

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

**INFORME DE TRÁMITES A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS
DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE.**

RESPONSABLE

JOSE ANGEL ACOSTA CUELLO
Coordinador Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Jefferson Daniel Romero Acosta
Facilitador de calidad

2018

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, denuncias por corrupción o sugerencias a través del Sistema de Información Documental, durante el periodo comprendido entre los meses de abril a junio del año 2018. 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**:

Derecho de petición:

Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición por motivos de interés general o particular 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 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 que son: atención telefónica, (centro de contacto y conmutador), correo postal, atención personalizada, chat institucional, urna de cristal, correo electrónico, fax, formulario PQRSDF 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 PQRSDF ante el MVCT y FONVIVIENDA, de presentarse tal situación es necesario presentar la respectiva denuncia ante la autoridad competente.

Durante el segundo trimestre del año 2018 ingresaron un total de **6.521** documentos identificados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, denuncias por corrupción, felicitaciones y solicitudes de Información Pública – PQRSDF, en la herramienta de gestión documental, en total se recibieron **32.769** documentos en este mismo periodo, es decir que las PQRSDF representaron el **19.90%** del total de estos registros, estos se distribuyeron así:

**TABLA No. 1
Clasificación PQRSD**

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD
Petición	5932
Queja	113
Reclamo	214
Sugerencia	9
Denuncia	64
Denuncia por Corrupción	1
Información pública	188
Felicitación	0
Total	6521

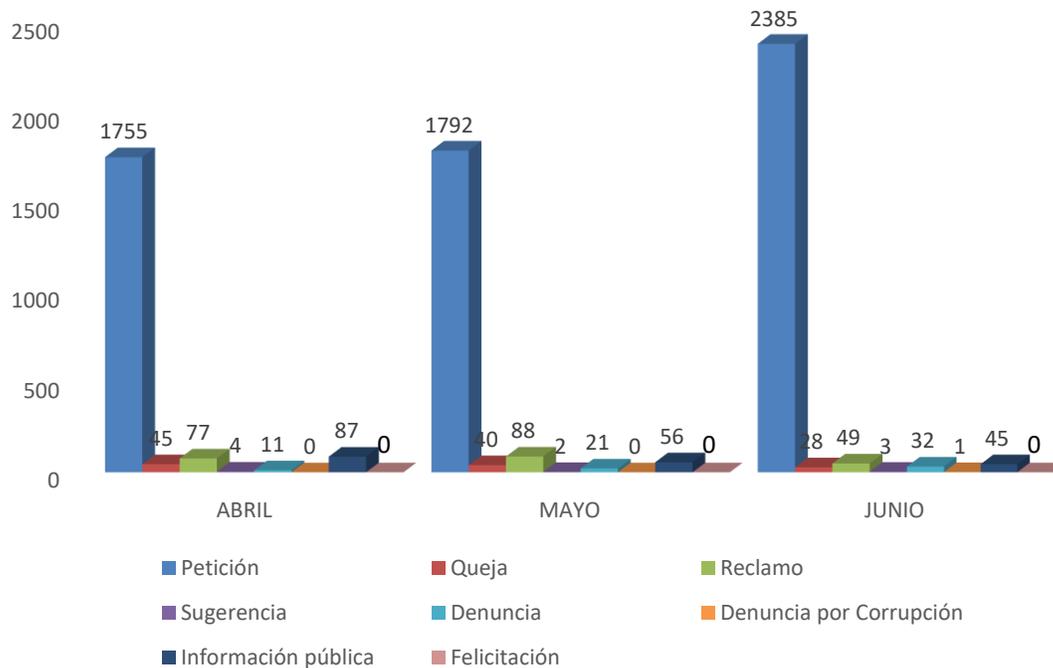
Fuente: Consolidado Estadístico Segundo trimestre 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

**GRÁFICA No. 1
Clasificación PQRSD**



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

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



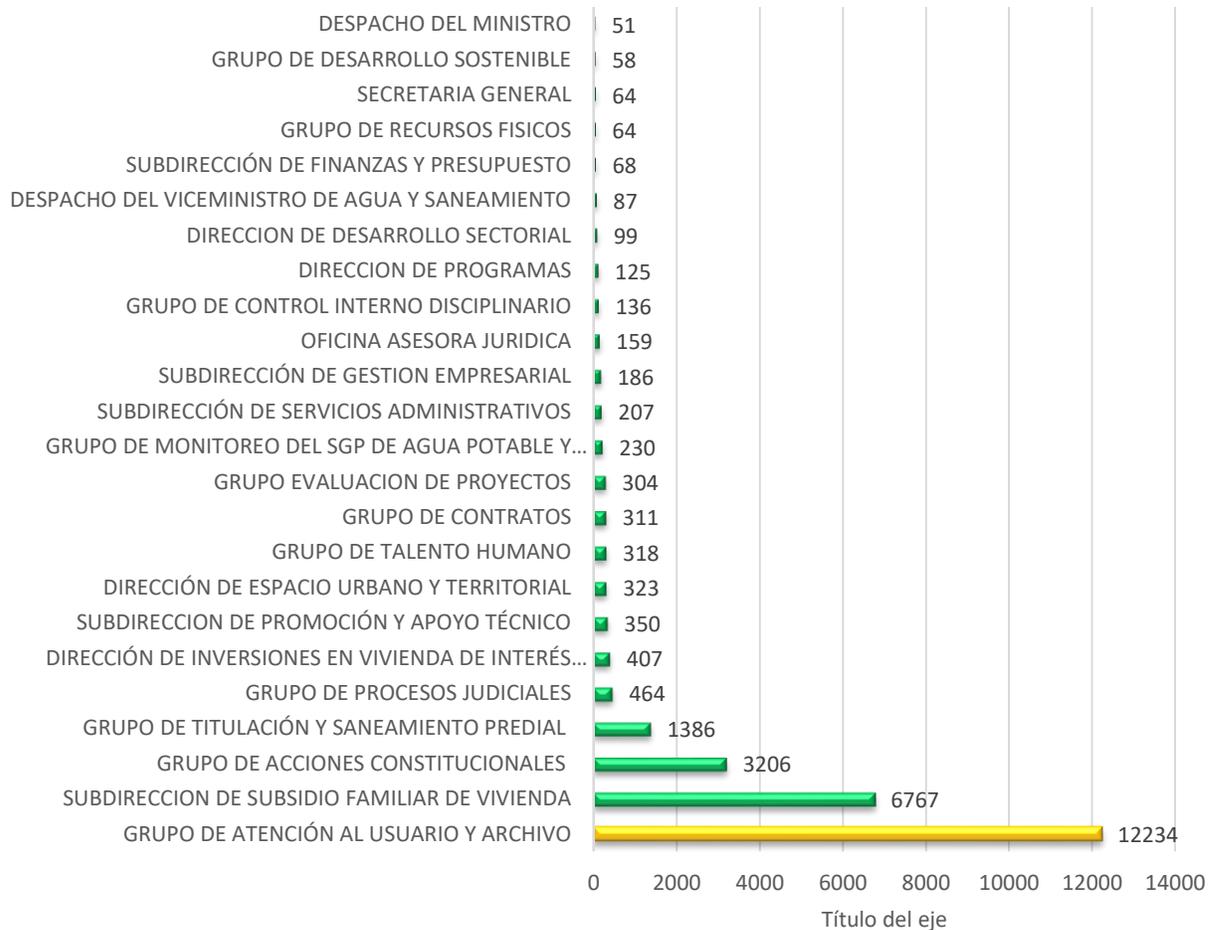
Fuente: Consolidado Estadístico Segundo trimestre 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo a los datos de la gráfica No. 2, en promedio ingresan mensualmente al Ministerio **2.174** 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 **junio**, representando el **39%** del total de estos documentos en el trimestre.

REVISIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE LAS SOLICITUDES:

Las diferentes solicitudes que ingresaron al Ministerio fueron direccionadas y/o trasladados a las áreas competentes para su trámite y respuesta, es de resaltar que de las **45** dependencias con las que cuenta la Entidad actualmente, **35** hicieron parte del proceso de atención de una PQRSD e información pública, es decir el **77.78%** de ellas. A continuación, se muestra el volumen de los diferentes tipos de solicitudes que ingresaron al ministerio por dependencia.

GRÁFICA No. 3
Direccionamiento de los diferentes tipos de solicitudes al interior del MVCT



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

Como se observa en la gráfica 3, la dependencia con mayor volumen de solicitudes, fue el Grupo de Atención al Usuario y Archivo (**12.234** documentos, equivalente al **44%**) seguido de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda (**6.767** documentos, equivalente al **24%**).

CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.

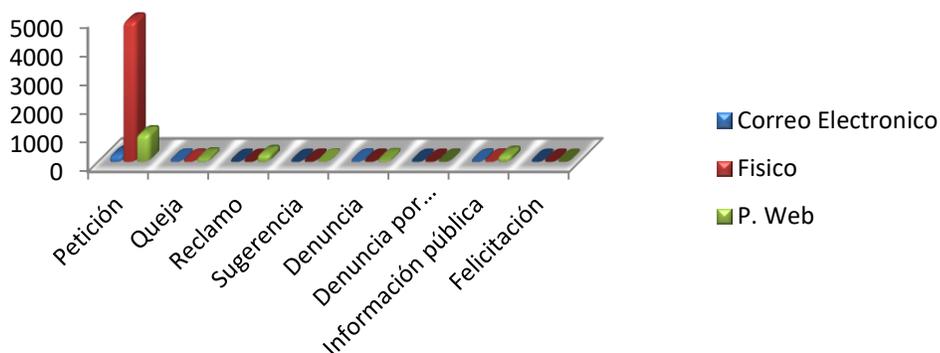
A continuación, se evidencia los canales por los cuales fueron recibidos las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que ingresaron al ministerio durante el segundo trimestre del año 2018:

TABLA No. 2
Cantidad De Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Y Sugerencias Por Canal

TD/CANAL	Correo Electrónico	Físico	P. Web
Petición	190	4823	919
Queja	12	8	93
Reclamo	0	0	214
Sugerencia	0	1	8
Denuncia	13	4	47
Denuncia por Corrupción	0	0	1
Información pública	7	9	172
Felicitación	0	0	0
Total	222	4845	1454

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

GRÁFICA No. 4
Cantidad De Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Y Sugerencias Por Canal



Fuente: Consolidado Estadístico Segundo trimestre 2018 – 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 el **canal Físico** de la Entidad (**4845** documentos), el segundo canal es **Página Web** 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 HABLES Y NÚMERO DE RADICADOS TRAMITADOS.

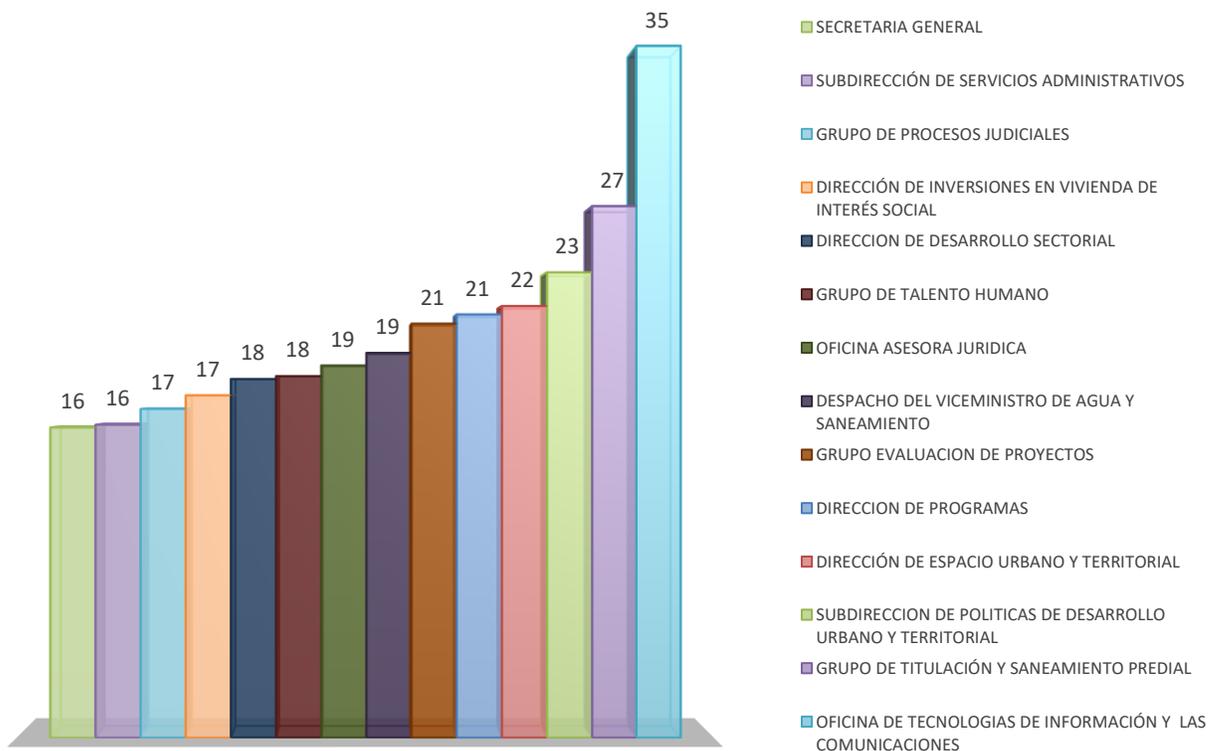
TABLA No. 3
Tiempo empleado por dependencia en la atención de PQRSD

DEPENDENCIA DESTINO	DIAS PROM	TOTAL DIAS	# PQRSD
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	2	29325	12302
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	4	10658	2914
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	5	398	78
GRUPO DE SOPORTE TECNICO Y APOYO INFORMÁTICO	7	14	2
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	7	21139	2841
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8	23	3
SUBDIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROGRAMAS	8	8	1
GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	8	781	97
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL	8	83	10
FONVIVIENDA	10	19	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO	10	89	9
GRUPO DE CONTRATOS	10	1024	102
SUBDIRECCIÓN DE GESTION EMPRESARIAL	10	188	18
DESPACHO DEL MINISTRO	12	409	34
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	12	136	11
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	13	957	75
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA	14	209	15
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	14	14	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	15	238	16
SECRETARIA GENERAL	16	109	7

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	16	1712	109
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	17	66	4
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	17	2216	129
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	18	36	2
GRUPO DE TALENTO HUMANO	18	6205	342
OFICINA ASESORA JURIDICA	19	8047	431
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO	19	6679	346
GRUPO EVALUACION DE PROYECTOS	21	1516	73
DIRECCION DE PROGRAMAS	21	276	13
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	22	866	40
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	23	70	3
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	27	29126	1093
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	35	104	3

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

GRÁFICA No. 5
Dependencias con mas de 15 días hábiles en brindar respuesta.



Fuente: Consolidado Estadístico Segundo trimestre 2018 – 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 De Tecnologías De Información Y Las Comunicaciones** es el que registra el promedio más alto en brindar respuesta.

Desde la coordinación del **Grupo De Atención Al Usuario Y Archivo** se están realizando controles consistentes en la toma de muestras de respuestas de cada servidor público encargado de esta labor, y se verifica la pertinencia de las mismas. Adicionalmente se logró disminuir los tiempos de respuesta a **2** días hábiles en promedio, teniendo en cuenta que los plazos previstos anteriormente correspondían a 10 días hábiles para población en condición de desplazamiento y 15 días hábiles para población en general.

CASOS PENDIENTES POR DIGITALIZAR EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (GESDOC - BIZAGI)

TABLA No. 5

DEPENDENCIA	No de CASOS BIZAGI
GRUPO DE CONTABILIDAD	1
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	190
GRUPO DE POLITICA SECTORIAL	46
SUBDIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROGRAMAS	3
DESPACHO DEL MINISTRO	18
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO	46
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA	1
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	44
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	8
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	35
DIRECCION DE PROGRAMAS	25
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	715
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	1
GRUPO DE CONCEPTOS	42
GRUPO DE CONTRATOS	26
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	126
GRUPO DE GESTION DE RECURSOS Y PRESUPUESTO	1
GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	30

GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	85
GRUPO DE RECURSOS FISICOS	89
GRUPO DE SOPORTE TECNICO Y APOYO INFORMÁTICO	39
GRUPO DE TALENTO HUMANO	149
GRUPO DE TESORERÍA	12
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	28
GRUPO EVALUACION DE PROYECTOS	137
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	4
OFICINA ASESORA JURIDICA	1
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	30
SECRETARIA GENERAL	2
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	12
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	150
SUBDIRECCIÓN DE GESTION EMPRESARIAL	15
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	10
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	38
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	54
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	246
Total general	2461

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

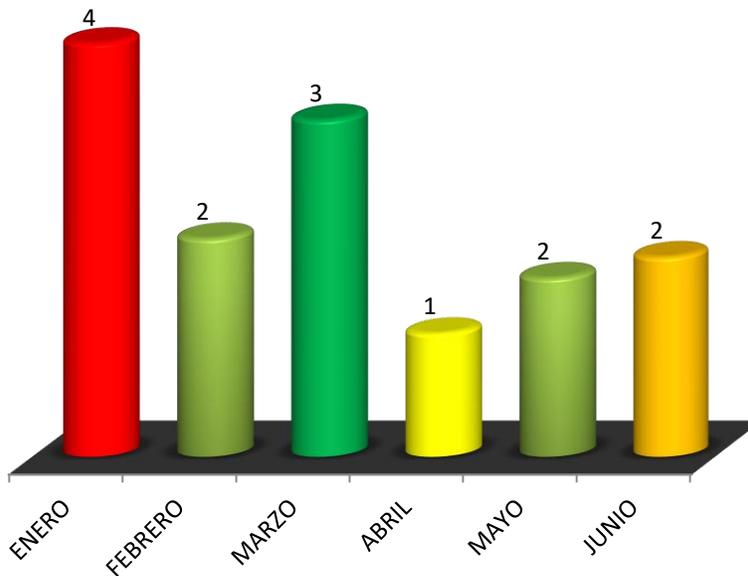
La tabla numero 5 muestra la relación de casos pendientes en la Herramienta de Gestión Documental, el coordinador del Grupo Atención Al Usuario y Archivo mensualmente envía la cantidad de casos pendientes en la herramienta, a partir del mes de Julio de 2018 la periodicidad del mismo se realizara cada 15 días, con el fin de mantener en alerta los tiempos de respuesta óptimos que deben dar las dependencias sobre los casos asignados.

Las dependencias del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio tienen las actividades de digitalizar documentos y en el periodo comprendido entre enero a junio del 2018 se encuentran pendientes **1.512** casos, esto afecta la labor del grupo de atención al usuario ya que en muchas ocasiones los usuarios requieren copias de las respuestas emitidas por la entidad y estas no se encuentran digitalizadas.

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 2018.

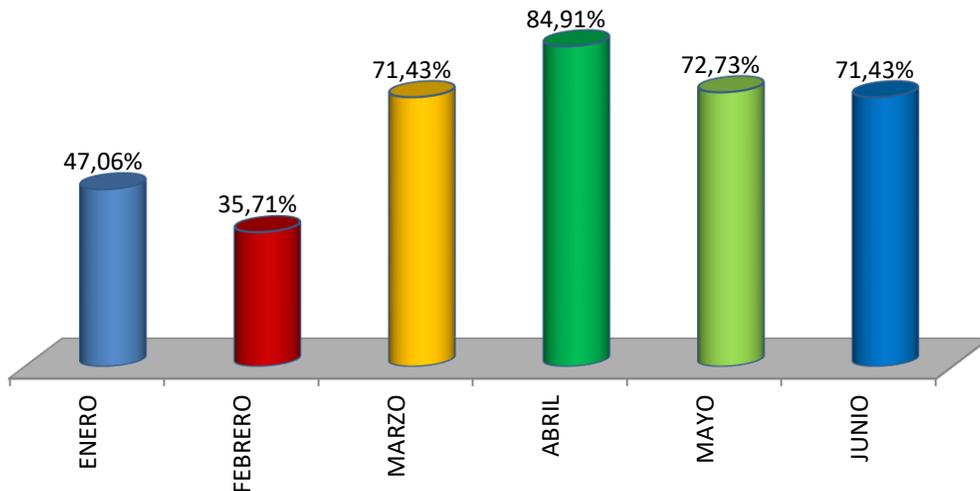


Fuente: Consolidado Estadístico Segundo trimestre 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

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, en el trimestre el tiempo promedio de respuesta del GAUA estuvo en dos (2) días hábiles y un total de 21.769 peticiones tramitadas por el grupo.

GRÁFICA No. 7

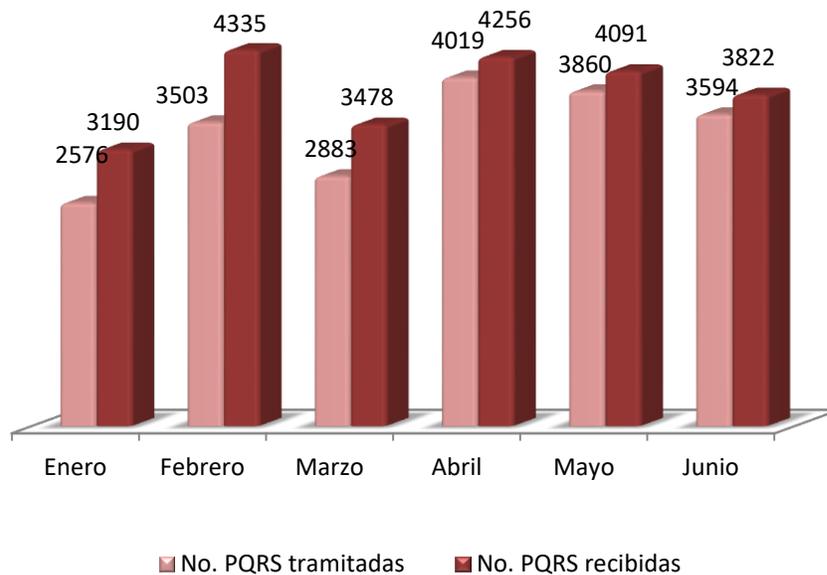
Satisfacción del Usuario en la atención personalizada y chat



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

En la Grafica No. 7 se evidencia que los meses comprendidos entre enero y junio se atendieron un total de **10.155** usuarios atendidos a través del canal personalizado y **6.842** usuarios atendidos a través del Chat institucional en las instalaciones y pagina web de la entidad, se presentaron **182** encuestas en el buzón de sugerencias y encuesta virtual con **114** usuarios satisfechos, para la vigencia 2018 se gestionó un Easy Turno avanzado para que la experiencia del usuario sea cada vez más cómoda y se le pueda brindar una mejor atención y se contrató un operador adecuado para la atención en el chat y vía telefónicamente de los usuarios.

GRÁFICA No. 8
Estado de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias (PQRS)



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

En la Grafica No. 8 en la vigencia 2018, se recibieron un total de **23.172** PQRS en la entidad, de las cuales se tramitaron **20.435** PQRS lo cual corresponde a un **88%** 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 febrero se presentó la mayor cantidad de solicitudes de PQRS con un **19%** del total de PQRS del primer semestre del 2018.

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 **188** casos tipificados como información pública, de los cuales solamente cumplen este criterio **32** peticiones clasificadas con el tipo de documento **información pública**, las cuales se emitió respuesta a todas las solicitudes.

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 abril a junio de 2018 no se presentaron solicitudes o sugerencias sobre Participación Ciudadana.

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 el trimestre evaluado arrojando como resultado que durante el trimestre se presentaron 2 solicitudes de veedurías las cuales se les dio respuesta con los números de radicado 2018EE0043411 y 2018EE0049567.

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 segundo Trimestre de 2018, **100** derechos de petición a las diferentes entidades competentes de brindar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía remitiendo dentro de los 16 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 enero a marzo del 2018 se han solicitado en total **152** 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 cualquier tramite de solicitud la puede generar personalmente todo ciudadano en cualquiera de los nueve canales de atención habilitados del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio sin costo alguno.

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 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.

JOSE ANGEL ACOSTA CUELLO

Coordinador Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jefferson Daniel Romero Acosta
Revisó: Diana Marcela Rincón Nava
Fecha: agosto de 2018

