

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 segundo Semestre de la vigencia 2017.

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 julio a diciembre de 2017, se encontró que durante este periodo se recibieron **2.039** solicitudes consideradas PQRSD e Informacin publica de las cuales **143** solicitudes fueron tipificadas como información pública de las cuales **116** fueron radicadas por los usuarios por medio del "Formulario para solicitud de Información Pública" en la página web <http://www.minvivienda.gov.co/tr%C3%A1mites-y-servicios/formulario-para-solicitud-de-informacion-publica> y se relacionan en la siguiente tabla:

SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA				
Mes	Cantidad de Solicitudes recibidos	Numero de Solicitudes trasladadas	Tiempo de respuesta promedio (Días hábiles)	Solicitudes a las que se negó el acceso (SI/NO)
Julio	44	0	6	NO
Agosto	54	0	8	NO
Septiembre	18	1	6	NO
Octubre	20	0	16	NO
Noviembre	4	0	11	NO
Diciembre	3	0	11	NO

De acuerdo a la anterior tabla se traslado 1 solicitud 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 defino 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.



Es importante tener en cuenta que, a partir del mes de marzo de 2016, 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, por lo anterior se presentan las estadísticas del segundo semestre:

CONSOLIDADO DE PQRSDI SEGUNDO SEMESTRE 2017														
	JUL.	%	AGO.	%	SEP	%	OCT	%	NOV	%	DIC	%	Tota l	%
Petición	333	2,7 %	303	2,5 %	106	0,9 %	211	1,8%	259	2,4 %	163	2,0 %	1.375	67,4 %
Queja	44	0,4 %	48	0,4 %	16	0,1 %	20	0,2%	29	0,3 %	15	0,2 %	172	8,4%
Reclamo	62	0,5 %	34	0,3 %	11	0,1 %	45	0,4%	63	0,6 %	11	0,1 %	226	11,1 %
Sugerencia	5	0,0 %	4	0,0 %	1	0,0 %	0	0,0%	4	0,0 %	1	0,0 %	15	0,7%
Denuncia	33	0,3 %	18	0,1 %	4	0,0 %	35	0,3%	33	0,3 %	8	0,1 %	131	6,4%
Denuncia por Corrupción	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0%	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0%
Información pública	44	0,4 %	58	0,5 %	18	0,2 %	0	0,0%	0	0,0 %	0	0,0 %	120	5,9%
TOTAL	521	4,3 %	465	3,8 %	156	1,3 %	311	2,7%	388	3,5 %	198	2,4 %	2039	100 %

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.

En promedio se dio respuesta en 8 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.

Es de resaltar que en su totalidad las solicitudes de acceso a la información pública recibidas, fueron atendidas por la Entidad y no fue negada en ningún caso la información requerida.

Cordialmente,

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO

Elaboró: Jefferson Daniel Romero A.
Reviso: Adriana Bonilla Marquinez

