

## **INFORME DE TRÁMITES A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DURANTE LOS MESES JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DEL AÑO 2016**

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011, a continuación se presenta el informe de la gestión dada a los documentos que ingresaron a la entidad y que fueron identificados como PQR a través del Sistema de Información Documental, durante el periodo comprendido entre el mes de julio y septiembre del año 2016. En este informe se muestra el resultado del control y el seguimiento dado a las mismas.

Para efectos del siguiente informe, entiéndanse los siguientes **términos y definiciones**:

### **Petición**

Es la pretensión de un usuario, peticionario o cliente, con relación a temas de competencia del Ministerio.

### **Queja**

Mecanismo para poner en conocimiento del Ministerio la ocurrencia de una situación irregular en la conducta de los servidores a su cargo.

### **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.

### **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.

### **Denuncias**

Documento o información donde se da noticia a la Autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.

## RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS O SUGERENCIAS A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN:

El Grupo de Atención al Usuario y Archivo, cuenta con nueve (9) canales de atención que son: atención telefónica, (centro de contacto y conmutador), correo postal, atención personalizada, chat institucional, urna de cristal, correo electrónico, fax, formulario PQRSD del cual se realiza la recepción a través de la página Web de la entidad y las ferias nacionales de servicio al ciudadano las cuales se llevan a cabo acorde a los lineamientos y cronograma del Departamento Nacional de Planeación – DNP. Cada canal es un filtro para la recepción y tramite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias que ingresan al Ministerio.

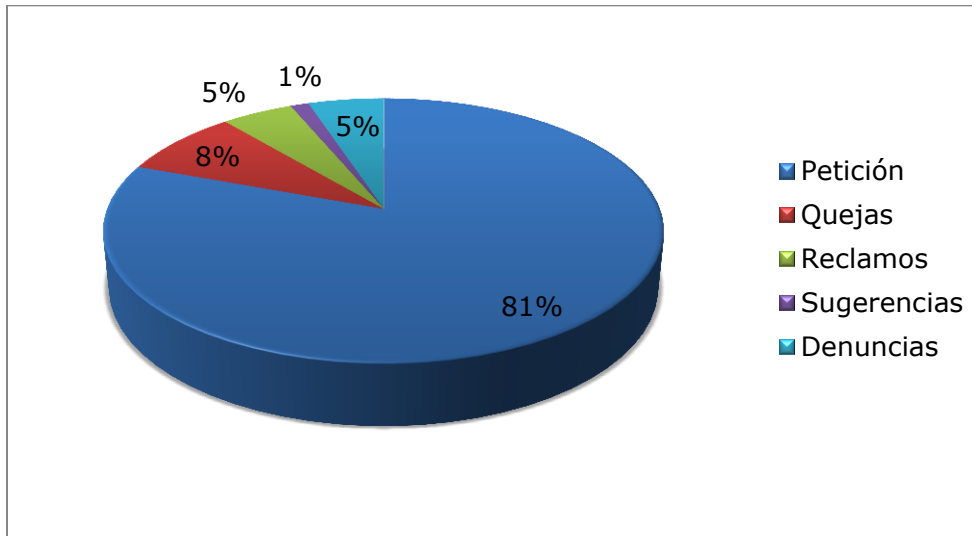
Durante el último trimestre del año 2016 ingresaron un total de **1.780** documentos identificados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, en la herramienta de gestión documental, en total se recibieron **41.411** documentos en este mismo periodo, es decir que las PQRSD representaron el **4.3%** del total de estos registros, estos se distribuyeron así:

**TABLA No. 1**  
**Clasificación PQRSD**

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD
<b>Petición</b>	1.435
<b>Quejas</b>	146
<b>Reclamos</b>	86
<b>Sugerencias</b>	22
<b>Denuncias</b>	91
<b>Total</b>	<b>1.780</b>

Fuente: Consolidado Estadístico tercer trimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

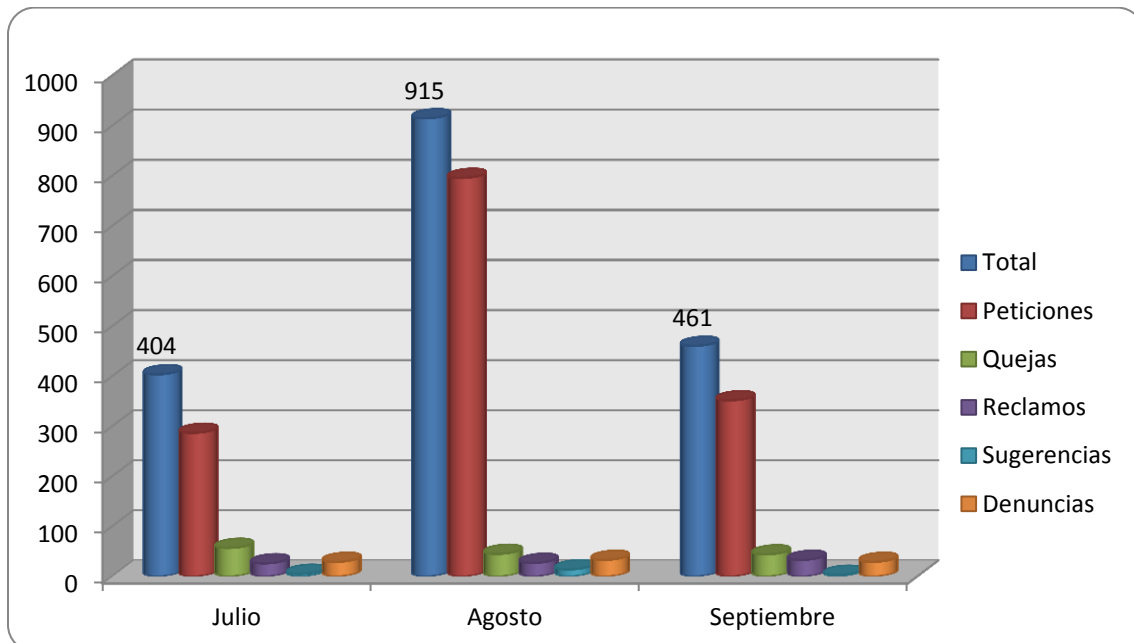
**GRÁFICA No. 1**  
**Clasificación PQRSD**



Fuente: Consolidado Estadístico tercer trimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

**GRÁFICA No. 2**

**Volumen de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias por mes.**



Fuente: Consolidado Estadístico tercer trimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo a los datos de la gráfica No. 2, en promedio ingresan mensualmente al Ministerio 593 documentos que son catalogados como peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias, igualmente se refleja

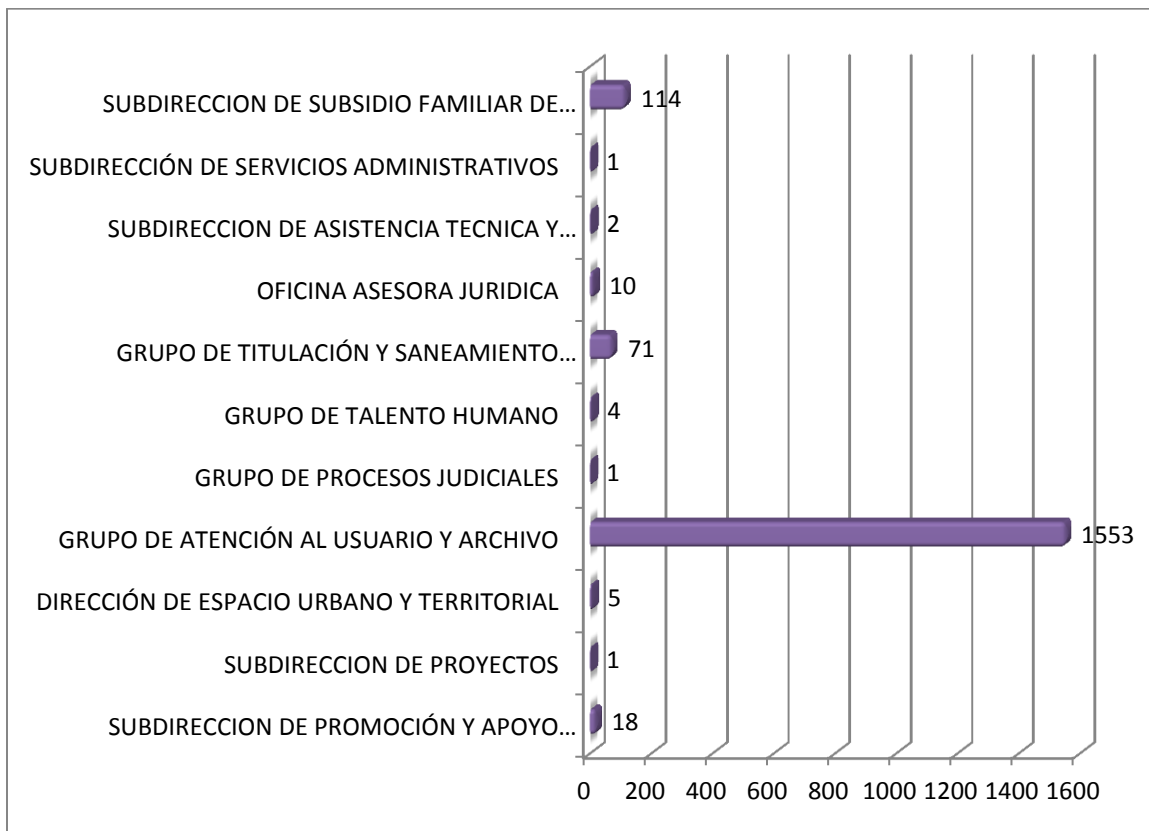
que el mes que más ingresaron PQRS fue el mes de **agosto**, representando el **51.4%** del total de estos documentos en el trimestre.

**REVISIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS:**

Las diferentes peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que ingresaron al Ministerio fueron direccionadas y/o trasladados a las áreas competentes para su trámite y respuesta, es de resaltar que de las 44 dependencias con las que cuenta la Entidad actualmente, 11 hicieron parte del proceso de atención de una PQRS, es decir el **25%** de ellas. A continuación se muestra el volumen de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias por dependencia.

**GRÁFICA No. 3**

**Direccionamiento De Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Y Sugerencias Al Interior Del MVCT**



Fuente: Consolidado Estadístico tercer trimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Como se observa en la gráfica 3, la dependencia con mayor volumen de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas, fue Grupo de Atención al Usuario y Archivo (**1.553** documentos, equivalente al 87,4%) seguido de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda (114 documentos, equivalente al 6,4%).

### **CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS**

A continuación se evidencia los canales por los cuales fueron recibidas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que ingresaron al ministerio durante el tercer trimestre del año 2016:

**TABLA No. 2**

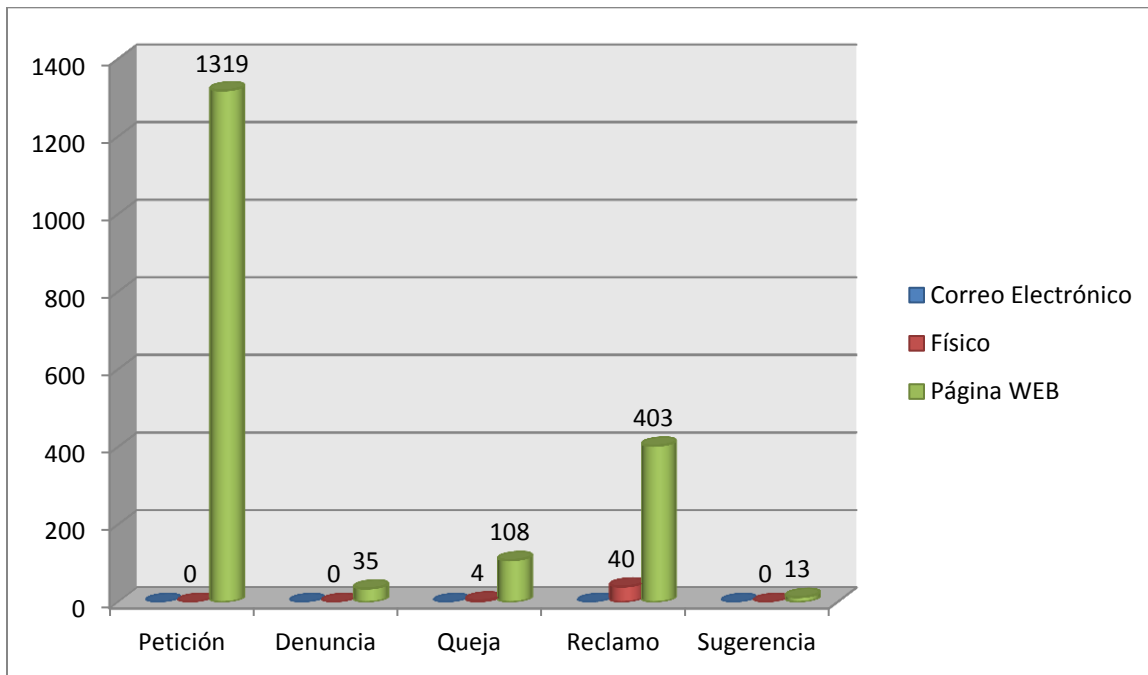
#### **Cantidad De Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Y Sugerencias Por Canal**

<b>Canal</b>	<b>Petición</b>	<b>Denuncia</b>	<b>Queja</b>	<b>Reclamo</b>	<b>Sugerencia</b>	<b>Total</b>
Correo electrónico	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Físico	0	22	0	0	0	<b>22</b>
Página Web	1.435	69	146	86	22	<b>1.758</b>
<b>Total</b>	<b>1.435</b>	<b>91</b>	<b>146</b>	<b>86</b>	<b>22</b>	<b>1.780</b>

Fuente: Consolidado Estadístico tercer trimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

**GRÁFICA No. 4**

#### **Cantidad De Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Y Sugerencias Por Canal**



Fuente: Consolidado Estadístico tercer trimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Tal y como se muestra en el la tabla 3 y en la gráfica 5, el canal más usado por los usuarios del Ministerio para interponer las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias es la página web de la Entidad (1.758 documentos), este canal consiste en un formulario de PQRSD que permite al usuario desde cualquier parte del país de manera fácil y rápida remitir sus solicitudes y hacer seguimiento a las mismas, para ello solo basta con tener acceso a Internet e ingresar a la página Web [www.minvivienda.gov.co](http://www.minvivienda.gov.co), dar clic “Trámites y servicios” y luego en “Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS”.

### TIPO DE POBLACIÓN QUE PRESENTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

**TABLA No. 3**

#### Clasificación por tipo de población o persona que presenta PQRSD al MVCT

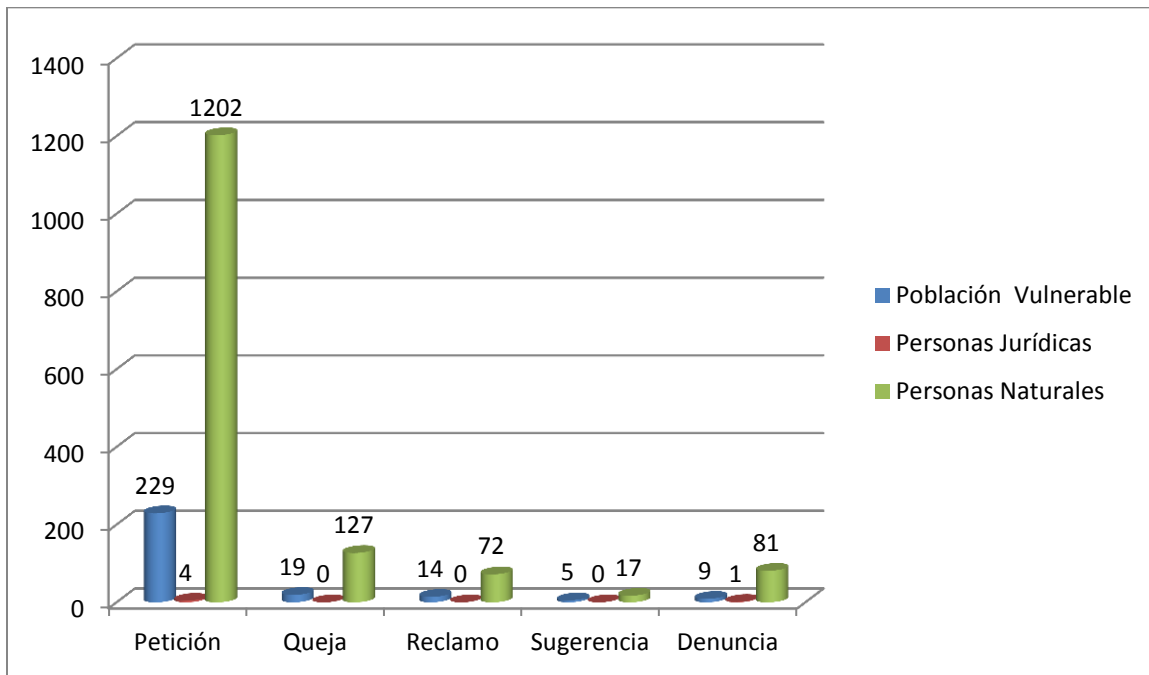
Población	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Total
<b>Población Vulnerable (10 días)</b>	229	19	14	5	9	276
<b>Personas Naturales (15 días)</b>	1.202	127	72	17	81	1.499
<b>Personas Jurídicas</b>	4	0	0	0	1	5

<b>Total</b>	<b>1.435</b>	<b>146</b>	<b>86</b>	<b>22</b>	<b>91</b>	<b>1.780</b>
--------------	--------------	------------	-----------	-----------	-----------	--------------

Fuente: Consolidado Estadístico tercer trimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

### GRÁFICA No. 6

#### Clasificación por tipo de población o persona que presenta PQRSD al MVCT



Fuente: Consolidado Estadístico tercer trimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo a la tabla 4 y a la gráfica 6 las personas naturales o cuyo término de respuesta son 15 días hábiles, fue la población que más presento peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (1.499 radicados que equivale al 84,21% del total de documentos), seguido de la población vulnerable (personas víctimas del conflicto armado interno o en situación de pobreza extrema entre otros), quienes presentaron 276 documentos.

#### TIEMPOS DE RESPUESTA DE CADA DEPENDENCIA, EN DIAS HABILES Y NÚMERO DE RADICADOS TRAMITADOS.

**TABLA No. 4**

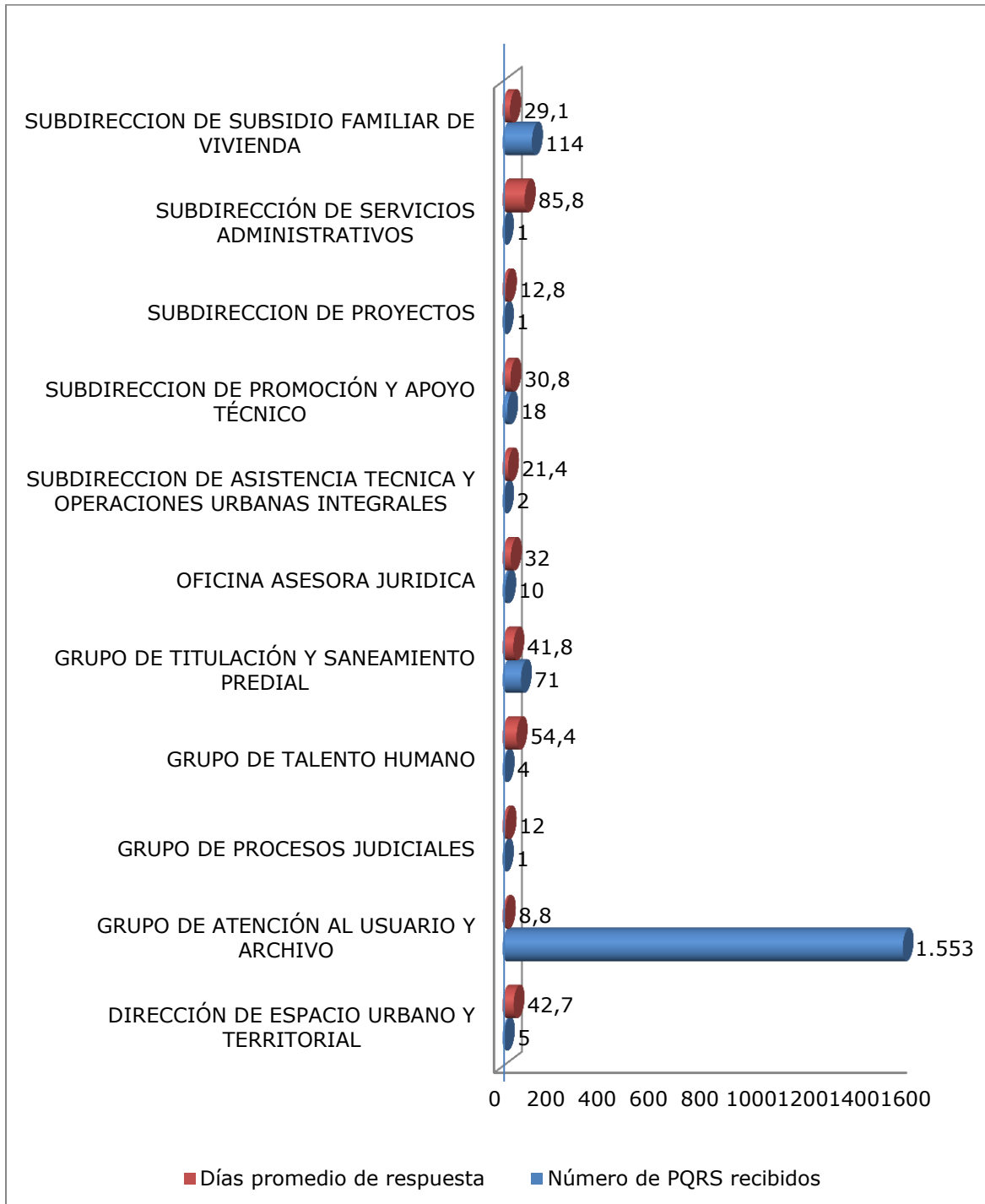
#### Tiempo empleado por dependencia en la atención de PQRSD

DEPENDENCIA	CANTIDAD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	5	42,7
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	1.553	8,8
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	1	12
GRUPO DE TALENTO HUMANO	4	54,4
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	71	41,8
OFICINA ASESORA JURIDICA	10	32
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	2	21,4
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	18	30,8
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	1	12,8
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	85,8
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	114	29,1
<b>TOTAL</b>	<b>1.780</b>	<b>12.0</b>

Fuente: Consolidado Estadístico tercer trimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



**GRÁFICA No. 7**



Fuente: Consolidado Estadístico tercer trimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo con la gráfica N° 7 y a la tabla 4 las dependencias tiene un promedio de 12,0 días para dar las respuesta, siendo el Grupo de Atención al Usuario y Archivo la que tiene el menor tiempo promedio de respuesta con 8.8 días, teniendo un volumen de 1.553 documentos tramitados, seguido por el Grupo de Procesos Judiciales con 1 radicado tramitado en 12 días.

### **EVOLUCION EN TIEMPOS DE RESPUESTA DEL MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO.**

**TABLA No. 5**

**Comparativo de días de respuesta de los dos semestres del 2015 y primer semestre 2016.**

<b>Días promedio 2015 - semestre 2</b>	<b>Días promedio 2016 - semestre 1</b>	<b>Días promedio 2016 - trimestre 3</b>
16,6	32,9	12,8

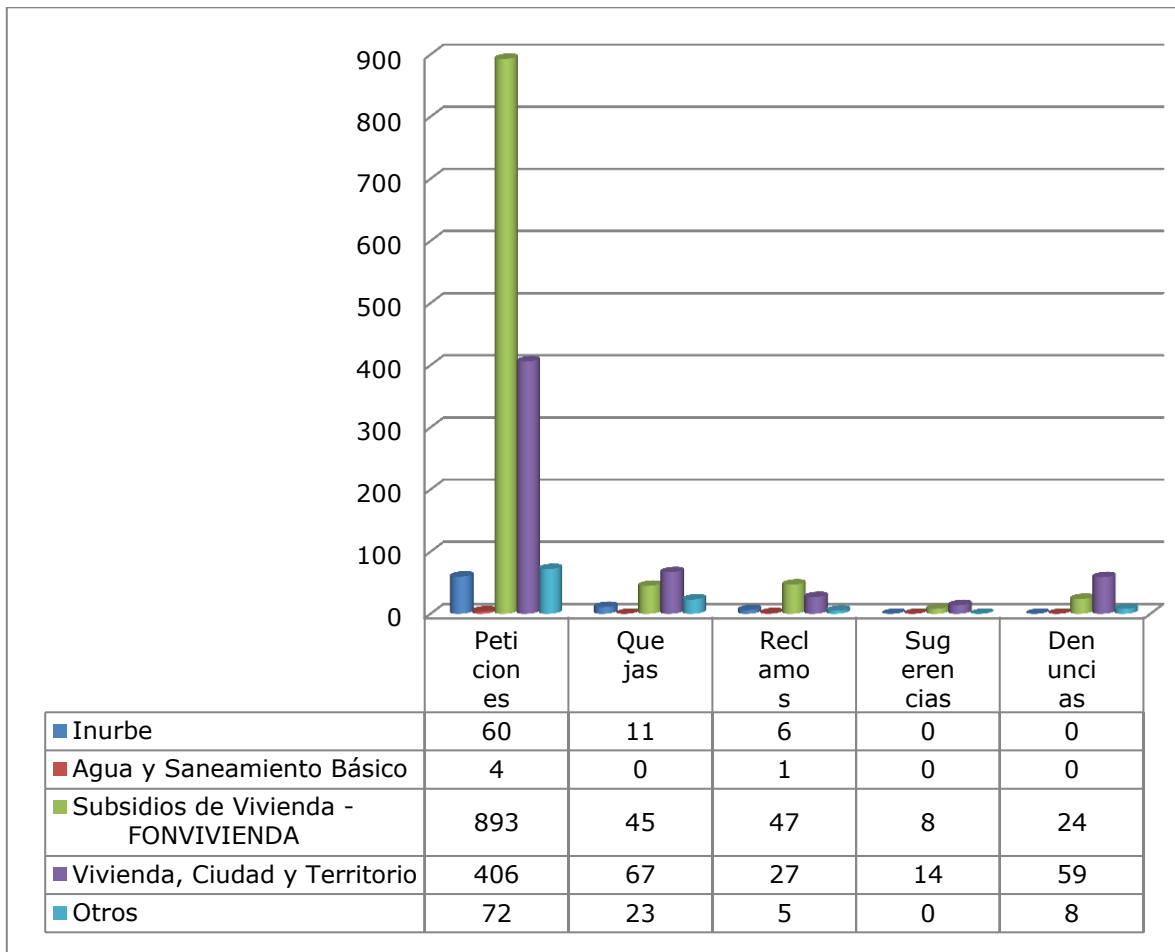
Fuente: Consolidado Estadístico tercer trimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Con relación con el segundo semestre del año 2015, el promedio disminuyo en 3,8 días en los tiempos de respuesta, correspondiente a un 22% menos.

### **TEMAS SOBRE LOS CUALES SON PRESENTADAS LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.**

**GRÁFICA No. 8**

**Distribución por tema y tipo de documento**



Fuente: Consolidado Estadístico tercer trimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Se evidencia con la gráfica anterior que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que recibió el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda – FONVIVIENDA, en su gran mayoría se dieron en relación a temas de asignación de subsidios familiares de vivienda – FONVIVIENDA (56%), postulaciones e información sobre estados en el sistema de información que maneja la Entidad respecto al tema.

El siguiente tema sobre el cual más se recibieron PQRS (533), fueron los relacionados con temas generales y misionales afines con vivienda, desarrollo y ordenamiento territorial así como la normativa relacionada con estos temas.

En cuanto a tipificación en todos los temas, las “peticiones” son las que son más presentadas por los usuarios del Ministerio de Vivienda, Vivienda y Territorio y FONVIVIENDA pues representaron el 80,6% y la mayoría en todos los temas.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es importante tener en cuenta y prestar gran atención a los tiempos promedio en algunas dependencias y que resultaron luego de la elaboración y análisis del presente informe. Lo anterior con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, principalmente dentro de los términos allí establecidos (10, 15 o 30 días hábiles) y evitar igualmente perjuicios para la Entidad y para los servidores del Ministerio. No obstante se resalta la disminución en el tiempo promedio de respuesta en comparación con el primer semestre del año 2016 pues disminuyó de 32.9 a 12.8 días promedio de respuesta a nivel general.
- Tal y como sucedió en el informe elaborado en el primer semestre del año 2016, no solo se tuvo en cuenta la gestión realizada a los documentos identificados como quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sino que además se analizó lo realizado frente a las peticiones, a razón que el reporte es extraído de las bases de datos de la herramienta de gestión documental y no es realizado manualmente como se venía elaborando, por lo anterior debe ser ajustando por la dependencia responsable del manejo para poder dar cabal cumplimiento a las características que deben tener este tipo de informes. Se recomienda entonces, que la Oficina de TIC adelante las gestiones necesarias para ajustar los parámetros de los informes que arroja la herramienta acorde a los requerimientos de la normativa vigente respecto a los informes y reportes relacionados con las PQRSD.
- Es de vital importancia el uso adecuado y oportuno de la herramienta de gestión documental GesDoc-Bizagi para el trámite y/o respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que son asignadas a cada funcionario o contratista de la Entidad. Esto con el fin de tener mayor información para la elaboración de informes como este.
- Se recomienda realizar seguimientos periódicos sobre el estado del trámite dado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que ingresan a cada dependencia a través de la herramienta de gestión documental y tener en cuenta los reportes que periódicamente son enviados desde la Subdirección de Servicios Administrativos relacionados con el estado de la correspondencia de cada dependencia.

**ADRIANA BONILLA MARQUINEZ**

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jairo Cárdenas Beltrán  
Revisó: Adriana Bonilla Marquinez

