

## **INFORME DE TRÁMITES A QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER 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 el mes de enero y marzo 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.

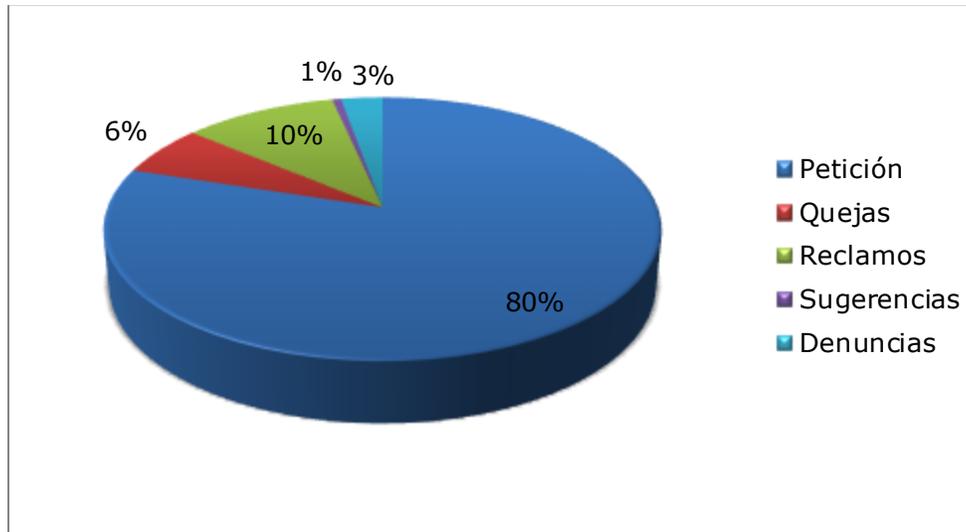
Durante el primer trimestre del año 2017 ingresaron un total de **1.843** documentos identificados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, en la herramienta de gestión documental, en total se recibieron **41.033** documentos en este mismo periodo, es decir que las PQRSD representaron el **4,5%** del total de estos registros, estos se distribuyeron así:

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

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD
<b>Petición</b>	1.475
<b>Quejas</b>	115
<b>Reclamos</b>	193
<b>Sugerencias</b>	11
<b>Denuncias</b>	52
<b>Total</b>	<b>1.843</b>

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

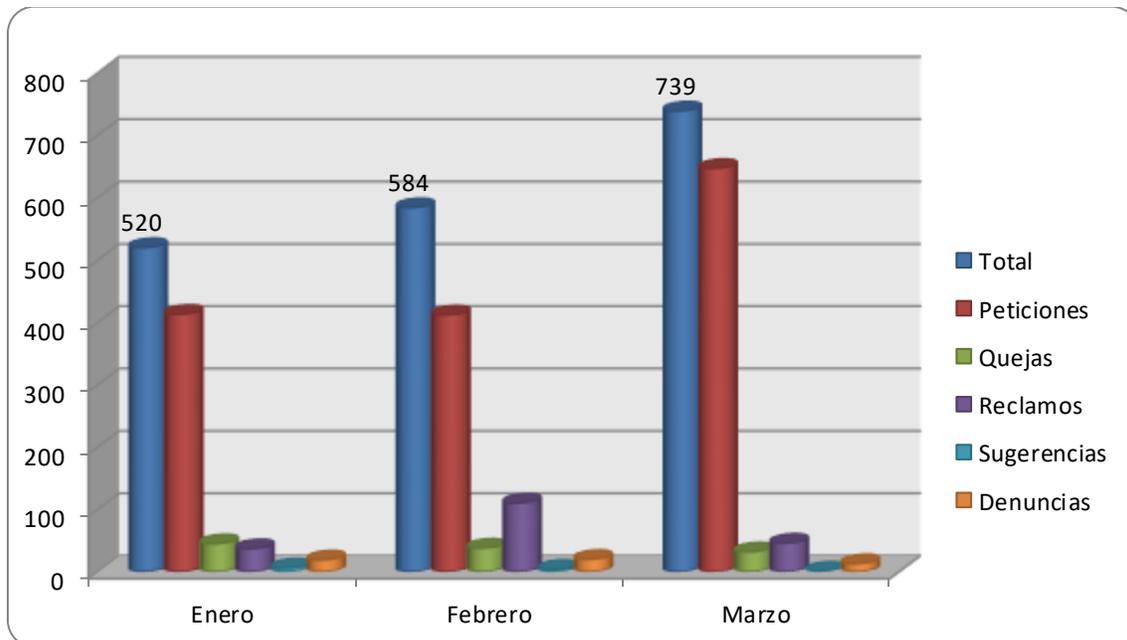
**GRÁFICA No. 1**  
**Clasificación PQRSD**



Fuente: Consolidado Estadístico Primer 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 Primer 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 **614** documentos que son catalogados como peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias, igualmente se refleja que el mes que más

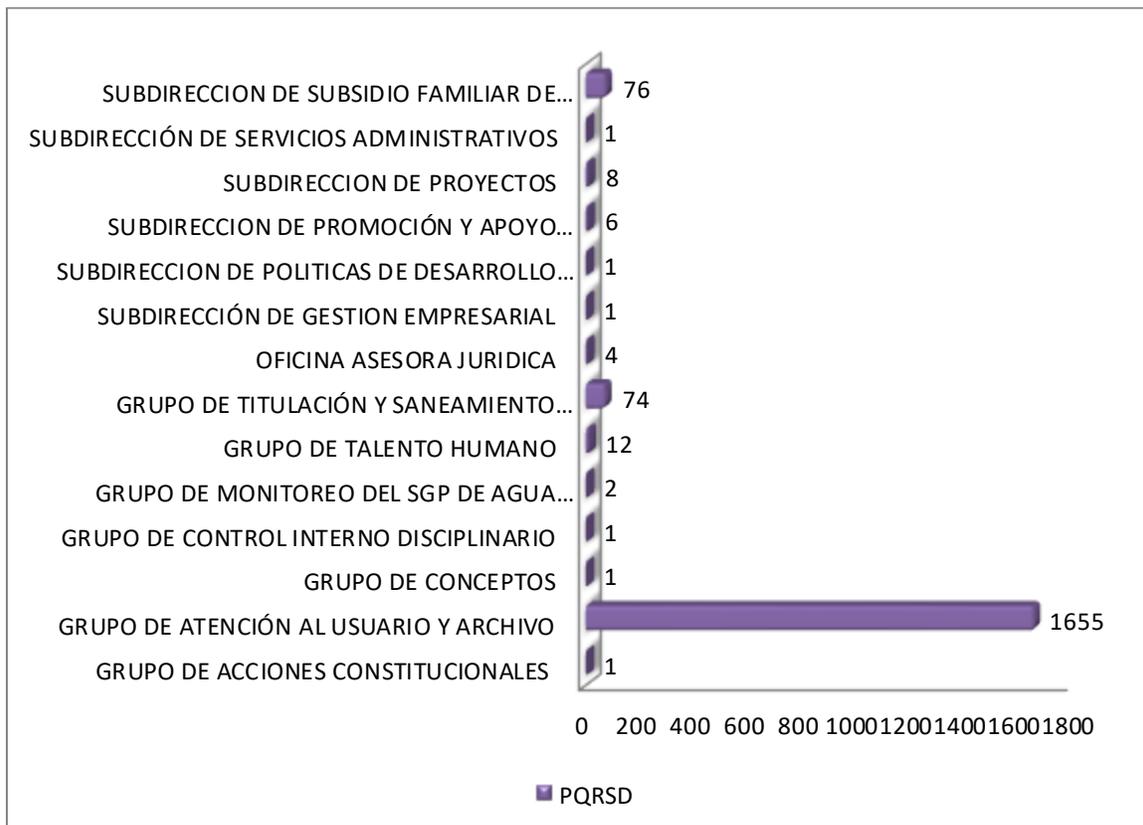
ingresaron PQRS fue el mes de **marzo**, representando el **40.1%** del total de estos documentos en el trimestre.

**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, 14 hicieron parte del proceso de atención de una PQRS, es decir el **31,8%** 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 Primer 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 (1655 documentos, equivalente al 89,7%) seguido de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda (76 documentos, equivalente al 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 primer trimestre del año 2017:

**TABLA No. 2**

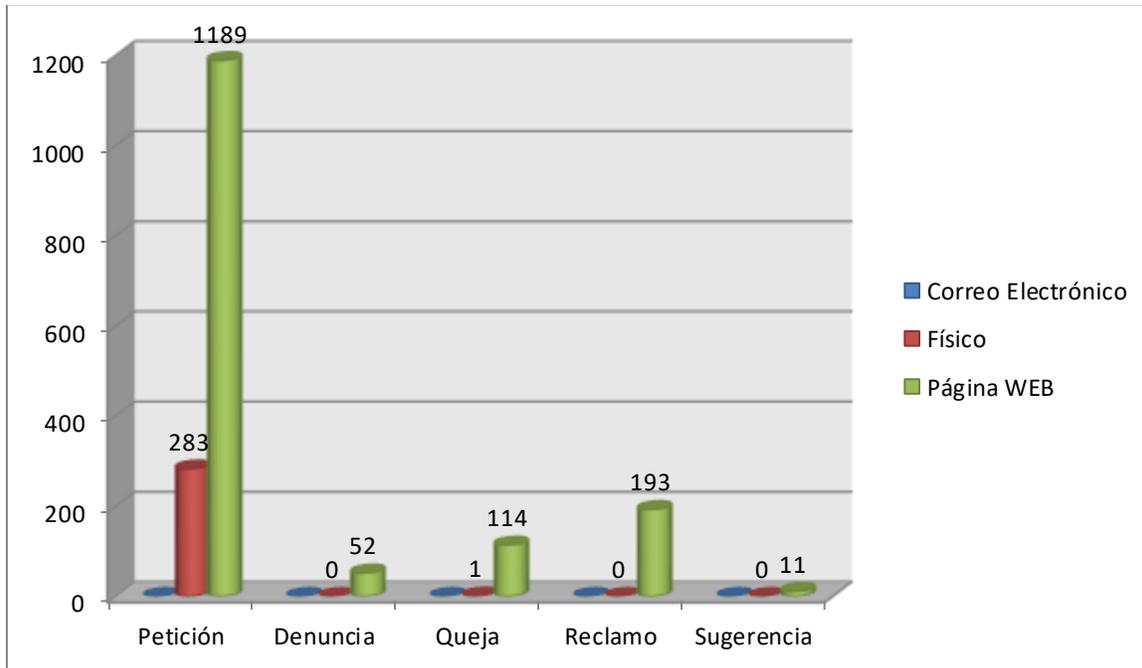
#### **Cantidad De Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Y Sugerencias Por Canal**

<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	283	0	1	0	0	<b>284</b>
Página Web	1.189	52	114	193	11	<b>1.559</b>
<b>Total</b>	<b>1.472</b>	<b>52</b>	<b>115</b>	<b>193</b>	<b>11</b>	<b>1.843</b>

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

**GRÁFICA No. 4**

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



Fuente: Consolidado Estadístico Primer trimestre 2017 – 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 (1.559 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**

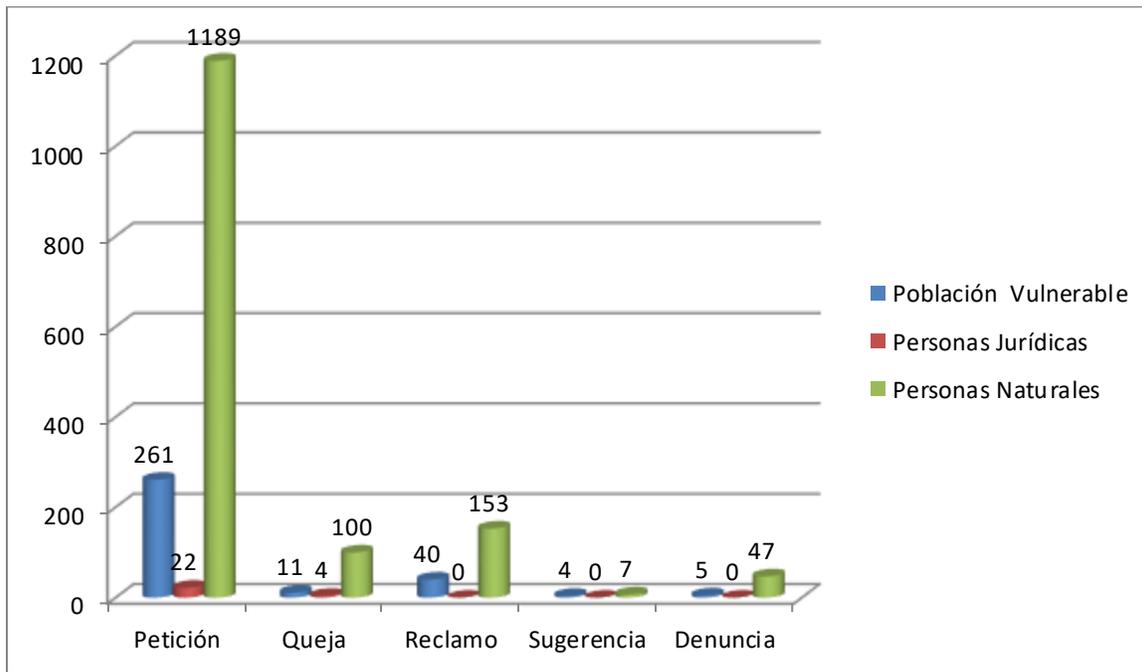
Población	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Total
<b>Población Vulnerable (10 días)</b>	261	11	40	4	5	321
<b>Personas Naturales (15 días)</b>	1.189	100	153	7	47	1.496
<b>Personas Jurídicas</b>	22	4	0	0	0	26

<b>Total</b>	<b>1.472</b>	<b>115</b>	<b>193</b>	<b>11</b>	<b>52</b>	<b>1.843</b>
--------------	--------------	------------	------------	-----------	-----------	--------------

Fuente: Consolidado Estadístico Primer trimestre 2017 – 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 Primer trimestre 2017 – 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 presentó peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (1.496 radicados que equivale al 81.2% 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 321 documentos.

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

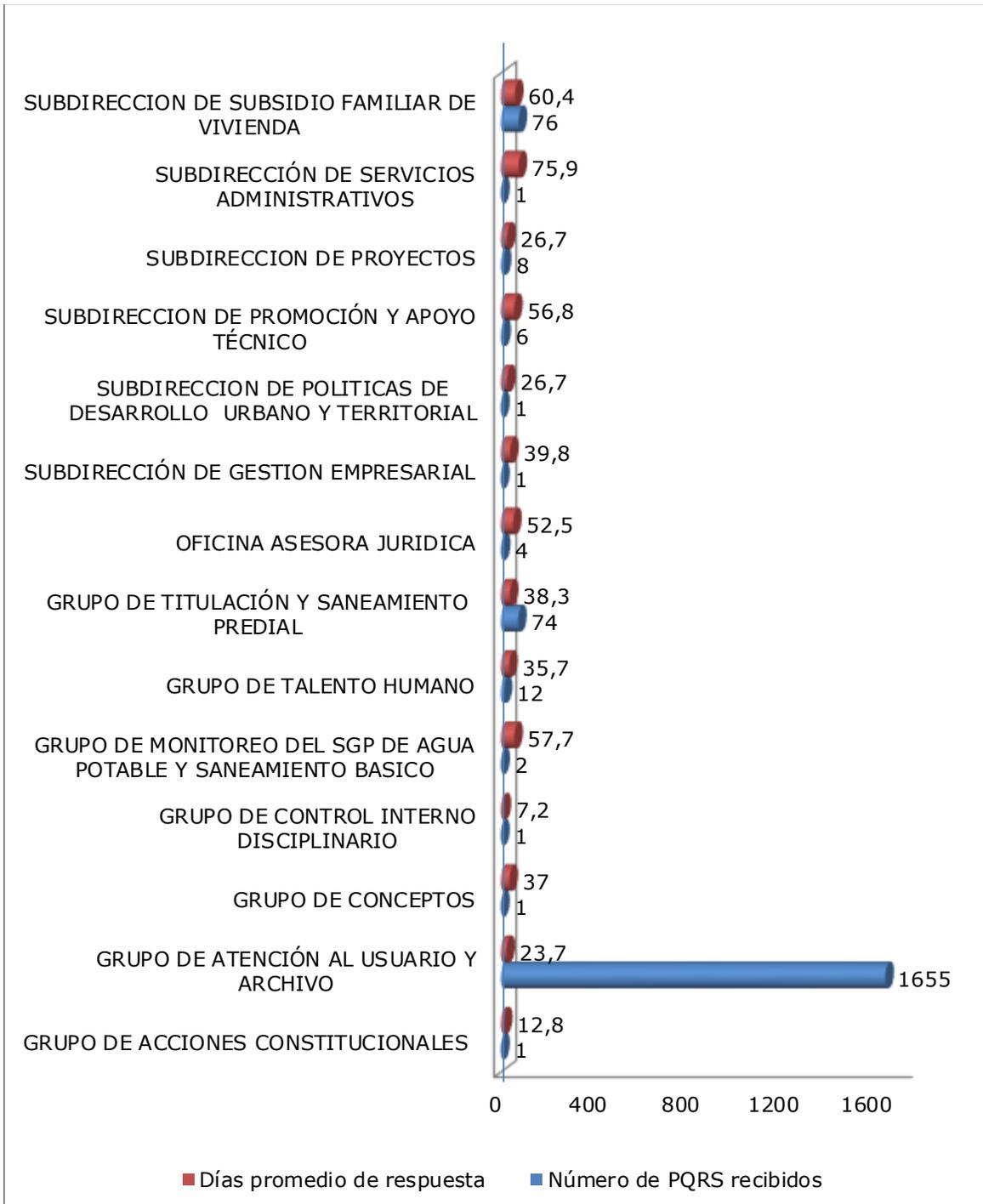
**TABLA No. 4**

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

<b>Dependencia</b>	<b>Número de PQRS recibidos</b>	<b>Días promedio de respuesta</b>
<b>GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES</b>	1	12,8
<b>GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO</b>	1655	23,7
<b>GRUPO DE CONCEPTOS</b>	1	37
<b>GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	1	7,2
<b>GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO</b>	2	57,7
<b>GRUPO DE TALENTO HUMANO</b>	12	35,7
<b>GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL</b>	74	38,3
<b>OFICINA ASESORA JURIDICA</b>	4	52,5
<b>SUBDIRECCIÓN DE GESTION EMPRESARIAL</b>	1	39,8
<b>SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL</b>	1	26,7
<b>SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO</b>	6	56,8
<b>SUBDIRECCION DE PROYECTOS</b>	8	26,7
<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	1	75,9
<b>SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA</b>	76	60,4

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

## **GRÁFICA No. 7**



Fuente: Consolidado Estadístico Primer trimestre 2017 - 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 39.3 días para dar las respuesta, siendo la Dependencia de Grupo De Control Interno Disciplinario la que cumple con los tiempos de ley establecidos, ya que esta da respuesta en 7,2 días, teniendo un volumen de 1 radicado contestado, seguido por el Grupo de Acciones Constitucionales con 1 radicado en 12.8 días.

### **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 semestres de los años 2015 y 2016 y primer trimestre de 2017.**

<b>Días promedio 2015-1</b>	<b>Días promedio 2016-1</b>	<b>Días promedio 2017-1</b>
39,3	32,9	39,3

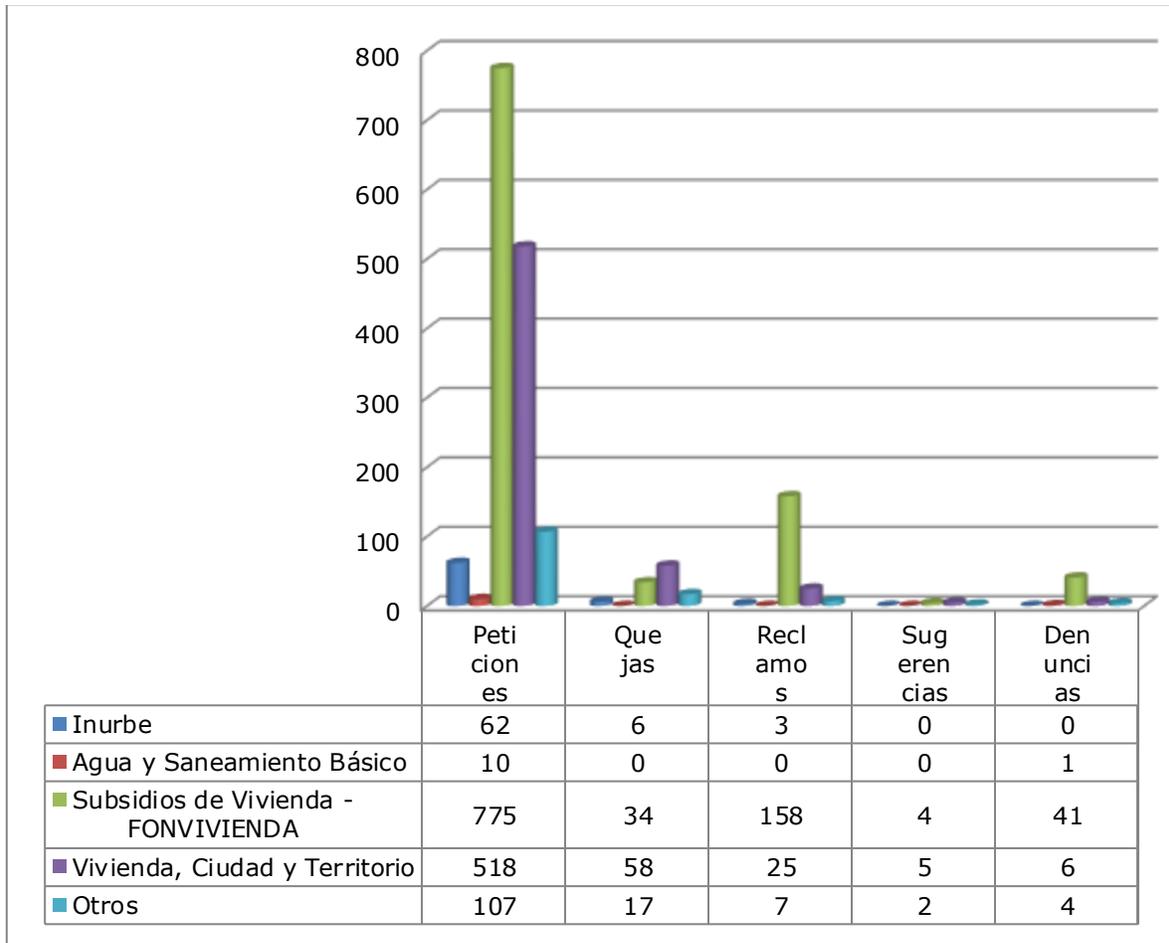
Fuente: Consolidado Estadístico Primer trimestre 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Con relación al Primer semestre del año 2016 se incrementó en 6,4 días los tiempos de respuesta, correspondiente a un 16,3% más. Se evidencia un aumento.

### **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 Primer trimestre 2017 – 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 (54,8%), 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 recibió peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias fueron temas misionales que en general el Ministerio atiende (612), estas se dan en relación a temas como desarrollo y ordenamiento territorial, apoyo técnico relacionados con vivienda.

Respecto a las Denuncias y Reclamos, los mayores valores se dieron en temas relacionados con la postulación y asignación de subsidios familiares de vivienda por parte de FONVIVIENDA

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Las dependencias del MVCT deben generen 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 el gran volumen de documentos recibidos en el mes de marzo de 2017 y la coyuntura presentada al inicio del año en materia de contratación de personal requerido para la Entidad, los tiempo de respuesta se vieron afectados debido a que el trabajo represado sumado al incremento de PQRS recibidas influyó.
- Dado que el reporte de PQRS 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 funcionario o contratista 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.
- Es de vital importancia prestar atención al resultado obtenido en los días promedio de respuesta 39,3, pues se incrementó en comparación con el primer semestre del año 2016 donde se había obtenido como resultado 32,9 días promedio de respuesta, resultado que tampoco había sido el mejor.

- 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.

**ADRIANA BONILLA MARQUINEZ**

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jairo Cárdenas Beltrán  
Revisó: Adriana Bonilla Marquinez  
Fecha: Mayo de 2017

