



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

PRIMER INFORME CUATRIMESTRAL DE PQRSDF 2020

1º enero al 30 de abril de 2020

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.



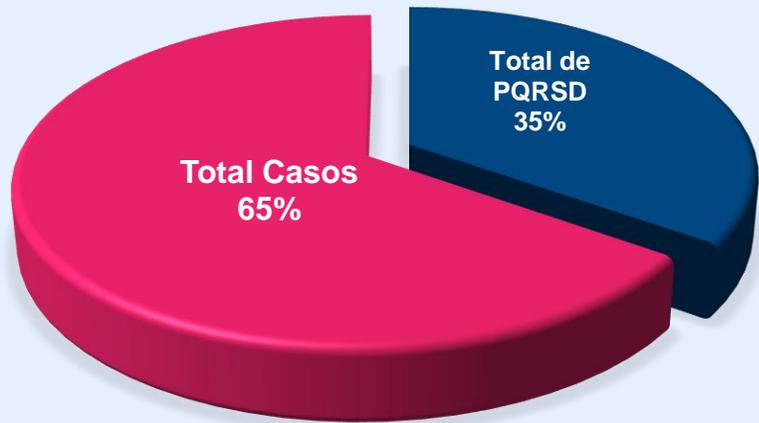
Los servicios que presta el MVCT – Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y FONVIVIENDA son gratuitos, por lo tanto, los usuarios no deberán acudir a intermediarios ni pagar a funcionarios por el trámite de sus PQRSDF ante el MVCT y FONVIVIENDA; de presentarse tal situación es necesario elevar la respectiva denuncia ante la autoridad competente.

Adicionalmente puede interponer su denuncia a través de nuestro canal web:

<http://portal.minvivienda.local/tr%C3%A1mites-y-servicios/formulario-de-denuncias>

Tipo de solicitudes y Clasificación PQRSD

Durante el periodo citado ingresaron un total de **38,719** requerimientos al MVCT de los cuales **20,590** fueron identificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones – PQRSD.



En la grafica podemos identificar el comportamiento de las PQRSD a través del cuatrimestre, esto se debe a que en los meses de febrero y marzo presentan los picos mas altos, esto se debe a la gestión del Ministerio de vivienda en los programas Semillero de Propietarios y Subsidio de Concurrencia.

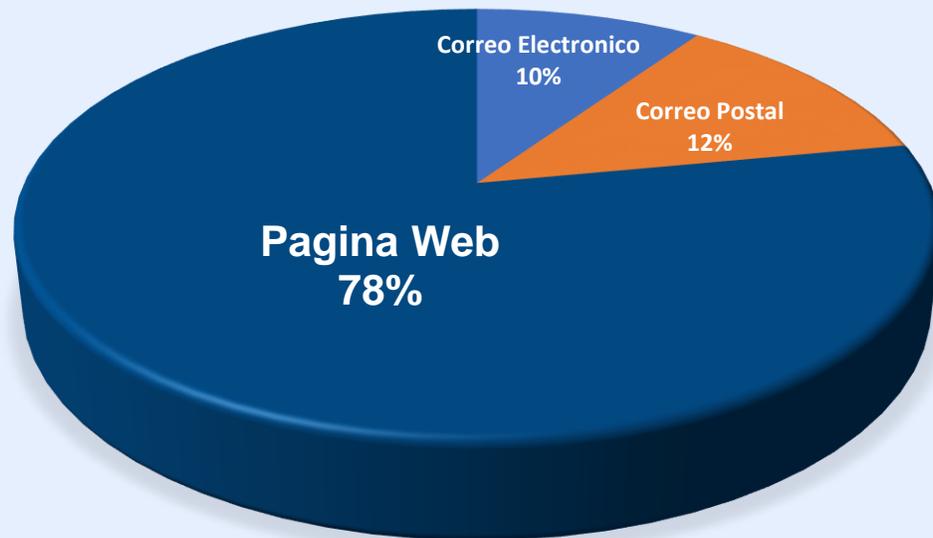
Solicitudes de PQRSDF Tramitadas

Durante el periodo citado se tramitaron un total de 15,983 PQRSDF, cabe resaltar que varios casos se anularon, finalizaron o se encuentran en tramite por recibir en las diferentes dependencias del ministerio.

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio realizo un cambio de la herramienta GESDOC – BIZAGI en donde se actualizo GESDOC y se unificaron todos los procesos en esta.



Canales de recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF



El canal con mas interacción por los usuarios del MVCT – Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio para interponer Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, es a través del canal Pagina Web en donde se recibieron **16,067** requerimientos, y estos fueron direccionados por el grupo de abogados de Servicio al Ciudadano hacia las diferentes dependencias del ministerio.

El canal pagina web se encuentra en la sección de tramites y servicios:

[http://www.minvivienda.gov.co/tr%C3%A1mites-y-servicios/peticiones-y-sugerencias-\(psqr\)](http://www.minvivienda.gov.co/tr%C3%A1mites-y-servicios/peticiones-y-sugerencias-(psqr))

Direccionamiento de las solicitudes al interior del MVCT.

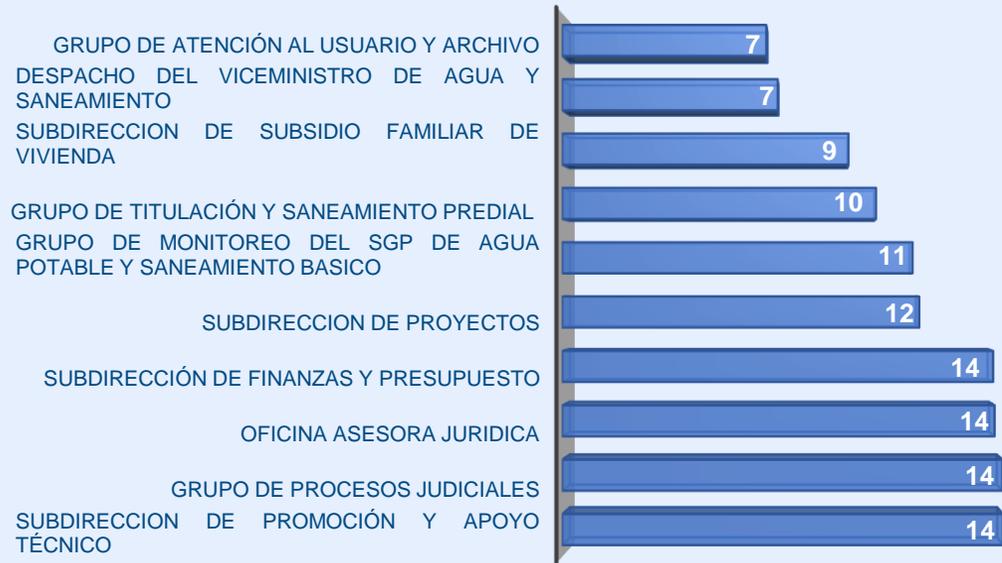


En la grafica de la izquierda se identifican las dependencias con mas de 100 casos asignados.

La dependencia con mayor volumen de solicitudes, es el Grupo de Atención al Usuario y Archivo con **15,519** requerimientos, el cual corresponde al **75%** del total de casos que ingresaron al MVCT, seguido por la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda con **2,502** requerimientos.



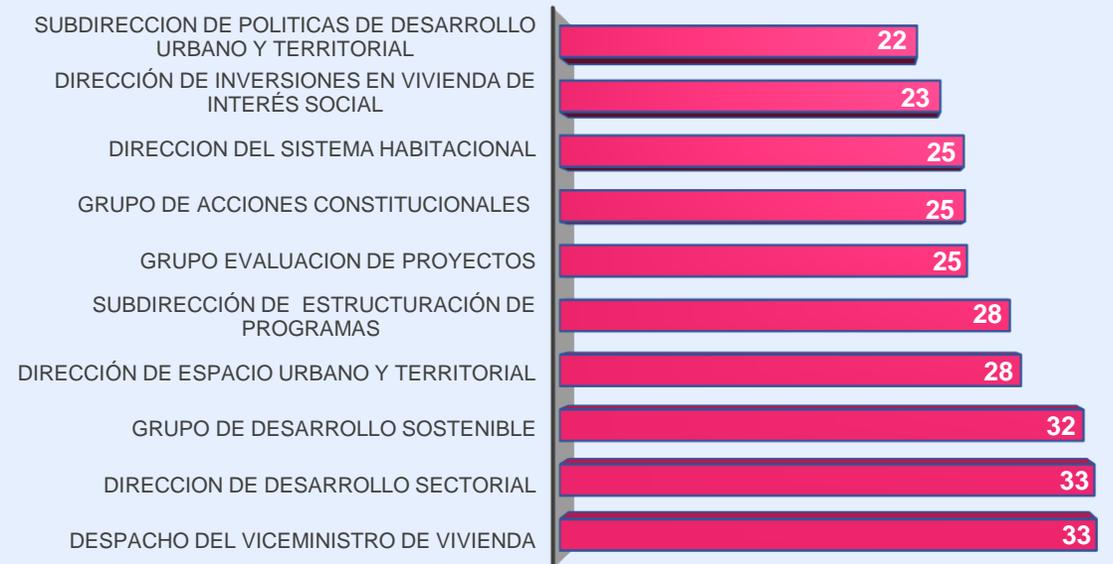
Tiempos de Respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.



En la grafica azul se identifican las dependencias que tramitaron sus solicitudes en un lapso de tiempo igual o inferior a 15 días hábiles.

El Grupo Atención al Usuario y Archivo tramito 18,431 solicitudes en un promedio de 7 días hábiles.

En la grafica se identifican las dependencias que tramitaron sus solicitudes en un lapso de tiempo superior a los 20 días hábiles, es de aclarar que las solicitudes como consultas o peticiones de planos por ejemplo, tienen contemplado un lapso de tiempo de 30 días hábiles según como se estipulo en la resolución 0046 de 2017 del MVCT.



Solicitudes de Información Pública y Participación Ciudadana



Se tramitaron en total 300 solicitudes de 389 que ingresaron a través de los canales de atención, cabe resaltar que el 94% fueron radicadas directamente por los usuarios a través del canal página web y el GAUA tramito 249 de estas solicitudes en donde se identifico que no eran solicitudes de información publica, eran solicitudes de información general.

En total participaron 10 dependencias en el tramite de estas solicitudes, a continuación se presenta el tiempo promedio de cada una de las dependencias.



Costos de reproducción

Del derecho de petición. - Toda persona puede presentar peticiones respetuosas al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y a FONVIVIENDA por motivos de interés general o particular y tiene derecho a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Su ejercicio es **gratuito** y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Los costos de reproducción de copias para el ciudadano se encuentran establecidos en la Resolución 0046 del 24 de enero de 2017 y la circular publicada el 11 de julio del 2019, documentos que invitamos a consultar en los siguientes link.

<http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Gestion%20documenta/I/CIRCULAR%202015IE0007860.pdf>

<http://minvivienda.gov.co/NormativaInstitucional/0046%20-%202017.pdf>



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

Lo invitamos
a consultar
el **Protocolo
de Atención
al Usuario**



Gestiones adelantadas en la implementación de los Protocolos de atención al Ciudadano

El Protocolo de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Vivienda, ciudad y Territorio, está dirigido a los servidores públicos que atienden usuarios en el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, Fondo Nacional del Ahorro y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, con el propósito de que la administración pública esté cada vez más cerca al ciudadano, permitiendo la interacción y participación del mismo y de esta forma brindar eficiente y eficazmente un buen servicio a través de los canales de atención al ciudadano, en todo el país.

Este protocolo de atención al usuario tiene como fin la mejora continua y la calidad en la prestación del servicio al Ciudadano, de Minvivienda, FNA y CRA, optando por elaborar un protocolo de servicio al Ciudadano como una herramienta que contribuya a mejorar la gestión que realiza el personal de las instituciones.

Como acciones de mejora la coordinación del GAUA creo un canal de Servicio al ciudadano en la herramienta Teams con el fin de poder mantener informado a todos los servidores y agentes del centro de contacto respecto a la información del grupo como la socialización del protocolo.

PAI – Plan de Acción Institucional y PEI – Plan Estratégico Institucional

Desde la Coordinación del Grupo Atención al Usuario y Archivo, se programo para la vigencia 2020 una serie de actividades y de indicadores con el fin de mejorar la atención prestada y dar cumplimiento a los lineamientos del MIPG – Modelo Integrado de Planeación y Gestión:

PAI	Actividad	Entregable	Descripción del avance
	Tramitar las peticiones y/o consultas ciudadanas	Informe de resultado de la validación de los datos de acuerdo con la muestra aleatoria de las respuestas a las peticiones tramitadas en el área de servicio al ciudadano.	Se consolidaron los tres Controles de Revisión de Peticiones con el fin de servir de insumo para la elaboración del Informe de resultado de la validación de los datos de acuerdo con la muestra aleatoria de las respuestas a las peticiones tramitadas en el área de servicio al ciudadano, se adjunta el informe consolidado del primer trimestre.
	Diseñar e implementar de la política de servicio al ciudadano	Reporte mensual de las estadísticas de atención al ciudadano	Se genero el reporte de las estadísticas de atención al ciudadano, este contemplo los 9 canales de atención, cabe recordar que el MVCT dio inicio al contrato del centro de contacto con el cual se presta atención a los canales telefónico, chat y redes sociales. Estas estadísticas son insumos para la SSA y la coordinación del GAUA, se adjunta El reporte consolidado mensual.
	Orientar a los actores involucrados sobre temas de servicio al ciudadano y gestión documental	Citación a la capacitación y/o socialización, control de asistencia, memorias de la capacitación y /o socialización.	En el primer trimestre de la vigencia 2020 se llevo a cabo un total de 6 capacitación por parte de la SSFV en materia misional con el fin de fortalecer la atención al ciudadano y como evidencia se adjunta las citaciones y las memorias de las capacitaciones realizadas, se enumeraron con el fin de identificar el correo de la citación y el correo con la lista de asistencia y la presentación de la reunión.
	Elaborar e implementar de la política de servicio al ciudadano	Documento de planeación Servicio al Ciudadano 2020 - 2022	Desde la coordinación del GAUA, se han evidencia cambios que se requieren en el servicio prestado con el fin de poder mejorar la prestación del servicio, el Doctor Jorge Cañaverall – Coordinador del Grupo Atención al Usuario y Archivo elaboro una propuesta de reubicación de los espacios físicos del punto de atención al ciudadano con el fin de mejorar el servicio prestado tanto para el publico en general como para la población en condición de discapacidad, esto se encuentra dentro del Documento de planeación Servicio al Ciudadano 2020 - 2022
Documento con el diseño de la oficina virtual para Servicio al Ciudadano		Este Documento se encuentra en elaboración por parte de la coordinación del GAUA y esta planificado ante PAI para el mes de noviembre.	
Adquisición de digiturno para servicio al ciudadano		La implementación del digiturno esta en proceso, este estará habilitado para la atención presencial en la sede CII 18, la fecha de entrega del avance del proyecto se planifico para junio.	
Documento de diseño de la oficina móvil para servicio al ciudadano		Este Documento se encuentra en elaboración por parte de la coordinación del GAUA y esta planificado ante PAI para el mes de diciembre	
Diseño de la aplicación de software para la consulta de los trámites relacionados con las PQRS - APP del MVCT .		Este Documento se encuentra en elaboración por parte de la coordinación del GAUA y esta planificado ante PAI para el mes de noviembre.	

PAI – Plan de Acción Institucional y PEI – Plan Estratégico Institucional

Desde la Coordinación del Grupo Atención al Usuario y Archivo, se programo para la vigencia 2020 una serie de actividades y de indicadores con el fin de mejorar la atención prestada y dar cumplimiento a los lineamientos del MIPG – Modelo Integrado de Planeación y Gestión:

PEI	Indicador	Fórmula del Indicador	Descripción del avance
	Satisfacción del peticionario con relación a la respuesta recibida por parte del MVCT	$(\# \text{ de peticionarios satisfechos con respuesta emitida} / \# \text{ total de peticionarios contactados telefónicamente y que responden la encuesta}) * 100$	Este indicador no registra avance para el periodo evaluado pero ya se cuenta con las líneas habilitadas, Línea gratuita 018000413664 y fija +57 (1) 4197099 y a partir del mes de Mayo entrara en operación este control, Adicionalmente se solicitó al comité institucional la modificación de la periodicidad de este indicador. Ya se remitió al centro de contacto la base de datos y la encuesta.
	Satisfacción del usuario atendido de forma personalizada	$(\# \text{ de Usuarios satisfechos} / \# \text{ total de usuarios que diligenciaron la encuesta}) * 100$	El indicador "Satisfacción del usuario atendido de forma personalizada" arroja una ejecución del 73.33% para el mes debido a la buena gestión del grupo. Respecto a la atención en chat institucional http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/chat , diligenciaron la encuesta virtual 60 usuarios, se tomó como insumo la pregunta "Satisfacción al resolver sus dudas o inquietudes", en donde 44 calificaron positivamente la atención (Excelente 36 y Bueno 8) y 16 calificaron negativamente (Aceptable 3, Regular 4 y Malo 9). Se adjunta base de datos exportada desde la página web en donde se filtró la columna F con el periodo a evaluar y en la columna G se aplicaron los filtros de la satisfacción del usuario. Se adjunta tabulación de las estadísticas consolidadas. En términos acumulados el indicador " Satisfacción del usuario atendido de forma personalizada " arroja una ejecución del 75.71% debido a que hubo 53 usuarios satisfechos en la atención de los 70 usuarios atendidos.
	Numero de reportes de información gestionada y tramitada	Número de reportes realizados	Se genero el reporte de las estadísticas de atención al ciudadano, este contemplo los 9 canales de atención, cabe recordar que el MVCT dio inicio al contrato del centro de contacto con el cual se presta atención a los canales telefónico, chat y redes sociales. Estas estadísticas son insumos para la SSA y la coordinación del GAUA, están son cargadas al siguiente DOMUSFILE (\\domusfile2\GAUA\$\Canales De Atención\2020)

Acciones adelantadas frente a las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento a la Atención al Ciudadano PQRDS II Cuatrimestre de 2019.

De acuerdo al seguimiento realizado a la adecuada gestión dada a los documentos que ingresaron durante el periodo de estudio del II Cuatrimestre por la OCI se aplicaron las siguientes mejoras:

1. Desde la Coordinación del GAUA se fortaleció el equipo encargado de la atención presencial con dos servidores públicos adicionales en donde uno se encarga de recibir al usuario en la entrada principal.
2. Se actualizaron los documentos que hacen parte del SIG - Sistema Integrado de Gestión.
3. Se creó y se fortaleció el control aleatorio de las solicitudes con la creación del formato “AUL-F-15 Control Revisión de Peticiones 1.0” para mitigar la situación presentada en el caso 2019ER0066721, se adjunta un seguimiento como evidencia.
4. Respecto a la cuarta recomendación sobre la tipificación de los casos, se realizó la actualización de la herramienta de Gestión Documental y se está trabajando en las modificaciones para que el grupo de abogados realice la tipificación para los casos que ingresan a través del canal página Web.

Se adjunta carpeta con evidencias, la carpeta fue nombrada “Evidencias Acciones”

Acciones adelantadas frente a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 (Circular 01 de 2020 AGN), entre otras.

- De acuerdo a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID–19 la coordinación del GAUA con el apoyo de la Oficina TIC se priorizo los equipos de computo para la gestión de las PQRSDF que ingresan al MVCT.
- Se Creó un canal a través de la herramienta TEAM con el fin de mantener conectado a todo el equipo de GAUA y así compartir información para todo el grupo.
- Se están adelantando procedimientos para la reapertura del punto de atención presencial con la ayuda de la SSA – Subdirección de Servicios Administrativos y el GRF – Grupo de Recursos Físicos.
- Se esta llevando a cabo una reestructuración del punto de atención personalizada para la atención de los ciudadanos.

Acciones adelantadas frente a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano – MIPG II.

El documento **“Planeación Servicio al Ciudadano 2020 V9 21-01-2020”** tiene como finalidad mostrar de manera general el estado actual del área de Servicio al Ciudadano del MVCT; y a partir de lo existente poner a consideración las acciones necesarias para adelantar mejoras en lo relacionado con el recurso humano, adecuaciones físicas y ampliación canales de atención, es decir, realizar intervenciones en la estructura interna como externa del área, para potencializar, optimizar y fortalecer el talento humano, la cultura organizacional, promoviendo procesos más ágiles, transparentes y claros logrando resultados más efectivos en la prestación del servicio a los ciudadanos.

Para la presentación de la propuesta se realiza una revisión de los documentos CONPES 3649 de 2010, "Política Nacional de Servicio al Ciudadano", el CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC en el cabeza del Departamento Nacional de Planeación – DNP, con el fin de poder identificar el alcance en la prestación de los servicios y de manera transversal se articula con las dimensiones de política de gestión y desempeño institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

En la propuesta habrá una sección de antecedentes, descripción de la necesidad, objetivos, descripción del estado actual del área, proyección y presupuesto estimado de cada uno de los proyectos.



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda



GRACIAS

www.minvivienda.gov.co

Síguenos en nuestras redes sociales en Twitter @Minvivienda,
en Facebook @Minvivienda y en Instagram @Minvivienda.