



**MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO**  
**GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO**

**INFORME DE TRÁMITES A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES –PQRSDF  
RECIBIDAS EN EL AÑO 2018**

RESPONSABLE

**ELIZABETH CRUZ GONZALEZ**  
Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Jefferson Daniel Romero Acosta  
Facilitador de calidad



En cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, a continuación, presentamos el informe de la gestión efectuada a los documentos que ingresaron a la entidad y que fueron identificados como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, denuncias por corrupción o sugerencias a través del Sistema de Información Documental, durante la vigencia 2018, en este informe mostramos el resultado del control y el seguimiento dado a las mismas.

Es de aclarar que el Grupo atención al usuario y Archivo genera informes trimestrales de PQRSDF y estos son publicados en la pagina web del ministerio, estos pueden ser consultados en el siguiente enlace:

<http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/grupo-de-atencion-al-usuario>

Para efectos del siguiente informe, debemos entender los siguientes **términos y 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.

**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.

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

El Grupo de Atención al Usuario y Archivo, cuenta con nueve (9) canales de atención a saber: atención telefónica, (centro de contacto y conmutador), correo postal, atención personalizada, chat institucional, urna de cristal, correo electrónico, fax, formulario PQRSD que tiene recepción a través de la página Web de la entidad y en las ferias nacionales de servicio al ciudadano, las que a su vez 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 trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias que ingresan al Ministerio, al respecto es importante señalar que el trámite de este tipo de documentos, así como los servicios que presta el MVCT y FONVIVIENDA son **gratuitos**, por lo tanto, **los usuarios no deberán acudir a intermediarios ni pagar a funcionarios por el trámite de sus PQRSD ante el MVCT y FONVIVIENDA; de presentarse tal situación es necesario elevar la respectiva denuncia ante la autoridad competente.**

<b>CANALES DE ATENCIÓN - 2018</b>		
<b>Ítem</b>	<b>Canales De Atención - Mes</b>	<b>Total</b>
<b>1</b>	Centro De Contacto - Telefónico	<b>40.125</b>
<b>2</b>	Canal Correo Postal	<b>61.788</b>
<b>3</b>	Atención Personalizada	<b>18.905</b>
<b>4</b>	Ferias De Servicio Al Ciudadano	<b>616</b>
<b>5</b>	Canal De Correo Electrónicos	<b>51.541</b>
<b>6</b>	Fax	<b>0</b>
<b>7</b>	Chat Institucional	<b>16.287</b>
<b>8</b>	Urna De Cristal	<b>70</b>
<b>9</b>	Formulario Virtual PQRSD	<b>7.889</b>
<b>Total</b>		<b>197.221</b>

Fuente: Consolidado Estadístico 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

El MVCT cuenta con 9 canales de atención, que facilitan la interacción del ciudadano con la Entidad, los cuales se detallan a continuación evidenciando que los tres canales con mayor volumen de interacciones son: Correo postal, Centro de Contacto – Telefónico y canal correo electrónico.



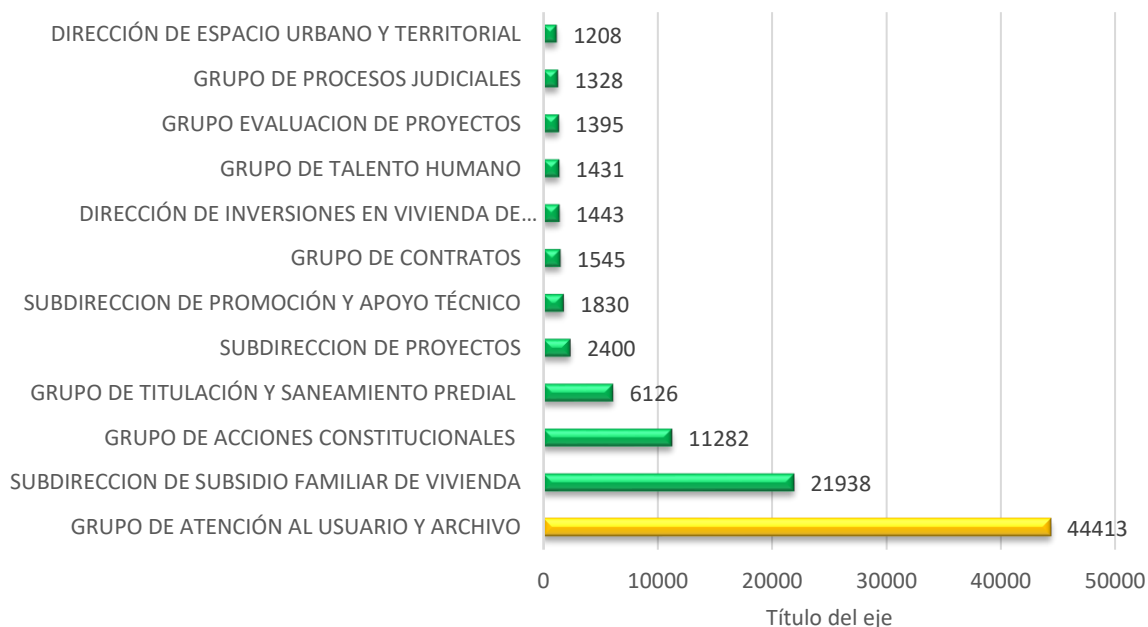
Durante la vigencia ingresaron un total de **51.802** requerimientos identificados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de Información Pública – PQRSD, los cuales se distribuyeron de la siguiente manera por el tipo de documento:

Tipo De Documento	Cantidad
Petición	49632
Queja	534
Reclamo	648
Sugerencia	49
Denuncia	262
Denuncia por Corrupción	11
Información pública	591
Felicitación	75
<b>Total</b>	<b>51802</b>

Fuente: Consolidado Estadístico 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

En la vigencia 2018, se radicaron un total de **122.204** requerimientos en la herramienta de Gestión Documental, es decir que las **PQRSD** representaron el **42.39%** del total de estos registros

### Direccionamiento de los diferentes tipos de solicitudes al interior del MVCT



Fuente: Consolidado Estadístico 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



Como se observa en la gráfica, la dependencia con mayor volumen de solicitudes fue el Grupo de Atención al Usuario y Archivo (**44.413** requerimientos, que equivalen al **43%**) seguido por la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda (**21.938** requerimientos, que equivalen al **21%**).

### CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF

A continuación, desglosamos el comportamiento de los canales a través de los cuales ingresaron las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias al Ministerio durante el periodo reportado:

#### Cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias por Canal

TD/Canal	Correo Electrónico	Físico	P. Web	Total
Petición	9666	36303	3663	49632
Queja	37	87	410	534
Reclamo	0	1	647	648
Sugerencia	5	3	41	49
Denuncia	45	28	189	262
Denuncia por Corrupción	0	0	11	11
Información pública	21	34	536	591
Felicitación	3	68	4	75

Fuente: Consolidado Estadístico 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Tal como se muestra en la tabla, el canal más usado por los usuarios del Ministerio para interponer las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, información pública y denuncias es a través de la **Ventanilla única** del MVCT entregando **Documentación Física** (**36.524** requerimientos) que corresponde al **71%**, este canal está ubicado en la sede Calle 18 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en la ciudad de Bogotá, D.C.



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

### Tiempo empleado en días por las dependencias para la atención de PQRSD

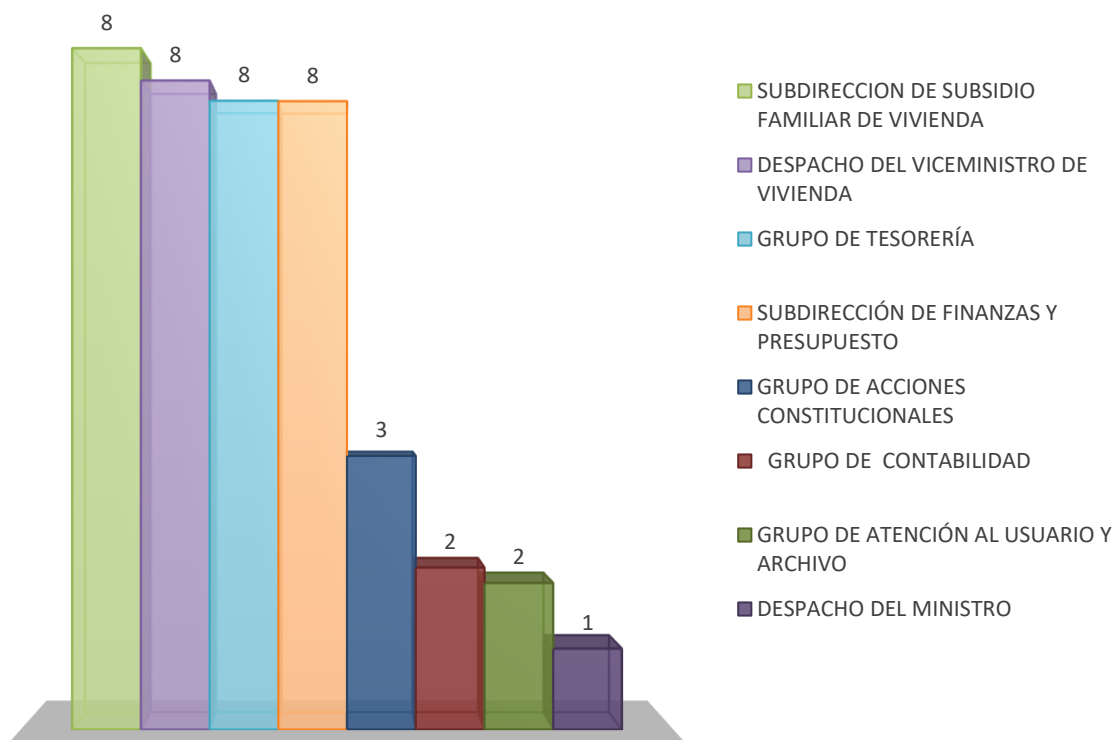
Dependencia Destino	Días Promedio	# PQRSD
GRUPO DE POLITICA SECTORIAL	43	68
SUBDIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROGRAMAS	39	7
DIRECCION DE PROGRAMAS	35	30
GRUPO DE CONCEPTOS	33	26
GRUPO EVALUACION DE PROYECTOS	32	583
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	27	21
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	27	31
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	26	94
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	26	48
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	25	5286
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	25	1065
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	24	117
OFICINA ASESORA JURIDICA	23	587
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	21	7
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	20	487
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	20	351
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	17	244
GRUPO DE TALENTO HUMANO	16	1256
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL	16	251
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	14	668
GRUPO DE SOPORTE TECNICO Y APOYO INFORMÁTICO	14	3
OFICINA DE CONTROL INTERNO	13	19
SUBDIRECCIÓN DE GESTION EMPRESARIAL	13	250
GRUPO DE CONTRATOS	12	347
GRUPO DE RECURSOS FISICOS	12	1
EVALUACION DE PROYECTOS	12	4
GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	12	470
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	11	26
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	11	13
SECRETARIA GENERAL	10	96
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	8	13187
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA	8	3



Dependencia Destino	Días Promedio	# PQRSD
GRUPO DE TESORERÍA	8	4
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	8	227
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	3	10351
GRUPO DE CONTABILIDAD	2	1
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	2	42246
DESPACHO DEL MINISTRO	1	1

Fuente: Consolidado Estadístico 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

### Dependencias con menos de 10 días hábiles en brindar respuesta



Fuente: Consolidado Estadístico 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo con la gráfica la entidad presenta a las dependencias que brindaron respuesta en menos de **10** días promedio para dar respuesta a los requerimientos, el **Grupo Atención Al Usuario y Archivo** tiene un promedio de **2** días hábiles, en los cuales atendió **42.246** solicitudes en la vigencia 2018.



## OBSERVACIONES PRESENTADAS POR VEEDURÍAS CIUDADANAS

Este es el mecanismo democrático que permite a las personas y a las diferentes organizaciones, ejercer vigilancia respecto de la gestión del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio según la Ley 850 de 2003, art. 1.

Los objetivos del control social de la gestión pública, en términos del artículo 64 de la Ley 1757 de 2015, son los siguientes:

- Fortalecer la cultura de lo público en el ciudadano.
- Contribuir a mejorar la gestión pública desde el punto de vista de su eficiencia, su eficacia y su transparencia.
- Prevenir los riesgos y los hechos de corrupción en la gestión pública, en particular los relacionados con el manejo de los recursos públicos.
- Fortalecer la participación ciudadana para que ésta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente y eficiente de los asuntos públicos.
- Apoyar y complementar la labor de los organismos de control en la realización de sus funciones legales y constitucionales.

El Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, mediante la herramienta de Gestión Documental lleva un registro de las solicitudes presentadas por veedurías ciudadanas; en la vigencia 2018 se presentaron **17** solicitudes por Veedurías ciudadanas y se tramitaron en total **14** solicitudes las cuales se tipificaron de la siguiente manera:

Radicado Entrada	Fecha Radicado	Asunto	Radicado Salida	Dependencia Respuesta
2018ER0000412	4/01/2018	SOLICITUD FOTOCOPIA INTEGRA CONVENIO INTERADMON 042-2013	2018EE0008882	GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL
2018ER0001002	10/01/2018	SOLICITUD FOTOCOPIA INTEGRAL INFORME SUPERVISOR DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO 408/2009 MINISTERIO/MCPIO DE PALERMO DPTO DEL HUILA	2018EE0008882	GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL
2018ER0001151	10/01/2018	CORREO ELECTRONICO - SOLICITUD INFORMACION	2018EE0011911	GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL
2018ER0001638	11/01/2018	Derecho de petición	2018EE0001319	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA





Radicado Entrada	Fecha Radicado	Asunto	Radicado Salida	Dependencia Respuesta
2018ER0014227	19/02/2018	TRASLADO DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INCLUSIÓN PROGRAMA DE VIVIENDA POBLACIÓN VULNERABLE EN POBREZA EXTREMA / DISCAPACITADA O VÍCTIMA DEL DESPLAZAMIENTO	2018EE0056404	GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL
2018ER0018540	1/03/2018	EXPEDICON DE LOS ACTOS ADMINISTRATAIVOS CORRESPONDIENTES A LOS GIROS DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACION GENERAL DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO SGP-APSB CORRESPONDIENTE AL MUNICIPIO DE SAN MARTIN CESAR	2018EE0018778	SUBDIRECCION DE FINANZAS Y PRESUPUESTO
2018ER0019925	6/03/2018	Derecho de petición copias renunciadas ante el superintendente de servicios públicos Dr. Jose Miguel Mendoza	2018EE0023333	GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO
2018ER0053520	13/06/2018	INVITACION A LA MESA DE CONCERTACION O CABILDO ABIERTO POR EL ALZA DE LAS TARIFAS DE ACUEDUCTO SERVICIO NO CONTINUO, ALCANTARILLADO PARA TODOS	2018EE0049567	SUBDIRECCIÓN DE GESTION EMPRESARIAL
2018ER0054973	18/06/2018	DENUNCIA IRREGULARIDADES CURADURES URBANOS Y OFICINA ASESORA DE PLANEACION DE SOGAMOSO PROYECTO ALTOS DEL ZPHAR	2018EE0051597 2018EE0051667	DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL
2018ER0076224	17/08/2018	CORREO ELECTRONICO - DENUNCIA	Sin Respuesta	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y APOYO TECNICO
2018ER0092115	1/10/2018	CORREO ELECTRONICO - SOLICITUD INFORMACION	2018EE0079054	GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO
2018ER0101742	26/10/2018	DERECHO DE PETICION	2018EE0088406	Subdirección De Proyectos
2018ER0103054	30/10/2018	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DE INFORMACION	2018EE0095354	SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO



Radicado Entrada	Fecha Radicado	Asunto	Radicado Salida	Dependencia Respuesta
2018ER0108995	19/11/2018	DERECHO DE PETIICION REGLAMENTACION POR LALEY 1755 DE 2015 SOLICITUD COPIA MAGNETICA Y CETIFICACION DE LOS ESTUDIOS Y DISEÑOS DEFINITIVOS DEL PLAN MAESTRO DEL ACUDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE HONDA TOLIMA CONTRATADOS DEL MUNIICPIO DE HONDA TOLIMA CONTRATADOS POR LA EDAT S.A. ESP GOBERNAICON DEL TOLIMA	Sin Respuesta	SUBDIRECCION DE PROYECTOS
2018ER0112569	28/11/2018	SOLICITUD DE VISITA SEGUIMIENTO AL CONTRATO DE OBRA N° 267-15	Sin Respuesta	SUBDIRECCION DE PROYECTOS
2018ER0116295	11/12/2018	SOLICITUD DESLICE MUNICIPIO DE CALIMA Y REGISTRO	2018EE0100908	GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO
2018ER0116836	12/12/2018	CORREO ELECTRONICO - DENUNCIA	2018EE0101833	DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL

## SOLICITUDES DE INFORMACION PÚBLICA Y PARTICIPACION CIUDADANA

**Información Pública.** Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal, y puede ser:

- Información pública clasificada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley;
- Información pública reservada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de esta ley.

Tomado de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, Artículo 6.

Según la tabla de Clasificación PQRSDF, se tipificó un total de **591** solicitudes, de las cuales **536** fueron radicadas directamente por los usuarios a través del canal página web, en las cuales muchas de las solicitudes tipificadas no correspondían a una solicitud de información pública, **21** casos por el canal correo electrónico y **34** por el canal presencial, de los cuales



se tramitaron **525** peticiones clasificadas con el tipo de documento información pública, se encuentran pendiente por tramite **66** solicitudes según el reporte de generado desde las herramientas de **Reportes Gestión Documental** del MVCT, a continuación se relaciona las dependencias que tramitaron casos identificados como información pública y los días promedio en que se brindó respuesta.

Dependencia De Respuesta	Días Promedio	# PQRSD
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	2	423
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	20	16
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	22	21
OFICINA ASESORA JURIDICA	24	14
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	6	30
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	11	9
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL	14	3
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	7	2
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	9	3
SUBDIRECCIÓN DE GESTION EMPRESARIAL	7	1
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	13	1
SECRETARIA GENERAL	8	1
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	6	1

Fuente: Consolidado Estadístico 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

## SOLICITUDES RECIBIDAS, TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES

En el Artículo décimo séptimo de la resolución 203 del 22 de abril de 2013 se definió el **traslado de peticiones por falta de competencia**. si el objeto de la petición no es competencia de la entidad, el GAUA o quien haga sus veces deberá informarlo en el acto al peticionario o quejoso en el evento de atención personalizada o telefónica. Cuando la petición o queja obre por escrito, lo hará dentro de los 10 días siguientes a su radicación, término en el cual procederá también a dar traslado al competente.

El MVCT traslado en la vigencia **553** derechos de petición a las diferentes entidades competentes de brindar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía, remitiendo en promedio dentro de los **18** días hábiles siguientes con la solicitud y anexos originales e informándole al peticionario sobre el traslado.

Es de resalta que el GAUA, traslado en total **311** casos dentro de los **3** días hábiles siguiente con la solicitud y anexos originales e informándole al peticionario sobre el traslado.



## ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS

En el tercer trimestre de la vigencia 2018 se trabajó en conjunto con el Grupo de Comunicaciones estratégicas en la elaboración de material audio visual sobre cómo se debe radicar las PQRSDF y concientización a los funcionarios y contratistas de la entidad respecto a los canales de denuncias.



Se gestionó con la Oficina de Comunicaciones Estratégicas la inclusión de un Banner de ayuda para los usuarios que visitan la página con el fin de facilitar el acceso a los canales que tiene a disposición la entidad.

<http://portal.minvivienda.local/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion>





Mapa del Sitio | Buscar este sitio | |

[Inicio](#) | [El Ministro](#) | [Sobre el Ministerio](#) | [Trámites y servicios](#) | [Sala de prensa](#) | [Viceministerios](#) | [Atención al ciudadano](#)

[Inicio](#) > [Atención al ciudadano](#) > [Canales de atención](#)

**VICEMINISTERIO DE VIVIENDA**

**VICEMINISTERIO DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO**

<b>Información al ciudadano</b>		<b>Línea principal de atención al ciudadano</b> +57 (1) 439 7230 Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
Contáctenos		<b>Línea gratuita nacional</b> 01 8000 413 664 Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas		<b>Chat institucional</b> <a href="#">Ir al chat</a> Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
Caracterización de usuarios		<b>PQRS</b> <a href="#">Diligenciar formulario</a>
Datos abiertos		<b>Correo electrónico</b> <a href="mailto:correspondencia@minvivienda.gov.co">correspondencia@minvivienda.gov.co</a>
Transparencia y acceso a información pública		<b>Atención y orientación personalizada</b> Sede atención al ciudadano Calle 18 # 7-59 <a href="#">Ver sedes</a> Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
Chat		<b>Síguenos en nuestras redes sociales</b> 
Consulte su respuesta		
Preguntas frecuentes		
Ayuda en la navegación		
Glosario		
Citaciones y notificaciones		
<b>Canales de atención</b>		
RSS		

Durante el mes de Octubre el Grupo Atención Al usuario y Archivo con la colaboración del Grupo de Comunicaciones Estratégicas, realizó una campaña de sensibilización a los funcionarios y contratistas de la entidad, centrada “en la atención de los ciudadanos que se comunican a través de los nueve canales de servicio y el trámite oportuno de sus requerimientos y solicitudes”.





En el mes de noviembre se realizó una campaña enfocada en la importancia de la gestión documental en nuestra entidad.





## INQUIETUDES FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS EN EL ÚLTIMO TRIMESTRE 2018

### PROGRAMA SEMILLEROS PROPIETARIOS

- ¿Cuál es el banco de oferentes para el ingreso tanto del arrendador como del inversionista?
- ¿Quién es el administrador inmobiliario?
- ¿Dónde se realizará la prueba piloto del programa?
- ¿Para cuándo se tiene la publicación de las viviendas disponibles?
- ¿Cuándo sale el acto administrativo indicando la aplicación del subsidio para los Departamentos, municipios y/o regiones?
- ¿Bajo qué parámetros, quien y cuando reportarán los criterios de disponibilidad de oferta de vivienda de interés social y vivienda de interés prioritario?
- ¿Quiénes son los gestores inmobiliarios? ¿Quién los selecciona? ¿Bajo qué parámetros?

### PROGRAMA CASA DIGNA VIDA DIGNA

- ¿Bajo qué parámetros se hace la secuencia escalonada de intervenciones?
- ¿Cómo opera la ejecución de las 3 entidades participantes: MinVivienda / Prosperidad social y MinAgricultura? ¿Los ciudadanos como recurren a dichas entidades?
- ¿Cuándo empiezan las convocatorias por parte de las entidades territoriales?
- Explicación de los requisitos de postulación para municipios categoría 1 y los de categorías 2 al 6.
- ¿Cuál es el listado preliminar de los municipios favorecidos por el programa?
- Si bien existen condiciones a tener en cuenta a los barrios a intervenir, existirán condiciones a tener en cuenta a un núcleo familiar ¿
- ¿la entidad territorial adelanta convocatoria pública para la postulación de los hogares bajo qué criterios?
- Como operaría la solicitud de mejoramiento de vivienda urbana / rural cuando han sido beneficiarios de algún subsidio?

**ELIZABETH CRUZ GONZALEZ**

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo