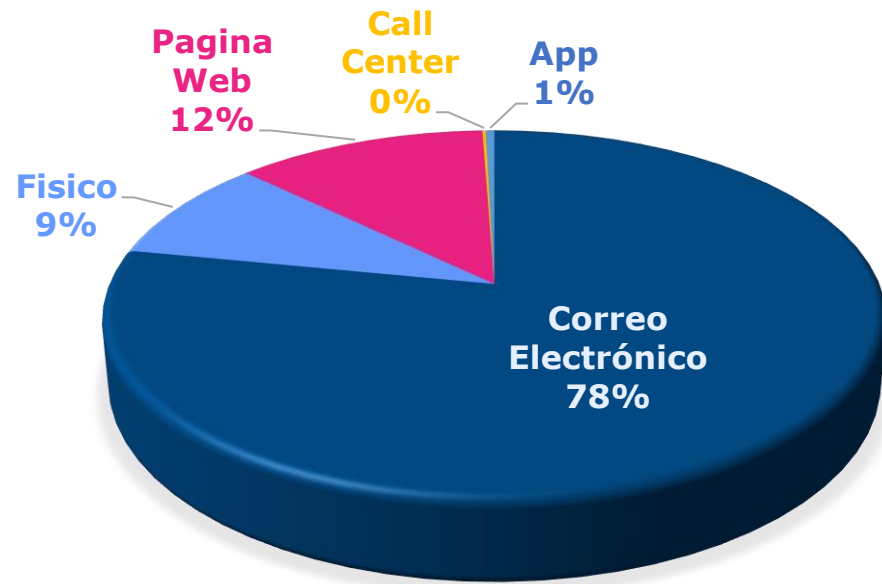


## Tipos de Solicitudes y clasificación de las PQRSDF

Durante el periodo citado ingresaron un total de 35.612 requerimientos al MVCT de los cuales 23.207 fueron identificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones – PQRSDF.



## Canales de recepción de las PQRSDF



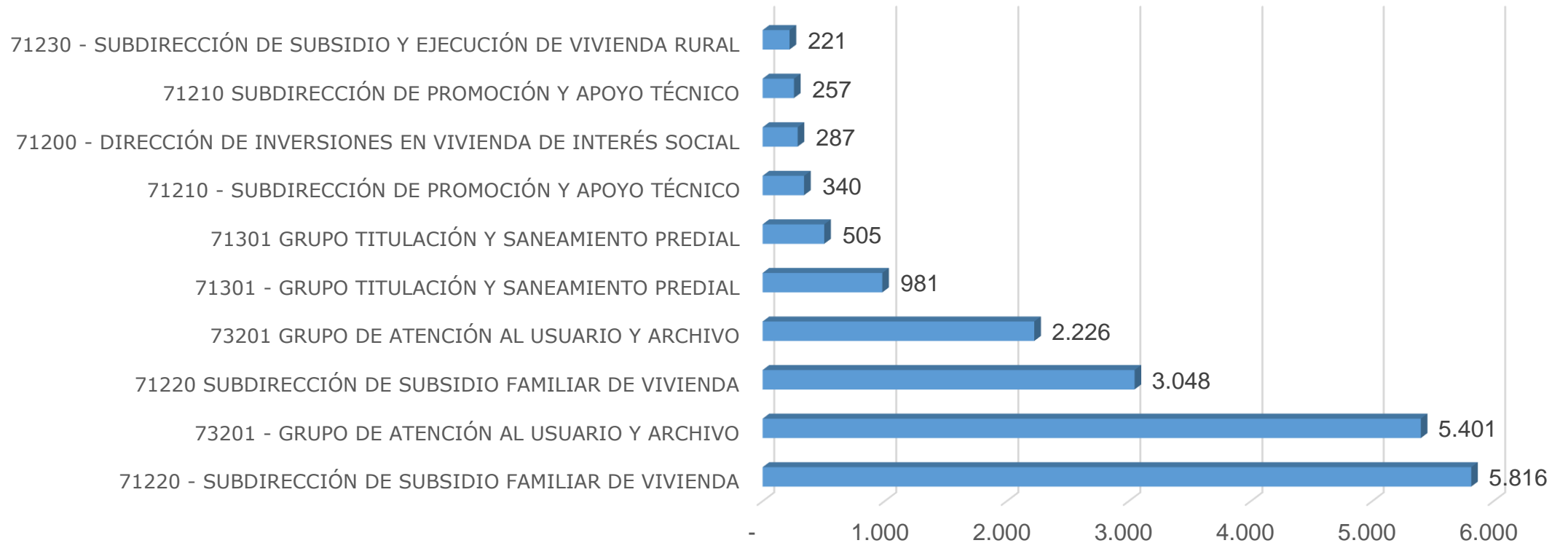
El canal con más interacción por los usuarios para interponer **PQRSDF**, es a través del canal Correo Electrónico, en donde se recibieron **18.120** requerimientos, y estos fueron direccionados por el grupo de profesionales en radicación del Grupo de Atención al Usuario y Archivo a las diferentes dependencias 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

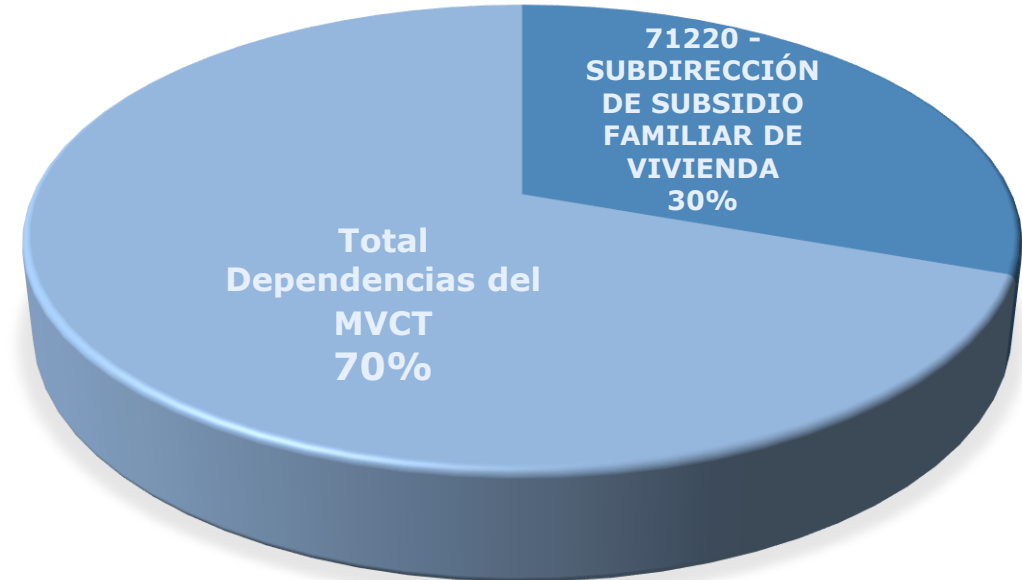
En la gráfica se identifican las 10 dependencias con el mayor número de casos asignados.





## Direccionamiento de las solicitudes al interior del MVCT

La dependencia con mayor volumen de solicitudes es el **Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda** con 5.816 requerimientos, el cual corresponde al 30% del total de casos que ingresaron al **MVCT**, seguido por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo con 5.401 requerimientos.



## Direccionamiento de las solicitudes al interior del MVCT

Durante el periodo citado, se finalizaron o tramitaron un total de 23.152 **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.

El Grupo de Conceptos, 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 Tramite	Finalizado	Total general	
(en blanco)		2.322	4.642	6.964
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO EMPRESARIAL		140	83	223
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL		80	52	132
GRUPO DE CONCEPTOS		18	119	137
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO		13	278	291
GRUPO TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL		5	1.296	1.301
SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO Y EJECUCIÓN DE VIVIENDA RURAL		3	182	185
SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA		3	6.211	6.214
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO		1	7.420	7.421
SUBDIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO Y EVALUACIÓN		1	131	132
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL			117	117
<b>Total general</b>		<b>2.586</b>	<b>20.531</b>	<b>23.117</b>

## 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	Estado Final	PQRSDF
2023ER0095560	Finalizado	Petición
2023ER0103739C1	En Tramite	Petición
2023ER0103739	Finalizado	Petición
2023ER0119747	No Aplica	Petición
2023ER0119751	En Tramite	no aplica
2023ER0119752	En Tramite	no aplica

Que 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 presentó una solicitud por el canal de correo electrónico tipificada como veeduría ciudadana.

Veedurias	Cuenta de Tiempo de R.
<input type="checkbox"/> CORREO ELECTRÓNICO - veeduría ciudadana	1
2023ER0089386	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>

Finalizado bajo el número de radicado 2023EE0067065 dentro de los tiempos establecidos.





**COLOMBIA**  
POTENCIA DE LA  
**VIDA**



**Vivienda**



**Vivienda**