

GRUPO ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO

INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA.

Con este informe se da cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 52 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015 y el artículo 8 de la Resolución 3564 de 2015 de MINTIC, El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio presenta el informe relacionando el número de solicitudes de información pública recibidas en el primer Semestre de la vigencia 2018.

El Grupo de Atención al Usuario y Archivo del Ministerio tiene como objetivo primordial “Brindar de manera eficiente, oportuna y eficaz atención a los usuarios del Ministerio, para satisfacer sus necesidades de información o trámites en relación con los temas de su competencia”. En cumplimiento de dicho objetivo, el MVCT cuenta con 9 canales de atención, que facilitan la interacción del ciudadano con la Entidad:

- Atención solicitudes físicas.
- Atención telefónica (Centro de Contacto, Conmutador y celular).
- Atención por correo electrónico (Correspondencia y Notificaciones MVCT y FONVIVIENDA).
- Atención vía chat institucional.
- Atención personalizada.
- Atención personalizada itinerante (Ferias de Servicio al Ciudadano).
- Atención a través de la Pagina Web.
- Atención Urna de Cristal.
- Atención vía Fax.

La entidad por los diferentes canales con los que cuenta el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio por medio de la herramienta de gestión documental (GesDoc- Bizagi) de la Entidad durante los meses de enero a junio de 2018, se encontró que durante este periodo se recibieron 10.103 solicitudes consideradas PQRSD en donde 170 solicitudes fueron tipificadas como información pública de las cuales después de realizar una verificación de la información se encontró que 32 casos eran solicitudes de información pública, esta discrepancia en la información se debe a que de los 170 casos radicados en el primer semestre, 157 de los mismos fueron diligenciados por los usuarios a través del "Formulario para solicitud de Información Pública" en la página web <http://www.minvivienda.gov.co/tr%C3%A1mites-y-servicios/formulario-parasolicitud-de-informacion-publica> y se relacionan en la siguiente tabla:

SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA				
Mes	Cantidad de solicitudes Recibidas	Numero de solicitudes Trasladas	Tiempo Promedio de Respuesta	Solicitudes a las que se le nego el acceso
Enero	1	0	N/A	NO
Febrero	1	0	N/A	NO
Marzo	1	0	87	NO
Abril	82	2	4	NO
Mayo	53	2	4	NO
Junio	32	0	7	NO

De acuerdo a la anterior tabla se trasladaron 4 solicitudes a otras entidades por ser un tema de competencia y según el Artículo décimo séptimo de la resolución 203 del 22 de abril de 2013 se define 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.

En el primer trimestre se presento retrasos en la respuestas de los casos que se relacionan a continuación y solamente registra respuesta del caso 2018ER0025501 el cual la dependencia que brindo respuesta es la DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL, los casos 2018ER0000625 y 2018ER0014005 estan aun en tramite de respuesta.

En promedio el ultimo trimestre se dio respuesta en 5 dias hábiles a las solicitudes de acceso a la información pública recibidas por el MVCT, estas en su mayoría no fueron atendidas en los términos estipulados en la Ley 1712 de 2014 y 1755 de 2015, por lo anterior es importante que todas los servidores públicos que intervienen en el proceso de atención y trámite a este tipo de solicitudes, tengan en cuenta dichas normas con el fin satisfacer la necesidad de información de los usuarios oportunamente y sin las consecuencias que acarrea el incumplimiento de una Ley.

El Ministerio de Vivienda, implemento un canal exclusivo a través de la página web de la Entidad donde los usuarios pueden radicar las solicitudes de información pública que requieren a través del link <http://portal.minvivienda.local/tr%C3%A1mites-y-servicios/formulario-para-solicitud-de-informacion-publica>



Trámites y servicios
Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS
Formulario para denuncias
Solicitud de Información Pública
Servicios en línea
Formularios para descarga

Formulario para solicitud de Información Pública

El Ministerio pone a su disposición el siguiente formulario para que usted pueda hacer la solicitud de información pública atendiendo las normas relacionadas con la protección de datos personales y teniendo en cuenta los siguientes requisitos generales y campos mínimos del formulario, con las normas legales y administrativas vigentes, a través de la página web.

! Por favor tenga en cuenta las definiciones para establecer el tipo de solicitud a presentar y los términos de respuesta.

Información: Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

Información pública: Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

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 semi-privado 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 la ley 1712 de 2014.

Nota: Tomado de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, Artículo 6

El Grupo de Atención al Usuario y Archivo del Ministerio tiene como objetivo primordial “Brindar de manera eficiente, oportuna y eficaz atención a los usuarios del Ministerio, para satisfacer sus necesidades de información o trámites en relación con los temas de su competencia”. En cumplimiento de dicho objetivo, 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:



CANALES DE ATENCION - 2018								
ITEM	CANALES DE ATENCION - MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
1	CENTRO DE CONTACTO - TELEFONICO	11	18	1.594	3.655	4.114	4.059	13.451
2	CANAL CORREO POSTAL	3.792	4.809	4.454	5.160	5.660	4.828	28.703
3	ATENCION PERSONALIZADA	1.947	2130	1.797	1.569	1.410	1.302	10.155
4	FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO	0	0	216	200	0	200	616
5	CANAL DE CORREO ELECTRONICOS	3.408	4.616	3.705	5.865	5.265	4.455	27.314
6	FAX	0	0	0	0	0	0	0
7	CHAT INSTITUCIONAL	150	170	1.425	2.258	1.361	1.478	6.842
8	URNA DE CRISTAL	20	0	9	3	4	15	51
9	FORMULARIO VIRTUAL PQRS	818	829	676	363	599	575	3.860
TOTAL		10.146	12.572	13.876	19.073	18.413	16.912	90.992

Se evidencio que varios casos de información publica se tipificaron con otro tipo de tramite en lo correspondiente al ultimo trimestre y realizando una revisión de los casos del segundo semestre se encontró que 43 de las 143 solicitudes si correepondian a acceso de información pública con temas de referencia sobre la ejecución de recursos dirigidos, información sobre ordenamiento territorial ambiental, información sobre postulaciones a los programas de vivienda.

Cordialmente,

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO

Elaboró: Jefferson Daniel Romero Acosta

