

INFORME DE TRÁMITES A QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015

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 quejas, reclamos, denuncias o sugerencias a través del Sistema de Información Documental, durante el periodo comprendido entre el mes de enero a junio del año 2015. 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**:

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 QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS O SUGERENCIAS A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN:

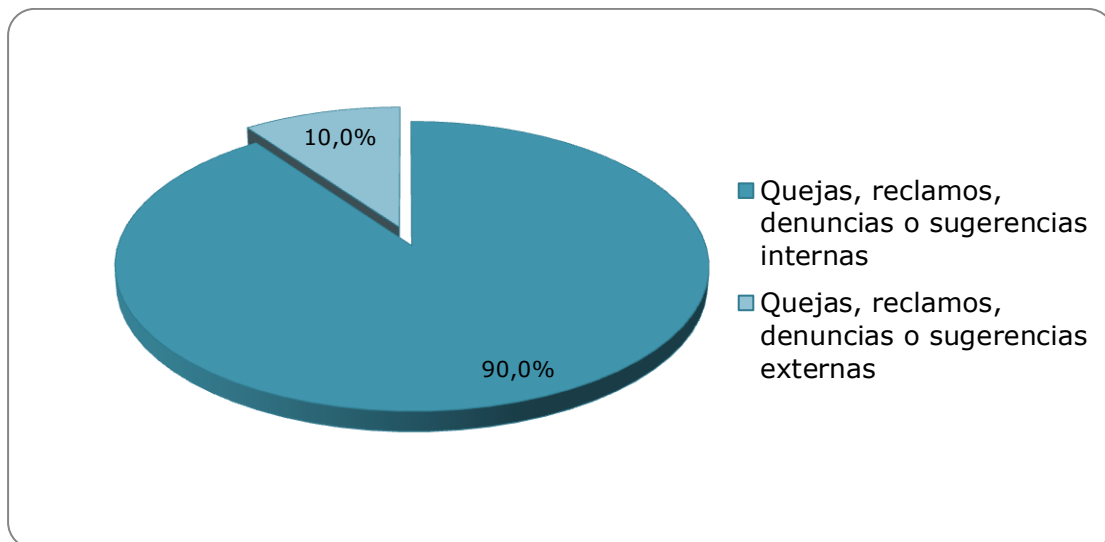
El Grupo de Atención al Usuario y Archivo, cuenta con nueve (9) canales de atención que son: atención telefónica, (centro de contacto y conmutador),

correo postal, atención personalizada, chat Institucional, urna de cristal, correo electrónico, fax, formulario PSQR 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 del Departamento Nacional de Planeación – DNP. Cada canal es un filtro para la recepción y trámite de las quejas, reclamos, denuncias o sugerencias que ingresan al Ministerio.

Durante el primer semestre del año 2015 ingresaron un total de 865 documentos identificados como quejas, reclamos, denuncias o sugerencias, de estas, y luego de realizar el respectivo análisis a cada documento, se identificaron 697 documentos que efectivamente corresponden a Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias. 71 fueron externas, es decir ingresaron al Ministerio pero fueron trasladadas a otras entidades por competencia, 626 ingresaron por trámite, funcionamiento o por la conducta de alguno de los funcionarios y/o contratistas de la Entidad.

GRÁFICA No. 1

INGRESO DE QUEJAS SEGUN LA COMPETENCIA



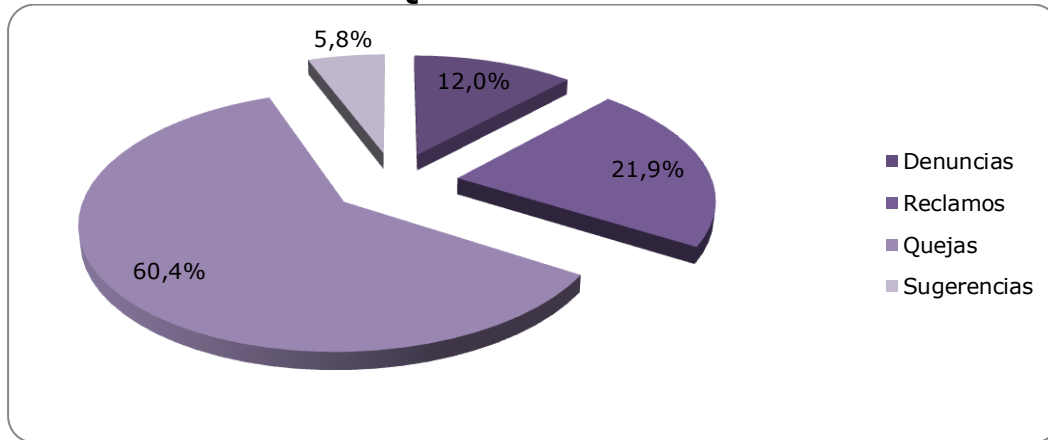
Fuente: Consolidado Estadístico Primer Semestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

VOLUMEN DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS:

En la siguiente gráfica se observa el volumen de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que ingresaron al Ministerio de acuerdo a su naturaleza, así:

GRÁFICA No. 2

INGRESO DE QRS D SEGUN SU NATURALEZA

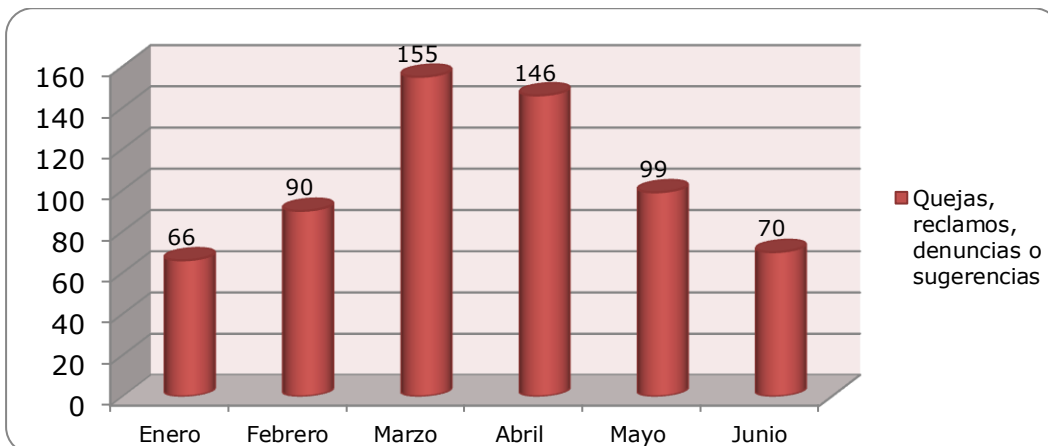


Fuente: Consolidado Estadístico Primer semestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo a la gráfica anterior a la entidad ingresaron 378 comunicaciones catalogadas como queja, 137 reclamos, 36 sugerencias y 75 documentos identificados como denuncias.

GRÁFICA No. 3

VOLUMEN DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR MES



Fuente: Consolidado Estadístico Primer semestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

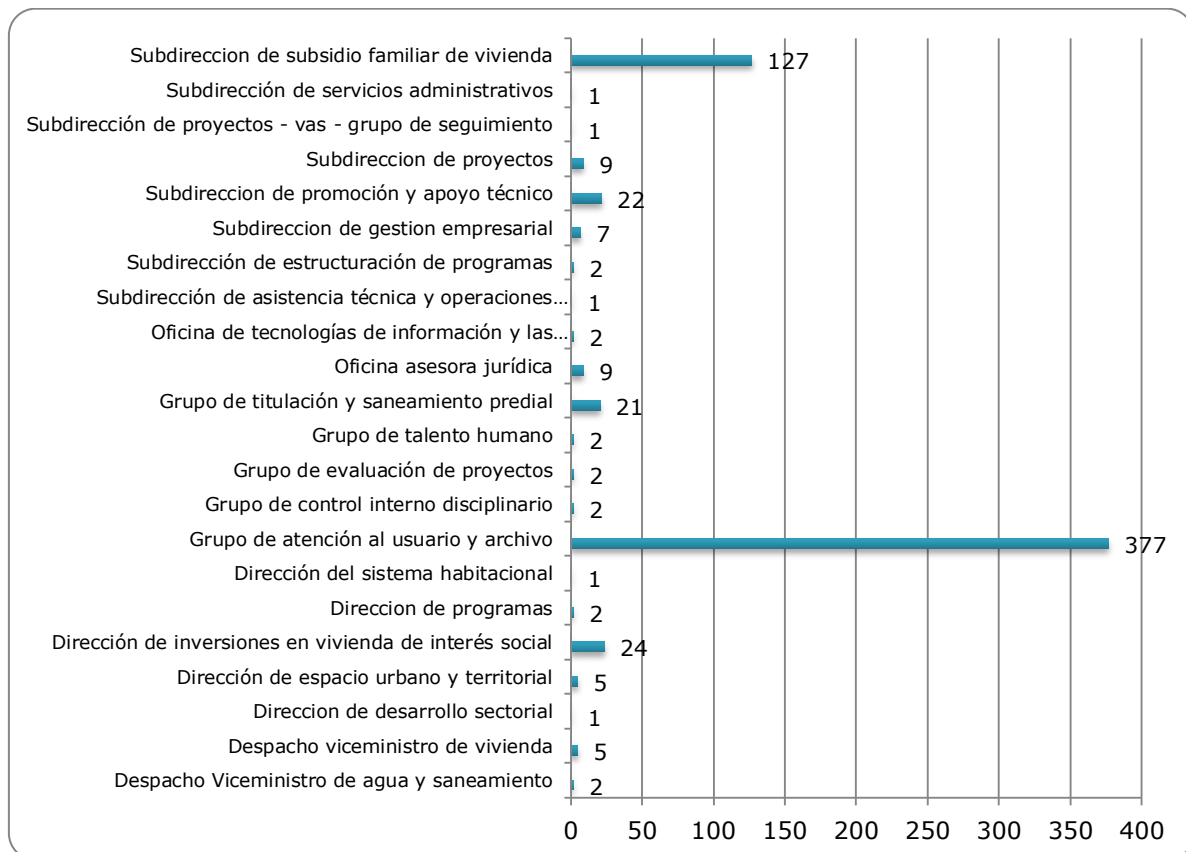
De acuerdo a los datos de la gráfica No. 3, en promedio ingresan mensualmente al Ministerio 104 documentos que son catalogados como quejas, reclamos, denuncias o sugerencias.

REVISIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE LAS QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS:

Las diferentes quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que ingresaron al Ministerio se revisaron y fueron direccionadas y/o trasladados a las áreas competentes para su trámite y respuesta, a continuación se muestra el volumen de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias por dependencia.

GRÁFICA No. 4

DIRECCIONAMIENTO DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS AL INTERIOR DEL MVCT



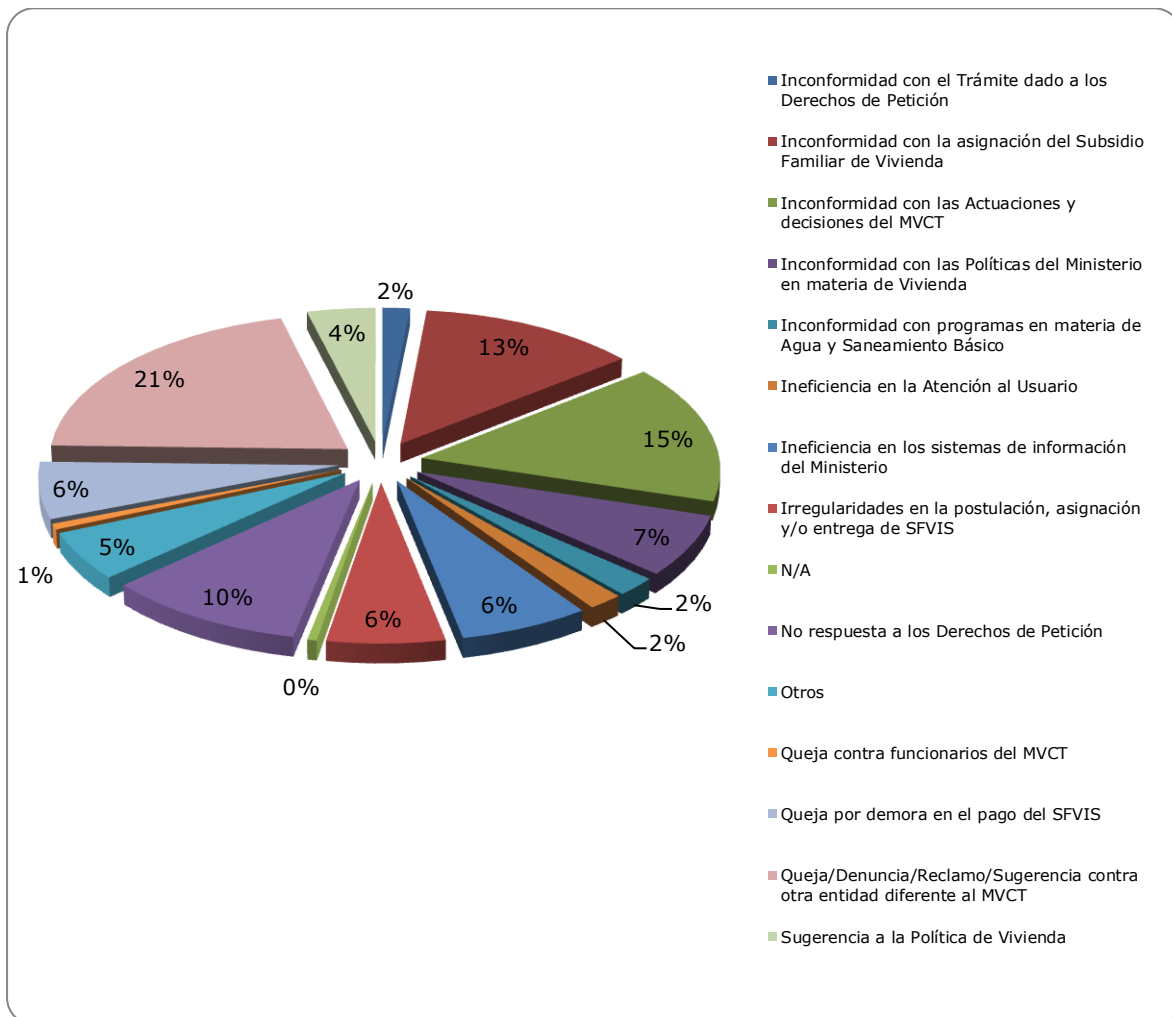
Fuente: Consolidado Estadístico Primer semestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Como se observa en la gráfica 4, la dependencia con mayor volumen de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas fue Grupo de Atención al Usuario y Archivo (377 documentos, equivalente al 60.0%) seguido de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda (127 documentos, equivalente al 20.0%).

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MÁS FRECUENTES SEGÚN SU TEMA:

GRÁFICA No. 5

RELACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS O SUGERENCIAS POR TEMA



Fuente: Consolidado Estadístico Primer semestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

La grafica anterior muestra el porcentaje de los temas por los cuales se quejan, reclaman, denuncian o sugieren con mayor frecuencia los usuarios del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda, FONVIVIENDA, estos temas y el volumen de ingreso de los mismos se muestra en la tabla No. 1

TABLA No. 1

Tema	Cantidad de Quejas, Reclamos, Denuncias o Sugerencias	%
Inconformidad con el Trámite dado a los Derechos de Petición	10	1,60%
Inconformidad con la asignación del Subsidio Familiar de Vivienda	80	12,78%
Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT	96	15,34%
Inconformidad con las Políticas del Ministerio en materia de Vivienda	42	6,71%
Inconformidad con programas en materia de Agua y Saneamiento Básico	13	2,08%
Ineficiencia en la Atención al Usuario	11	1,76%
Ineficiencia en los sistemas de información del Ministerio	41	6,55%
Irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS	37	5,91%
N/A	3	0,48%
No respuesta a los Derechos de Petición	63	10,06%
Otros	33	5,27%
Queja contra funcionarios del MVCT	4	0,64%
Queja por demora en el pago del SFVIS	39	6,23%
Queja/Denuncia/Reclamo/Sugerencia contra otra entidad diferente al MVCT	129	20,61%
Sugerencia a la Política de Vivienda	25	4%
TOTAL	626	100,00%

Fuente: Consolidado Estadístico Primer semestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

El mayor número de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias se debieron a inconformidad con la asignación del Subsidio Familiar de Vivienda, así mismo fueron recibidas QRDS que por competencia estaban dirigidas a otras entidades pero que de una u otra forma el MVCT emitió respuesta o concepto al respecto. Igualmente fueron recibidas QRDS en gran medida por las presuntas Irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS.

CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

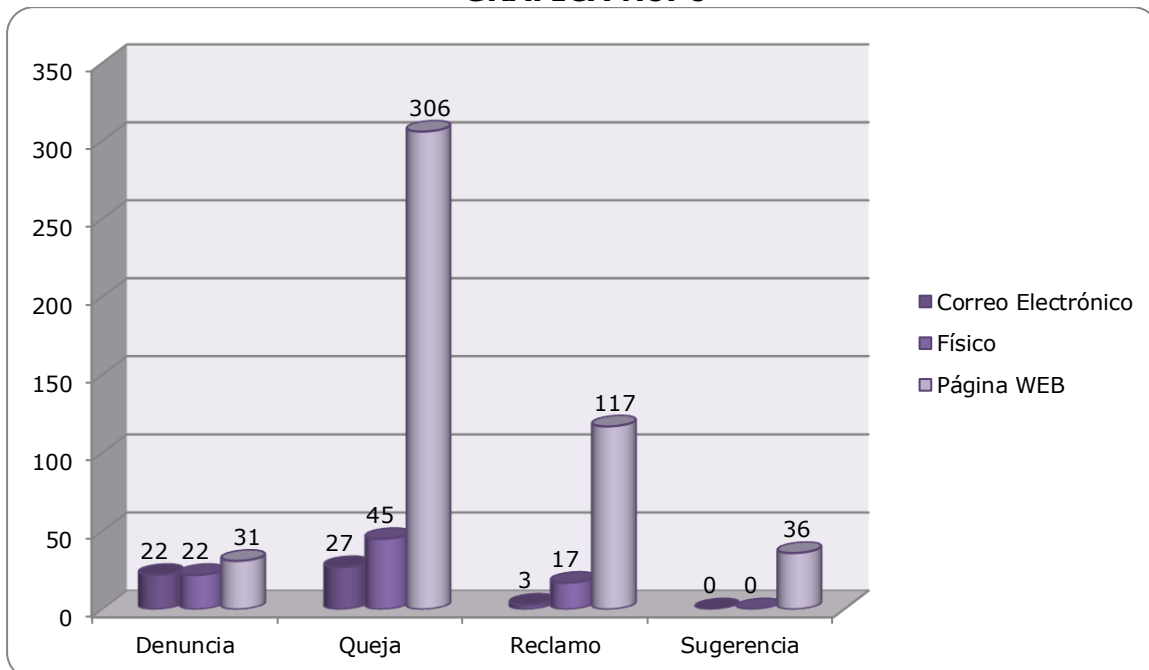
A continuación se evidencia los canales por los cuales fueron recibidas las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que ingresaron al ministerio durante el primer semestre del año 2015:

TABLA No. 2

Canal	Denuncia	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Correo electrónico	22	27	3	0	52
Físico	22	45	17	0	84
Página Web	31	306	117	36	490
Total	75	378	137	36	626

Fuente: Consolidado Estadístico Primer semestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

GRÁFICA No. 6



Fuente: Consolidado Estadístico Primer semestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Tal y como se muestra en el la tabla 2 y en la gráfica 6, el canal más usado por los usuarios del Ministerio para interponer las quejas, denuncias, reclamos y sugerencias es la página web de la Entidad (490 documentos), este canal consiste en un formulario de PQRS que permite al usuario desde cualquier parte del país de manera fácil y rápida remitir sus solicitudes y hacer seguimiento a las mismas. Allí también se refleja que los usuarios prefieren el canal tradicional (Físico), para remitir sus solicitudes al Ministerio (84 documentos).

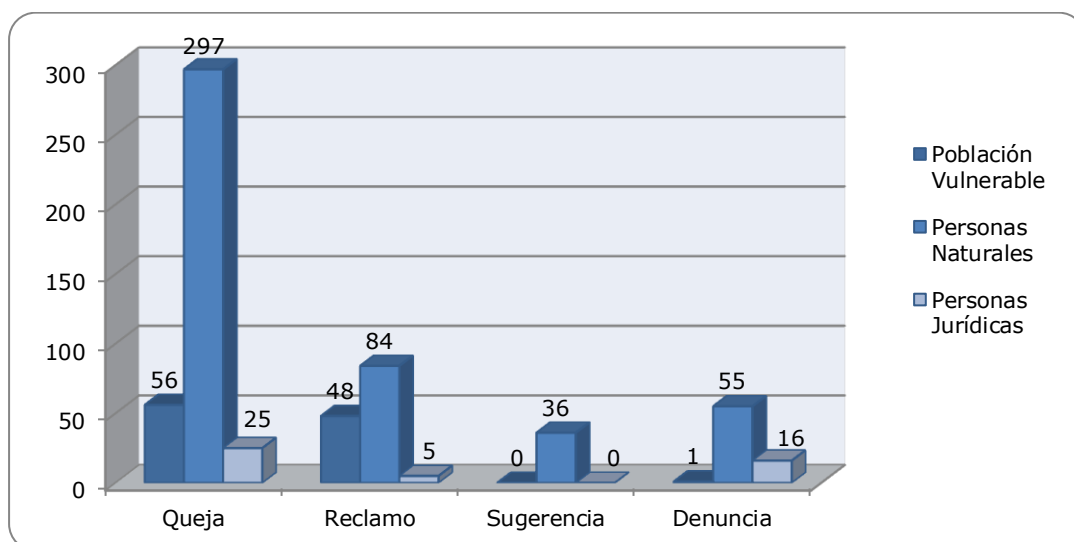
TIPO DE POBLACIÓN QUE PRESENTA QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

TABLA No. 3

Población	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Total
Población Vulnerable (10 días)	56	48	0	1	105
Personas Naturales	297	84	36	55	472
Personas Jurídicas	25	5	0	19	49
Total	978	137	36	75	626

Fuente: Consolidado Estadístico Primer semestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

GRÁFICA No. 7



Fuente: Consolidado Estadístico Primer semestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo a la tabla 3 y a la gráfica 7 las personas naturales o cuyo término de respuesta son 15 días hábiles, fue la población que más presentó quejas, reclamos y sugerencias (472 radicados), seguido de la población vulnerable (personas víctimas del conflicto armado interno o en situación de pobreza extrema), quienes presentaron 105 documentos.

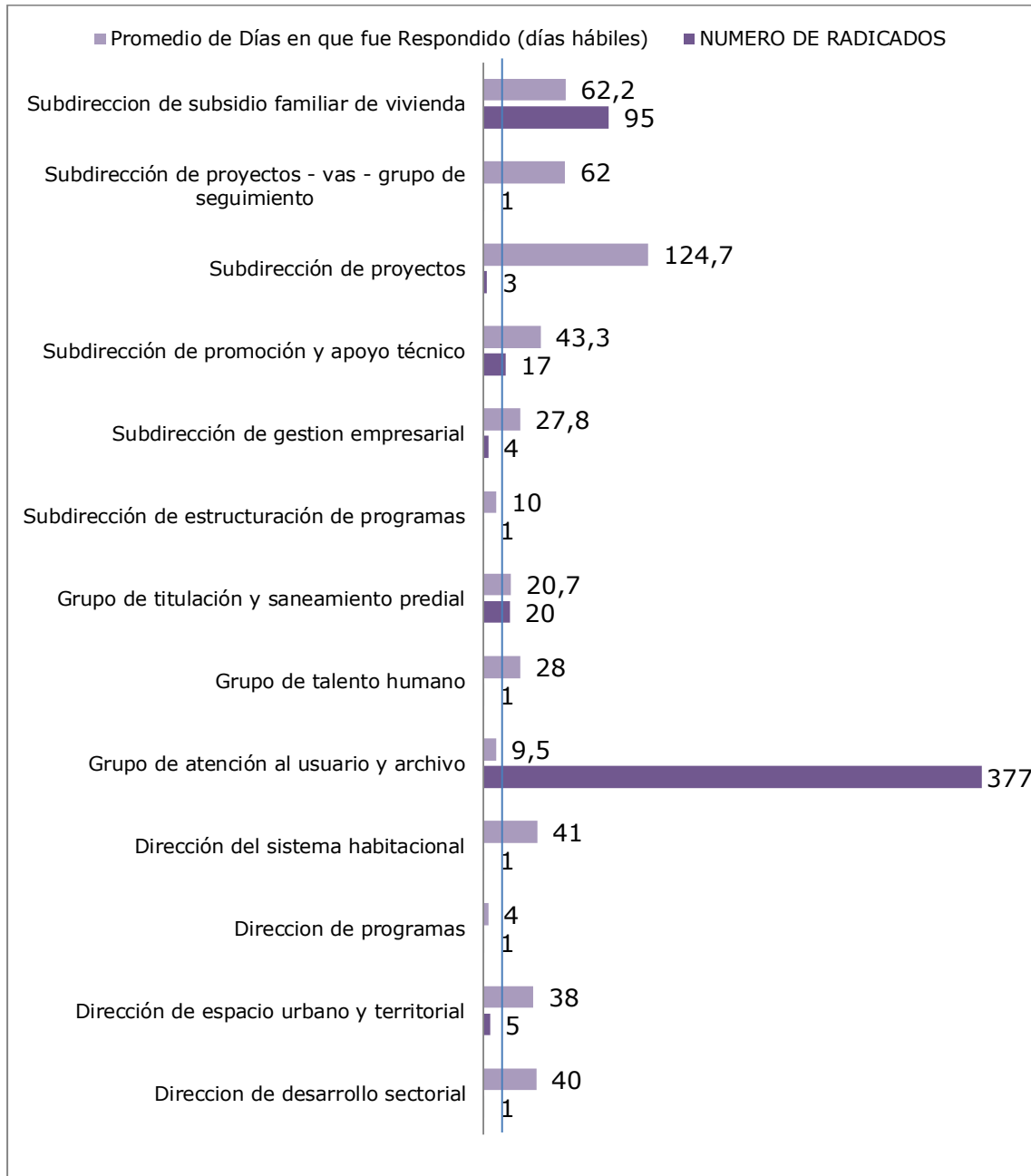
TIEMPOS DE RESPUESTA DE CADA DEPENDENCIA, EN DIAS HÁBILES Y NÚMERO DE RADICADOS TRAMITADOS.

TABLA No. 4

DEPENDENCIA	NUMERO DE RADICADOS	Promedio de Días en que fue Respondido (días hábiles)
Dirección de desarrollo sectorial	1	40
Dirección de espacio urbano y territorial	5	38
Dirección de programas	1	4
Dirección del sistema habitacional	1	41
Grupo de atención al usuario y archivo	377	9,5
Grupo de talento humano	1	28
Grupo de titulación y saneamiento predial	20	20,7
Subdirección de estructuración de programas	1	10
Subdirección de gestión empresarial	4	27,8
Subdirección de promoción y apoyo técnico	17	43,3
Subdirección de proyectos	3	124,7
Subdirección de proyectos - vas - grupo de seguimiento	1	62
Subdirección de subsidio familiar de vivienda	95	62,2
Total general	527	39,3

Fuente: Consolidado Estadístico Primer semestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

GRÁFICA No. 8



Fuente: Consolidado Estadístico Primer semestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo con la gráfica N° 8 y a la tabla 4 las dependencias tiene un promedio de 39.3 días para dar las respuesta, siendo la Dependencia de Grupo de Atención al usuario y Archivo la que cumple con los tiempos de ley establecidos, ya que esta da respuesta en 9.5 días, teniendo un volumen de 377 radicados contestado, seguido por Dirección de Programas con 1 radicado en 4 días y Subdirección de Estructuración de Programas con 1 en 10 días.

ADRIANA BONILLA MARQUINEZ
Coordinadora Grupo de Atención al Usuario

Elaboró: Jasson Hernan Rodriguez
Jairo Cárdenas Beltrán
Revisó: Adriana Bonilla Marquinez