

<b>1. OBJETIVO:</b>	Recibir, tramitar y resolver oportuna, clara, precisa, congruente y de fondo las peticiones, consultas y reclamos formulados en el ejercicio de los derechos a conocer, rectificar, actualizar y revocar, los derechos de los titulares de datos personales tratados en las bases de datos físicas y electrónicas administradas por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
<b>2. ALCANCE:</b>	Este procedimiento aplica a todas las dependencias del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio e inicia con la recepción de solicitudes presentadas por los usuarios a través de los canales oficiales de atención, continua con el análisis a la solicitud y redireccionando al interior de la entidad, en los casos que corresponda; y termina con la emisión de la respuesta en el marco de las competencias del Grupo de Atención al Usuario y Archivo.
<b>3. RESPONSABLE:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo de Atención al Usuario y Archivo</li> <li>• Todas las áreas del MVCT</li> <li>• FONVIVIENDA</li> </ul>
<b>4. DEFINICIONES.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ciudadano:</b> Persona natural o jurídica que realiza una petición ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.</li> <li>• <b>Canales para la recepción de PQRSDF:</b> Son los establecidos por el MVCT, a través de los cuales los ciudadanos, grupos de valor, entidades y servidores públicos, pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes y felicitaciones, sobre temas de competencia de la entidad</li> <li>• <b>Denuncia:</b> Documento o información donde se da conocimiento a la Autoridad competente de la comisión de un delito, falta o conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria, a la que haya lugar.</li> <li>• <b>Derecho de Petición:</b> Derecho fundamental de toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades públicas, solicitar información, documentos, formular quejas y presentar reclamos.</li> <li>• <b>Felicitación:</b> Declaración que expresa una persona en forma verbal, escrita o en medio electrónico por reconocimiento y satisfacción por la actuación de otra persona.</li> <li>• <b>Petición:</b> Derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, según la normatividad vigente, para los casos que aplique.</li> <li>• <b>Queja:</b> Manifestación verbal o escrita de insatisfacción realizada por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad.</li> <li>• <b>Reclamo:</b> Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción 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.</li> <li>• <b>Sugerencia:</b> Insinuación, recomendación o idea propuesta por el usuario para mejorar el servicio o proceso de la entidad.</li> </ul>
<b>5. ABREVIATURAS.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>GAUA:</b> Grupo de Atención al Usuario y Archivo</li> <li>• <b>MVCT:</b> Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio</li> <li>• <b>FONVIVIENDA:</b> Fondo Nacional de Vivienda</li> <li>• <b>PQRSDF:</b> Petición, Queja, Reclamo, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones</li> </ul>
<b>6. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política de Colombia 1991 - Artículos 15 y 209</li> <li>• Ley 1474 de 2011</li> <li>• Ley 1581 de 2012 Procedimiento Tratamiento de Datos Personales</li> <li>• Ley 1712 de 2014</li> <li>• Ley 1755 de 2015</li> <li>• Decreto 555 de 2003</li> <li>• Decreto 2623 de 2009 Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano</li> <li>• Decreto 3571 de 2011</li> <li>• Decreto 1074 de 2015</li> <li>• Decreto 1166 de 2016</li> <li>• Resolución 0046 de 2017</li> <li>• Circular No 7400-3-59762 de 2012 MVCT</li> </ul>
<b>7. CONDICIONES GENERALES Y/O POLITICAS DE OPERACION:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El MVCT en cumplimiento de la normatividad vigente, pone a disposición de la ciudadanía en general, los diferentes canales de atención en un lenguaje claro e incluyente, para la radicación y tramite de las PQRSDF, garantizando el fácil acceso a la información: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencial: Sede de Servicio al Ciudadano, ubicada en la Calle 17 # 9-36 piso 3, Bogotá, D. C., Colombia - Código Postal: 110321.</li> <li>- Formulario virtual: <a href="https://minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias">https://minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias</a></li> <li>- Correo electrónico: <a href="mailto:correspondencia@minvivienda.gov.co">correspondencia@minvivienda.gov.co</a></li> </ul> </li> <li>• El GAUA es el encargado de identificar y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF</li> <li>• El GAUA realiza seguimiento a los trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF a través de reportes.</li> <li>• El Coordinador del GAUA debe elaborar informes trimestrales respecto a la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, artículo 9 del Decreto 2232 de 1995 en concordancia con la Ley 1712 de 2014. Así mismo, el informe será publicado en el sitio web de la Entidad conforme lo establece el artículo 2.1.1.2.1.4 del Decreto 1081 de 2015. <a href="https://minvivienda.gov.co/ministerio/gestion-institucional/grupo-atencion-al-usuario">https://minvivienda.gov.co/ministerio/gestion-institucional/grupo-atencion-al-usuario</a></li> <li>El informe debe tener como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de solicitudes trasladadas a otras entidades</li> <li>- Número de peticiones, número de quejas, número de reclamos, número de denuncias y/o número de sugerencias, clasificadas por Tema y Dependencia.</li> <li>- Consolidado de las quejas, reclamos y sugerencias con el trámite dado a cada una.</li> <li>- El Informe Trimestral deberá ser presentado a más tardar el último día hábil del mes siguiente del periodo sobre el cual se esté presentado el informe.</li> </ul> </li> <li>• El direccionamiento a los derechos de petición se realiza según lo definido en la Circular No 7400-3-59762 Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio de 12 septiembre de 2012.</li> <li>• De acuerdo a los resultados del informe de control y seguimiento sobre trámite y atención de PQRSDF, elaborado por el GAUA, las dependencias de la Entidad deberán iniciar las respectivas acciones que se requieran de acuerdo al procedimiento "Acciones preventivas, correctivas y de mejora"</li> <li>• Cuando los documentos deban ser trasladados por competencia a una entidad diferente, el GAUA enviará los documentos originales mediante oficio remitisorio a la entidad competente y guardará copia de los documentos en el archivo de gestión.</li> <li>• Cuando los documentos deban ser respondidos por el GAUA se conservarán las solicitudes en el Archivo de gestión.</li> <li>• La digitalización se debe realizar tanto para comunicaciones Externas Recibidas (ER) como para las Externas Enviadas (EE) generadas por cada una de las dependencias del MVCT dependiendo el caso, ya que si son documentos reservados estos no se deben digitalizar.</li> <li>• Los términos para resolver las PQRSDF deben ser ingresados en la herramienta de gestión documental en el momento de radicación.</li> <li>• A continuación, se relacionan los términos de cada tipo de solicitud: <p><b>TIPO DE PETICIÓN / TÉRMINO LEGAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias / 15 días hábiles</li> <li>• Solicitud de peticiones de documentos y de información / 10 días hábiles</li> <li>• Peticiones de Personas Desplazadas / 10 días hábiles</li> <li>• Peticiones entre autoridades / 10 días hábiles</li> <li>• Consultas de información general / 30 días hábiles</li> <li>• Denuncias por presuntos actos de corrupción / 15 días hábiles</li> <li>• Solicitudes de información de los Congresista / 5 días hábiles</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Verificación de competencia del Ministerio:</b> Si el Ministerio, como destinatario de la petición no es competente para resolverla, se debe informar de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.</p> <p><b>Petición incompleta.</b> Cuando se constate que una petición radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que complete la información en el término máximo de un (1) mes.</p> <p>Término general para resolver peticiones. Las peticiones se resolverán y contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.</p> <p>Petición de documentos y de información: Cuando el objeto de la petición sea la solicitud de documentos o de información debe resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.</p> <p>Petición de resolver una consulta. Las solicitudes que tengan como finalidad elevar una consulta deben resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</p>

Peticiones realizadas por población en situación de desplazamiento. La atención a los derechos de petición presentados por la población en situación de desplazamiento seguirá un trámite preferencial en cuanto a su recepción y atención, de conformidad con las decisiones que al respecto ha emitido la Corte Constitucional y el Consejo Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada (CNAIPD). Estas solicitudes serán tramitadas a más tardar dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación, y se resolverán atendiendo los criterios para respuesta previstos por el CNAIPD en el Acuerdo No. 01 de 2005 o en los que adicionen, modifiquen o sustituyan. En lo no contemplado por las normas especiales que rigen la materia, se aplicará lo dispuesto en la presente Resolución.

Petición entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos al Ministerio, se debe resolver en un término no mayor a diez (10) días.

Solicitudes de información de los Congresistas. Las solicitudes de información que se reciban por los congresistas deben tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de conformidad con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.

Interposición de Recursos, entre otras actuaciones: Los recursos se deben presentar conforme a las normas especiales que para tales efectos establecen los artículos 74 al 86 y demás concordantes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 a las PQRSDF se les debe aplicar el tratamiento de datos personales.

Se considera desistida la PQRSDF, cuando el usuario no hace entrega de lo requerido en los tiempos estimados y se realiza la respectiva observación en la herramienta de gestión documental

### 8. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA/ REGISTRO GENERADO
	<b>Actividad No 1. Recibir y radicar las PQRSDF</b> A través de los canales oficiales de atención que tiene dispuestos el MVCT		Coordinador y/o servidor público del Grupo Atención al Usuario y Archivo	PQRSDF recibido
	<b>Actividad No 2. Verificar la solicitud</b> ¿La petición es de competencia del MVCT? SI: Continúa con la actividad 4 NO: Continúa con la actividad 3	X	Coordinador y/o servidor público del Grupo Atención al Usuario y Archivo	
	<b>Actividad No 3. Trasladar la PQRSDF a otra Entidad</b> Si la PQRSDF no es competencia del MVCT se trasladará a la entidad competente y se envía copia del oficio remitario al peticionario. Se deja copia del radicado del envío en el MVCT		Coordinador y/o servidor público del Grupo Atención al Usuario y Archivo	Oficio radicado en GESDOC
	<b>Actividad No 4. Cumplimiento de Requisitos</b> ¿La PQRSDF cumple con todos los requisitos de ley e información necesaria para su gestión? SI: Continúa con la actividad 8 NO: Continúa con la actividad 5	X	Coordinador y/o servidor público del Grupo Atención al Usuario y Archivo	
	<b>Actividad No 5. Solicitar al peticionario ajuste de información</b> Enviar una comunicación al peticionario, en la cual se le solicite que aclare, ajuste y/o complemente la información faltante de la PQRSDF, para continuar con el trámite, indicando los días hábiles que tiene para completar la información.		Coordinador y/o servidor público del Grupo Atención al Usuario y Archivo	Oficio radicado en GESDOC
	<b>Actividad No 6. Completar Información adicional</b> ¿El peticionario completó la información requerida para gestionar su PQRSDF? SI: Continúa con la actividad 8 NO: Continúa con la actividad 7		Coordinador y/o servidor público del Grupo Atención al Usuario y Archivo	
	<b>Actividad No 7. Generar acto administrativo</b> Culminado el tiempo de ley, el peticionario no presentó la información requerida, se elabora el acto administrativo de desistimiento y archivo del expediente.		Coordinador y/o servidor público del Grupo Atención al Usuario y Archivo	SCI-F-13 Acto Administrativo Desistimiento y Archivo
	<b>Actividad No 8. Revisar que la PQRSDF es del proceso de Servicio al Ciudadano</b> ¿La PQRSDF es competencia del proceso de Servicio al Ciudadano? SI: Continúa en la actividad 9 NO: Continúa en la actividad 11		Coordinador y/o servidor público del Grupo Atención al Usuario y Archivo	
	<b>Actividad No 9. Verificar si la PQRSDF es una denuncia por corrupción</b> ¿Se trata de una queja, o denuncia por presuntos actos de corrupción? SI: Continúa en la actividad 10 NO: Continúa en la actividad 12		Coordinador y/o servidor público del Grupo Atención al Usuario y Archivo	
	<b>Actividad No 10. Tramitar denuncia por corrupción</b> Cuando se presente una queja o denuncia por corrupción, se remitirá a la Secretaría General y/o Grupo de Control Interno Disciplinario, al Grupo de Control Interno de Gestión y al Supervisor del contrato, según sea el caso, para que sea tramitada.		Coordinador y/o servidor público del Grupo Atención al Usuario y Archivo	Correo electrónico Reporte de posibles hechos de corrupción - EIA-F-26
	<b>Actividad No 11. Trasladar la PQRSDF a la dependencia competente</b> Se realiza el traslado al proceso y/o dependencia responsable dando las instrucciones pertinentes a través de la herramienta de gestión documental. Quincenalmente se realiza seguimiento al estado de la PQRSDF enviado al proceso correspondiente para conocer su estado y notificarlo		Coordinador y/o servidor público del Grupo Atención al Usuario y Archivo	Flujo documental en GESDOC
	<b>Actividad No 12. Enviar la respuesta</b> La dependencia o proceso competente es responsable de dar respuesta oportuna y de fondo a las PQRSDF que le sean asignadas y dar trámite a los documentos a través de la herramienta de Gestión Documental.		Coordinador y/o servidor público del Grupo Atención al Usuario y Archivo	Respuesta a PQRSDF

	<b>Actividad No 13. Entregar respuesta</b> ¿La respuesta fue entregada al peticionario? SI. Continuar con la actividad fin del proceso NO. Continuar con la actividad 14		Coordinador y/o servidor público del Grupo Atención al Usuario y Archivo	
	<b>Actividad No 14. Notificación por aviso</b> En caso de no haber sido posible la entrega de la respuesta de la PQRSDF al peticionario, se realizará notificación por aviso o aviso masivo según corresponda.		Coordinador y/o servidor público del Grupo Atención al Usuario y Archivo	Notificación por aviso o Notificación por aviso masivo
	<b>Actividad No 15. Fin del Procedimiento</b>		Coordinador y/o servidor público del Grupo Atención al Usuario y Archivo	
<b>8. CONTROL DE CAMBIOS</b>				
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN</b>		<b>RESPONSABLE</b>
1.0	5/08/2013	Se ajustó la actividad No. 9 y se incluyeron las No. 10 y 11 con el fin de ajustar el procedimiento a las disposiciones impartidas Código Contencioso Administrativo ley 1437 de 2011. Adicionalmente, se ajustó el numeral No. 6 "Normativa" de acuerdo a la actualización del normograma del subproceso. Inclusión del formato AU-F-08 - Acto administrativo de desistimiento y archivo		Líder del proceso
2.0	2/07/2014	Se cambiaron los puntos de control los cuales son vinculados a la herramienta de gestión documental, la cual reemplaza a los formatos: AU-F-02 Formato de Direccionamiento y direccionamiento y AU-F-05 Cuadro de control de términos.		Líder del proceso
3.0	4/12/2014	Se establece una fecha de presentación y publicación máxima del Informe Semestral de Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, en atención a la observación 01 del Informe de Auditoría al Subproceso de Atención al Usuario de fecha 8 de octubre de 2014.		Líder del proceso
4.0	3/08/2015	Dada la expedición de los Decretos Únicos Reglamentarios Sectoriales emanados por la Presidencia de la Republica en el mes de mayo se hace necesario ajustar la normativa del procedimiento.		Líder del proceso
5.0	29/02/2016	Se actualiza fecha de presentación y publicación máxima del Informe Semestral de Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, debido a la complejidad en su elaboración.		Líder del proceso
6.0	24/05/2016	Se realiza actualización normativa de acuerdo con la Resolución 194 de 2016 y cambios de acuerdo con el funcionamiento del Grupo.		Líder del proceso
7.0	4/04/2018	Se realiza cambio en el nombre del procedimiento. Se ajusta el objetivo y el alcance, incluyendo las peticiones, denuncias y felicitaciones al trámite y emisión de respuestas. Se actualizan las definiciones incluyendo la de petición, denuncia y felicitación. Se ajusta la primera política de operación en razón que se incluye el seguimiento a las peticiones, denuncias y felicitaciones. Se realiza actualización en el Ítem 6 de contenido por motivos de aclarar el hacer y actualizar la información correspondiente a peticiones y denuncias. Se incluye en el ítem 8 el control de la digitalización de la petición, queja, reclamo, denuncia y/o sugerencia. Se realizó ajustes en periodicidad del ítem 11 del contenido. Se ajusta las actividades ampliando a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias. Se ajusta el documento a la nueva plantilla de procedimiento establecido por el SIG - Sistema Integrado de Gestión		Líder del proceso
8.0	24/08/2018	incluye en el procedimiento lo referente al procedimiento AUL-P-02 Trámite y atención de derecho de petición, razón por la cual AUL-P-02 se elimina.		Líder del proceso