

INFORME DE TRÁMITES A QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2017

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 peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias a través del Sistema de Información Documental, durante el periodo comprendido entre los meses de octubre a diciembre del año 2017. 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 trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias que ingresan al Ministerio. Al respecto es importante tener en cuenta que el trámite de este tipo de documentos, así como los servicios que presta el MVCT y FONVIVIENDA son **gratuitos** frente a estas entidades, por lo anterior 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 presentar la respectiva denuncia ante la autoridad competente.

Durante el cuarto trimestre del año 2017 ingresaron un total de **897** documentos identificados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, en la herramienta de gestión documental, en total se recibieron **30.979** documentos en este mismo periodo, es decir que las PQRSD representaron el **2.90%** del total de estos registros, estos se distribuyeron así:

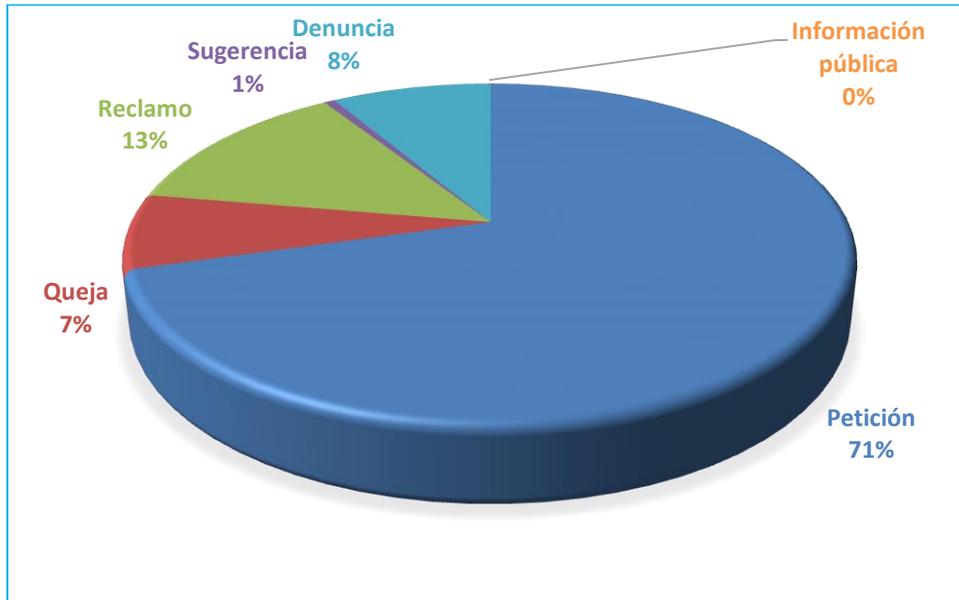
TABLA No. 1

Clasificación PQRSD

| TIPO DE DOCUMENTO | CANTIDAD |
|---------------------|------------|
| Petición | 633 |
| Queja | 64 |
| Reclamo | 119 |
| Sugerencia | 5 |
| Denuncia | 76 |
| Información pública | 0 |
| Total | 897 |

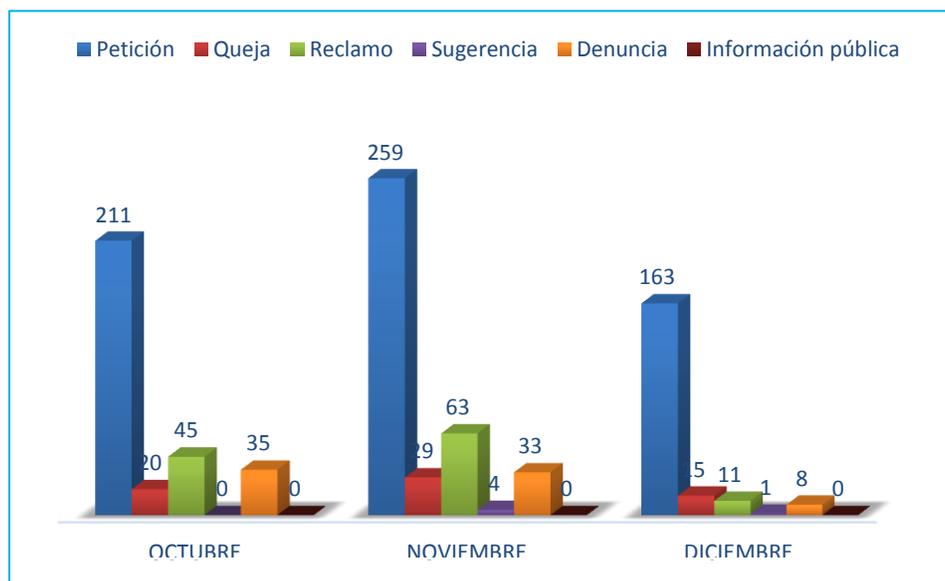
Fuente: Consolidado Estadístico Cuarto trimestre 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

GRÁFICA No. 1
Clasificación PQRSD



Fuente: Consolidado Estadístico Cuarto trimestre 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

GRÁFICA No. 2
Volumen de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias por mes.



Fuente: Consolidado Estadístico Cuarto trimestre 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

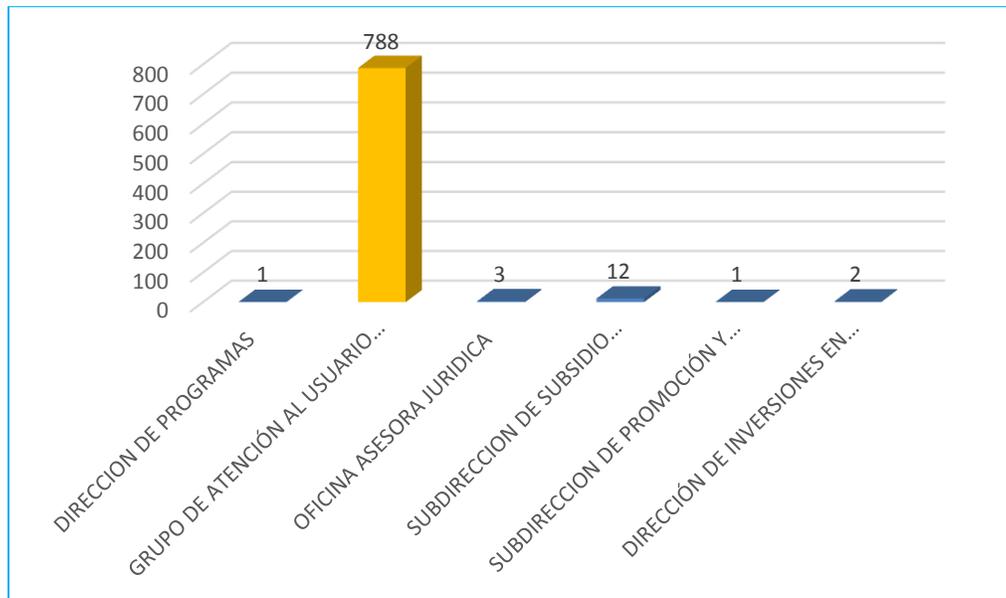
De acuerdo a los datos de la gráfica No. 2, en promedio ingresan mensualmente al Ministerio **299** documentos que son catalogados como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o información pública igualmente se refleja que el mes que más ingresaron PQRS fue el mes de **noviembre**, representando el **43%** 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, 6 hicieron parte del proceso de atención de una PQRS, es decir el **13.64%** de ellas. A continuación, se muestra el volumen de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, información pública y denuncias por dependencia.

GRÁFICA No. 3

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



Fuente: Reporte PQRSD Estadístico Cuarto trimestre 2017 – 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 (**788** documentos, equivalente al **97.65%**) seguido de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda (**12** documentos, equivalente al **1.49%**).

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 cuarto trimestre del año 2017:

TABLA No. 2

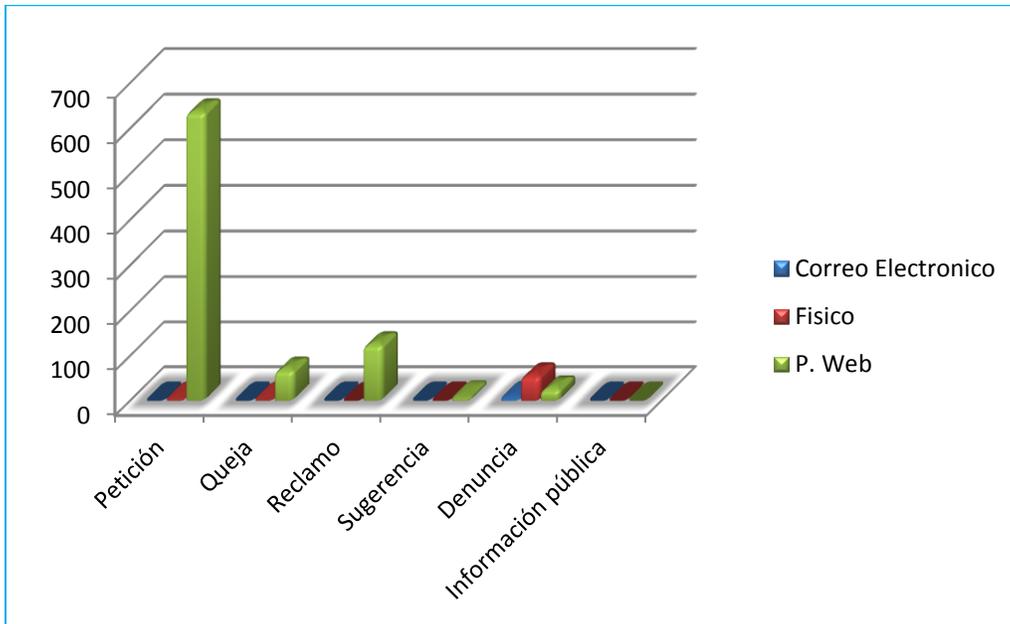
Cantidad De Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Y Sugerencias Por Canal

| TD/CANAL | Correo Electrónico | Físico | P. Web |
|---------------------|---------------------------|---------------|---------------|
| Petición | 0 | 2 | 631 |
| Queja | 0 | 1 | 63 |
| Reclamo | 0 | 0 | 119 |
| Sugerencia | 0 | 0 | 5 |
| Denuncia | 5 | 50 | 21 |
| Información pública | 0 | 0 | 0 |
| Total | 5 | 53 | 839 |

Fuente: Consolidado Estadístico Cuarto trimestre 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

GRÁFICA No. 4

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



Fuente: Consolidado Estadístico Cuarto trimestre 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Tal y como se muestra en el la tabla 2 y en la gráfica 4, el canal más usado por los usuarios del Ministerio para interponer las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, información pública y denuncias es la **Página Web** de la Entidad (**839** 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, dar clic "Trámites y servicios" y luego en "Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS".

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

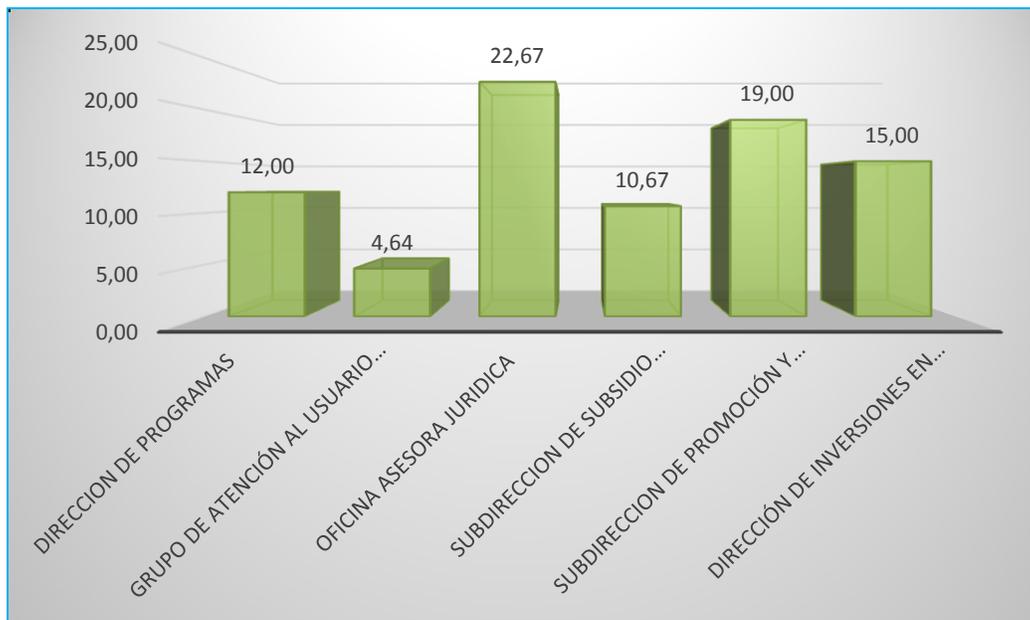
TABLA No. 3

Tiempo empleado por dependencia en la atención de PQRSD

| Dependencia | Tiempo Promedio |
|--|-----------------|
| DIRECCION DE PROGRAMAS | 12,00 |
| GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO | 4,64 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 22,67 |
| SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA | 10,67 |
| SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO | 19,00 |
| DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL | 15,00 |

Fuente: Consolidado Estadístico Cuarto trimestre 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

GRÁFICA No. 5



Fuente: Consolidado Estadístico Cuarto trimestre 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo con la gráfica N° 5 y a la tabla 3 la dependencia tiene un promedio de 14 días para dar respuesta. La Oficina Asesora Jurídica es el que registra el promedio de tiempo más alto en brindar respuesta.

El Grupo Atención Al Usuario y Archivo tiene un promedio de 5 días en promedio mejorando notablemente respecto al Informe del Tercer trimestre con 8 días promedio teniendo en cuenta que los tiempos de respuesta son de 10 días Hábiles para población en condición de desplazamiento y 15 Días hábiles para población en general, también es de aclarar que el número de solicitudes es inferior al del anterior trimestre.

COMPORTAMIENTO DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DEL MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO.

TABLA No. 5

Comparativo de días hábiles de respuesta de los dos primeros trimestres del año 2017.

| Días promedio 2017-1 | Días promedio 2017-1 | Días promedio 2017-1 | Días promedio 2017-1 |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| 39,3 | 48 | 20 | 14 |

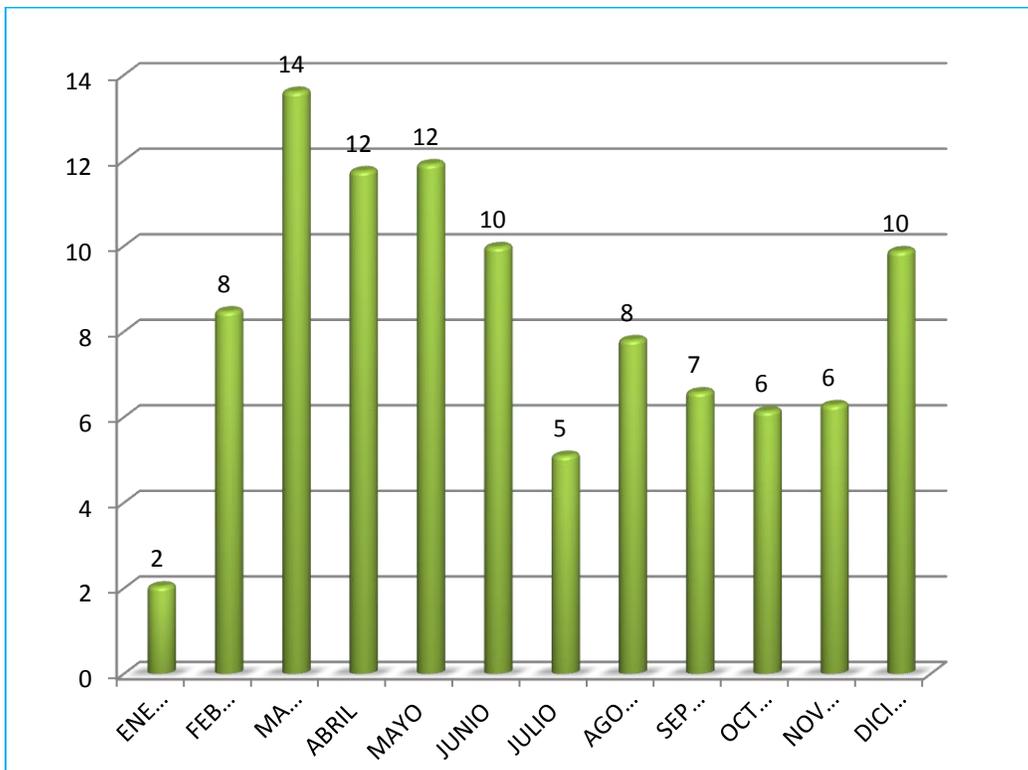
Fuente: Consolidado Estadístico Tercer trimestre 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Con relación al Tercer trimestre del año 2017 se disminuyó en 6 días los tiempos de respuesta, correspondiente a un 30%, esto se debe a la implementación del servicio racionalizado de Movilizaciones y a la gestión de cada dependencia en brindar oportunamente respuesta a las solicitudes interpuestas por la ciudadanía.

COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES DE GESTION EN LOS CANALES DE ATENCION.

GRÁFICA No. 6

Tiempo promedio en la respuesta a los Derechos de Petición que tienen términos especiales del año 2017.

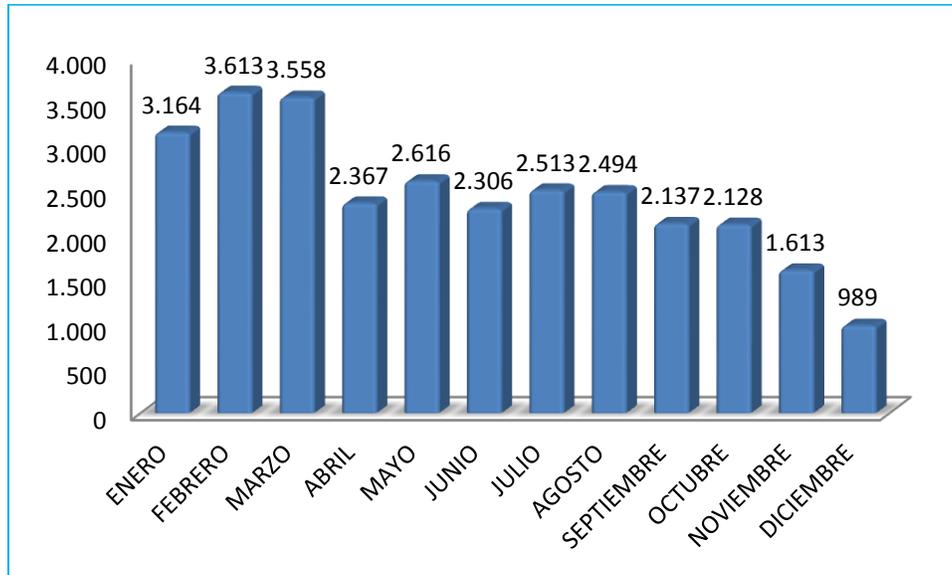


Fuente: Consolidado Estadístico 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

En la gráfica No. 6 los indicadores de tiempo promedio de respuesta Especial (10 días) y normal (15 días) el cual evidentemente se encontró dentro de los términos legales de respuesta, el cuarto trimestre los términos de respuesta estuvieron en un promedio de 7 días hábiles debido en parte a la implementación de servicio racionalizado de Movilizaciones.

GRÁFICA No. 7

Usuarios Atendidos en la atención personalizada.



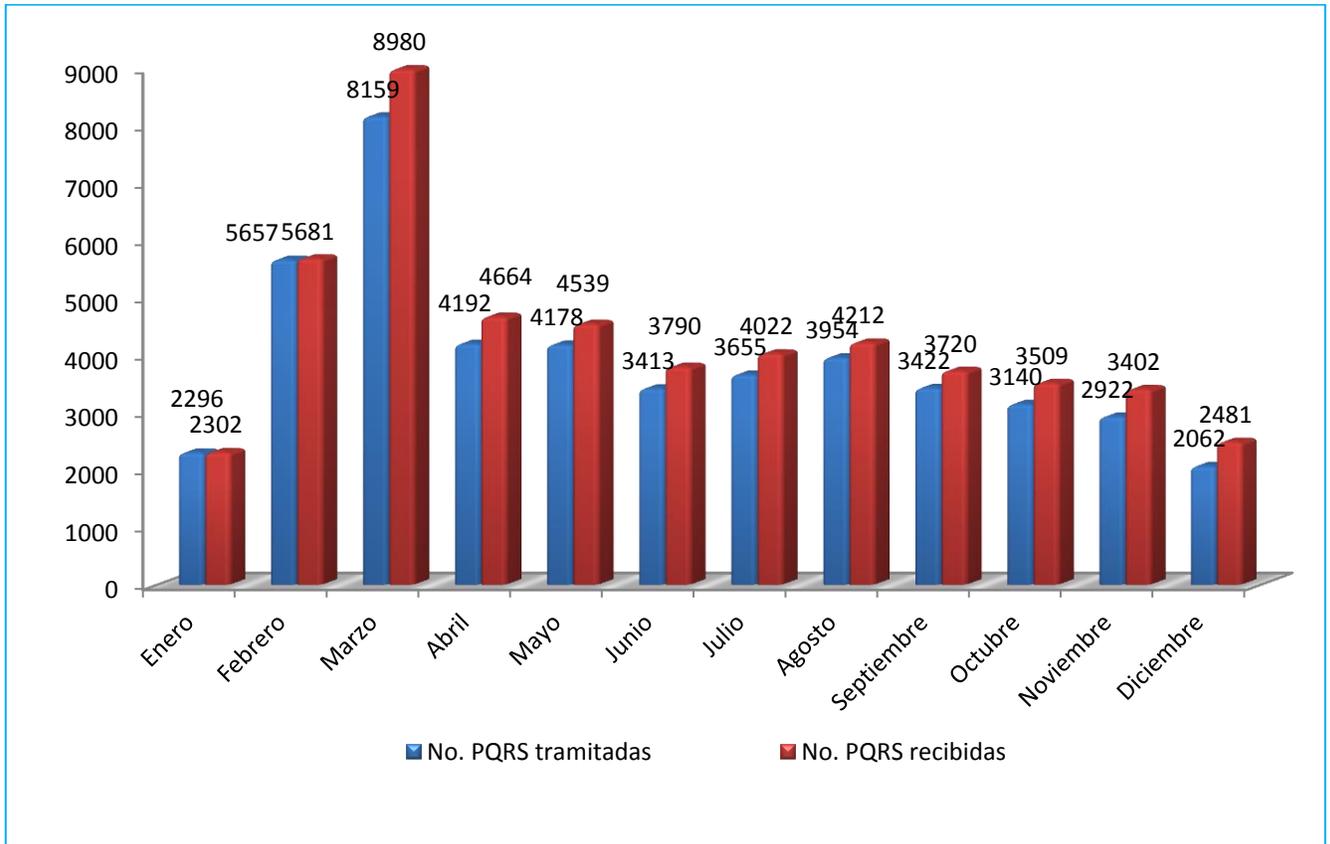
Fuente: Consolidado Estadístico 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

En la Grafica No. 7 se evidencia que los meses comprendidos entre Octubre y Diciembre se atendieron un total de 4.730 usuarios atendidos a través del canal personalizado en las instalaciones de la entidad, no se presentaron insatisfacciones en el buzón de sugerencias, para la vigencia 2018 se gestionara un digiturno avanzado para que la experiencia del usuario sea cada vez más cómoda.

Es de aclarar que el indicador insatisfacción de usuarios se mide sobre la cantidad de usuarios atendidos personalizada mente y si estos desean responder la encuesta de satisfacción, en total 5 personas diligenciaron la encuesta de satisfacción de las cuales ninguna presento insatisfacción.

GRÁFICA No. 8

Estado de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias (PQRS)



Fuente: Consolidado Estadístico 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

En la Grafica No. 8 en la vigencia 2017, se recibieron un total de **51.302** PQRS en la entidad, de las cuales se tramitaron **47.050** PQRS lo cual corresponde a un **92%** de cumplimiento, reflejando un comportamiento positivo del indicador puesto que se encuentra dentro de los limites preestablecidos del indicador.

Se evidencia que el mes de Marzo se presentó la mayor cantidad de solicitudes de PQRS con un **18%** del total de PQRS de la vigencia 2017.

Es de aclarar que esta estadística solamente comprende lo que son peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias no se tienen en cuenta las Denuncias e Información pública.

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, esta 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 N° 1 Clasificación PQRSD allí se presenta un total de **0** peticiones clasificadas con el tipo de documento **información pública**, pero al realizar una inspección al Reporte PQRS Cuarto Trimestre 2017 se determinó que **27** peticiones corresponden a información pública las cuales se emitió respuesta a todas las solicitudes.

Las 27 peticiones que se clasificaron con otra tipología diferente a información pública y por esta razón no registran en la tabla N° 1 Clasificación PQRSD, se realizaron recomendaciones.

Participación Ciudadana es un proceso social el cual resulta de la acción intencionada de individuos y grupos en busca de metas específicas; en función de intereses diversos y en el contexto de tramas concretas de relaciones sociales y relaciones de poder. Es un proceso “en el que distintas fuerzas sociales, en función de sus respectivos intereses, intervienen directamente o por medio de sus representantes en la marcha de la vida colectiva con el fin de mantener, reformar o transformar los sistemas vigentes de la organización social y política”.

El ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en lo corrido de octubre a diciembre de 2017 no se presentaron solicitudes o sugerencias sobre Participación Ciudadana.

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 ha trasladado en el Cuarto Trimestre de 2017, **78** derechos de petición a las diferentes entidades competentes de brindar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía remitiendo dentro de los 14 días hábiles en promedio con la solicitud y anexos originales e informándole al peticionario sobre el traslado.

SERVICIO DE MOVILIZACION DE RECURSOS EN LINEA

Se realizaron diferentes gestiones relacionadas con el proyecto de "Movilizaciones", el cual consiste en poner a disposición de todos los colombianos el primer servicio en línea sobre movilización de recursos en cuentas de ahorro programado cuando los ciudadanos han renunciado a la postulación de Subsidio o no hayan sido beneficiados con una asignación.

Este servicio se realiza a través de la página web y desde cualquier parte del País, donde el ciudadano podrá descargar la certificación necesaria para retirar los recursos de su cuenta de ahorro programado, en el periodo de Octubre a Diciembre del 2017 se han generado en total **564** Movilizaciones por medio del aplicativo.

Este servicio genera un gran impacto en la ciudadanía tanto económicamente como en tiempos de espera ya que de tener que esperar 15 días hábiles para obtener su certificación con la racionalización del servicio pasa a obtener el documento inmediatamente sin tener que realizar filas, desplazamientos o la redacción de una solicitud por escrito a la entidad.

Es de aclarar que esta solicitud la puede generar personalmente todo ciudadano en la página web del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio sin costo alguno.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Las dependencias del MVCT deben generar los trámites necesarios para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias dentro de los tiempos estipulados en la Ley 1755 de 2015, (10, 15 o 30 días hábiles). Lo anterior con el ánimo no solo de dar cumplimiento a dicha Ley sino con el fin de obtener mejores resultados en los próximos informes.
- Dado que el reporte de PQRSD recibidos por la Entidad es obtenido desde la herramienta de gestión documental y no es realizado manualmente como se venía elaborando en años anteriores; el reporte se irá ajustando acorde a los requerimientos que se deben cumplir para poder dar cabal cumplimiento a las características que deben tener este tipo de informes. Las cuales fueron informadas a las áreas responsables de los ajustes con el fin de que se tengan lo más pronto posible.
- 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 servidor público de la Entidad, con lo anterior se lograra tener mayor información respecto a la gestión de este tipo de documentos.
- Se recomienda continuar realizando 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.
- Se recomienda brindar una capacitación a las personas encargadas de la radicación del MVCT para realizar la clasificación correcta de los tipos de documentos que ingresan a la entidad y se revisara por parte del Grupo de Atención al Usuario y Archivo la eficacia de las definiciones de la página web, adicionalmente es de aclarar que muchas de las PQRSD ingresan por la pagina institucional y son los usuarios quienes realizan esta clasificación manualmente.
- Las recomendaciones de los usuarios giran en torno a los procesos de asignación de los subsidios familiares de vivienda, pues al parecer de los usuarios y probablemente por desconocimiento de los procesos y

requisitos, no se muestran conformes con las asignaciones de subsidios o con los beneficios que reciben los hogares, razón por la cual es recomendable emprender campañas informativas relacionadas con los procedimientos y requisitos en cada una de las etapas que se utilizan para la asignación de subsidios especialmente para el programa de vivienda gratis, donde mayores inconformidades se presenta.

PAULO FERNANDO MILLAN BALCAZAR
Coordinador Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jefferson Daniel Romero A.
Revisó: Adriana Bonilla Marquinez
Fecha: Febrero de 2018