

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 PRIMER TRIMESTRE.

RESPONSABLE

PAULO FERNANDO MILLAN BALCAZAR

Coordinador Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Jefferson Daniel Romero Acosta

Diana Marcela Rincón Nava

Facilitadores 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 o sugerencias a través del Sistema de Información Documental, durante el periodo comprendido entre los meses de enero a marzo 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.



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 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 2018 ingresaron un total de **3.582** documentos identificados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de Información Pública – PQRSDF, en la herramienta de gestión documental, en total se recibieron **27.184** documentos en este mismo periodo, es decir que las PQRSD representaron el **13.17%** del total de estos registros, estos se distribuyeron así:

TABLA No. 1
Clasificación PQRSD

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD
Petición	3191
Queja	166
Reclamo	174
Sugerencia	8
Denuncia	40
Información pública	3
Total	3582

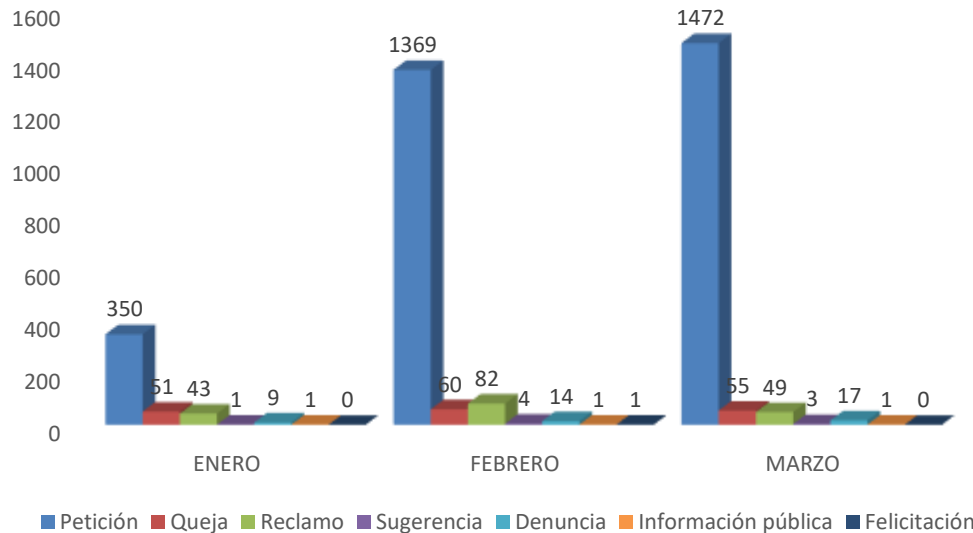
Fuente: Consolidado Estadístico Primer trimestre 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

GRÁFICA No. 1
Clasificación PQRSD



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

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



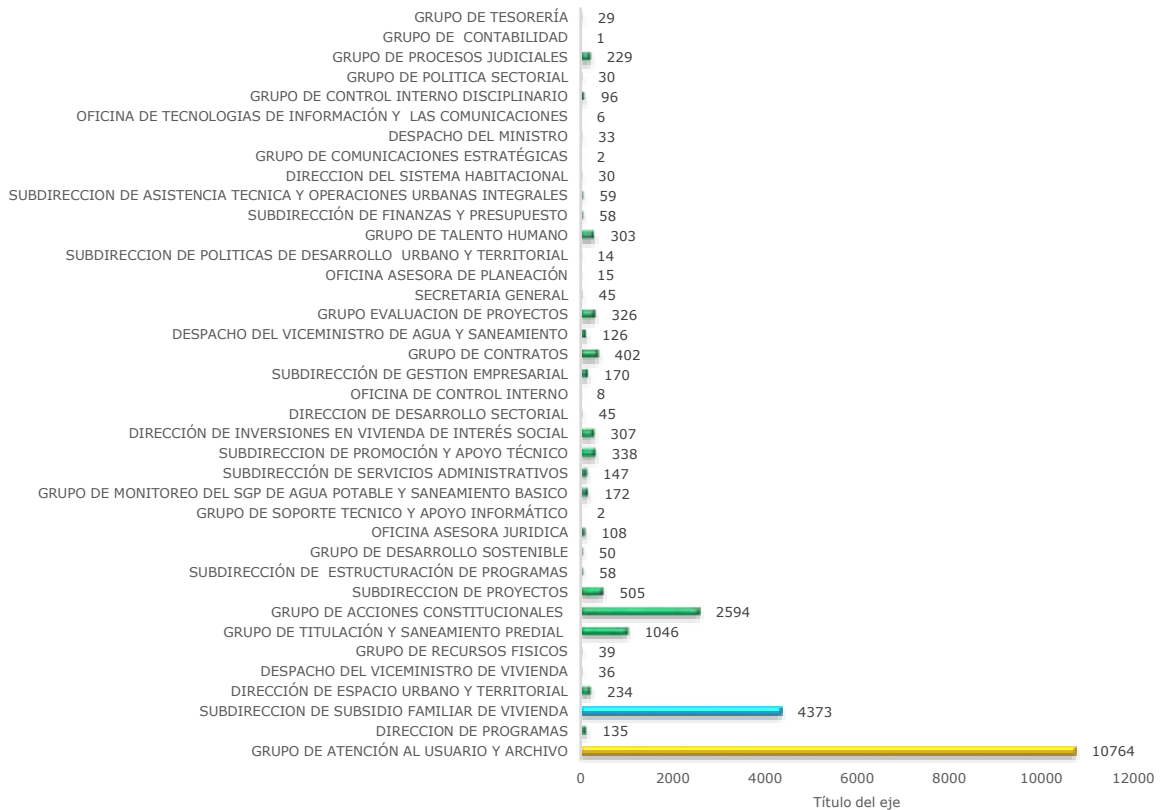
Fuente: Consolidado Estadístico Primer trimestre 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo a los datos de la gráfica No. 2, en promedio ingresan mensualmente al Ministerio **1.194** 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 **marzo**, representando el **44.58%** 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 Primer 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 (**10.764** documentos, equivalente al **47%**) seguido de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda (**4.373** documentos, equivalente al **19%**).

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

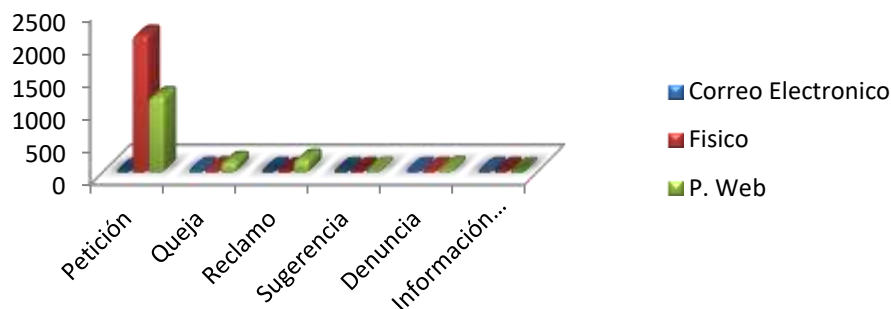
A continuación, se evidencia los canales por los cuales fueron recibidos las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que ingresaron al ministerio durante el primer trimestre del año 2018:

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

TD/CANAL	Correo Electrónico	Físico	P. Web
Petición	0	2065	1126
Queja	6	20	140
Reclamo	0	1	173
Sugerencia	0	0	8
Denuncia	5	5	30
Información pública	2	1	0
Felicitación	0	1	0
Total	13	2092	1477

Fuente: Consolidado Estadístico Primer 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 Primer 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 la **Página Web** de la Entidad (**839** 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, 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.

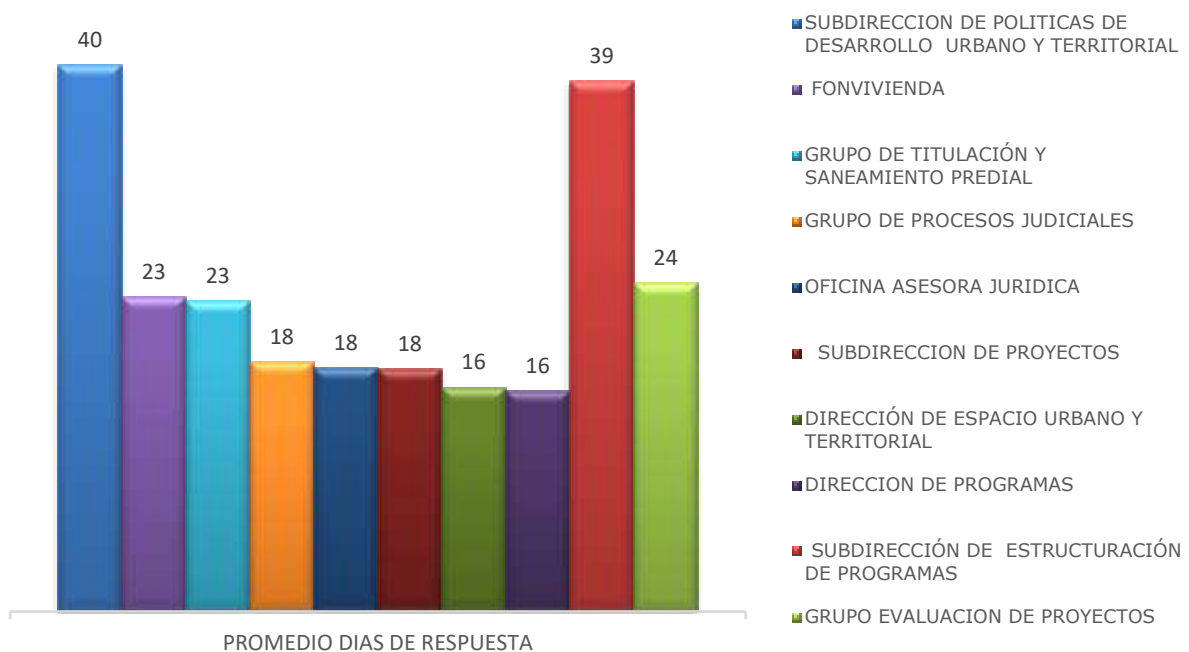
TABLA No. 3
Tiempo empleado por dependencia en la atención de PQRSD

DEPENDENCIA DESTINO	# PETICIONES	PROMEDIO
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	18350	2
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	4137	3
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	3634	8
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	1306	23
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO	483	14
OFICINA ASESORA JURIDICA	437	18
GRUPO DE TALENTO HUMANO	374	14
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	154	15
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	153	6
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	139	15
GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	114	7
GRUPO DE CONTRATOS	109	10
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	85	11
GRUPO EVALUACION DE PROYECTOS	63	24
DESPACHO DEL MINISTRO	43	12
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	32	16
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA	28	10
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL	16	12
SUBDIRECCIÓN DE GESTION EMPRESARIAL	16	11
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	15	18

SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	14	11
OFICINA DE CONTROL INTERNO	9	12
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	9	8
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	8	18
SECRETARIA GENERAL	7	7
DIRECCION DE PROGRAMAS	7	16
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7	6
SUBDIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROGRAMAS	5	39
GRUPO DE SOPORTE TECNICO Y APOYO INFORMÁTICO	4	15
FONVIVIENDA	3	23
GRUPO DE RECURSOS FISICOS	2	10
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	2	8
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	2	10
GRUPO DE CONCEPTOS	1	9
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	1	40

Fuente: Consolidado Estadístico Primer 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 Primer 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 Subdirección De Políticas De Desarrollo Urbano Y Territorial** es el que registra el promedio más alto en brindar respuesta.

El **Grupo Atención Al Usuario y Archivo** tiene un promedio de **2** días hábiles en promedio teniendo en cuenta que los tiempos de respuesta son de 10 días Hábiles para población en condición de desplazamiento y 15 Días hábiles para población en general, esto se debe a la gestión realizada desde la Subdirección de servicios Administrativos y la Coordinación del mismo.

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

TABLA No. 5

DEPENDENCIA	# DE CASOS
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	1591
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	745
GRUPO DE RECURSOS FISICOS	176
GRUPO DE TALENTO HUMANO	176
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	160
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	148
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	139
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	138
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	117
GRUPO DE CONCEPTOS	110
GRUPO EVALUACION DE PROYECTOS	104
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	94
GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	84
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	65
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	61
SUBDIRECCIÓN DE GESTION EMPRESARIAL	51
SUBDIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROGRAMAS	42
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	37
DIRECCION DE PROGRAMAS	37
GRUPO DE POLITICA SECTORIAL	36
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	29
GRUPO DE CONTRATOS	20
GRUPO DE SOPORTE TECNICO Y APOYO INFORMÁTICO	18

SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	13
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	11
GRUPO DE TESORERÍA	10
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA	9
SECRETARIA GENERAL	8
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO	8
OFICINA DE CONTROL INTERNO	8
DESPACHO DEL MINISTRO	7
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	4
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	4
GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	2
GRUPO DE CONTABILIDAD	1
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1

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

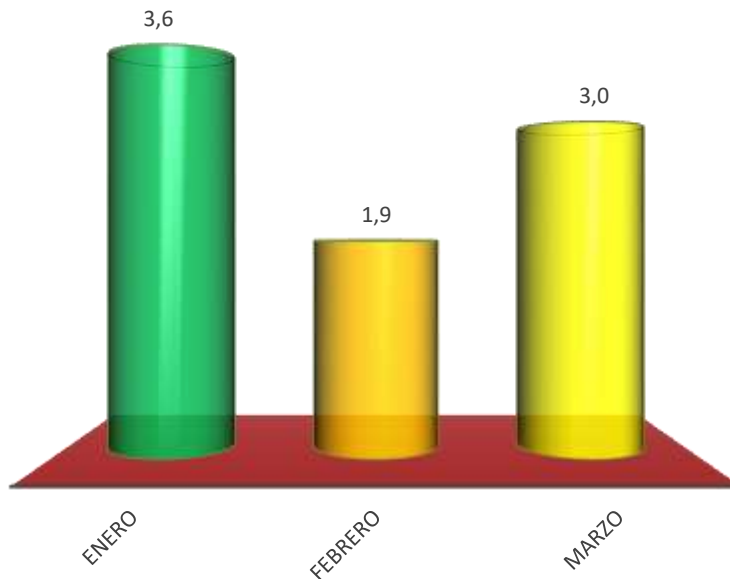
La tabla numero 5 muestra la relación de casos pendientes de digitalizar en la Herramienta de Gestión Documental la cual el coordinador del GAUA mensualmente envía una relación de esta a todas las dependencias del Ministerio y se hace necesario que las dependencias que tienen pendientes casos los digitalicen ya que en muchas ocasiones los usuarios requieren copias de las respuestas emitidas por la entidad y estas deben estar digitalizadas según los procedimientos de Gestión Documental y el decreto 0046 de 2017.

La tabla anterior solamente relaciona los casos pendientes por digitalizar ya que las dependencias tienen otras actividades pendientes como Proyectar, Radicar publicar, revisar, etc. entre otras actividades, pero para el fin de este informe solamente se relaciona la de la actividad digitalizar por motivo que el GAUA tiene como insumo las respuestas digitalizadas para poder brindar respuestas a los usuarios que se comunican por los diferentes canales habilitados por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

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.

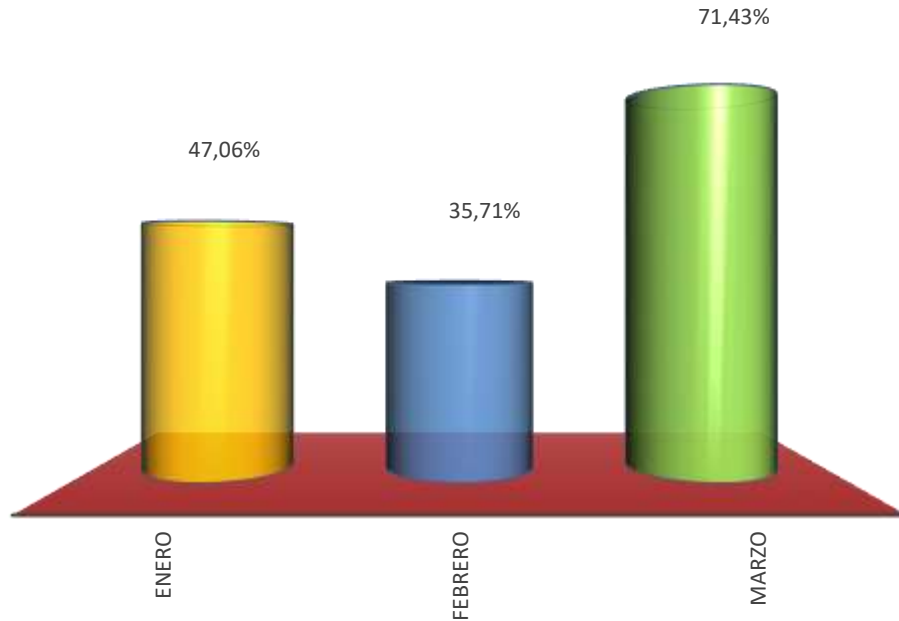


Fuente: Consolidado Estadístico Primer trimestre 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

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 tres (3) días hábiles y un total de 9.274 peticiones tramitadas por el grupo.

GRÁFICA No. 7

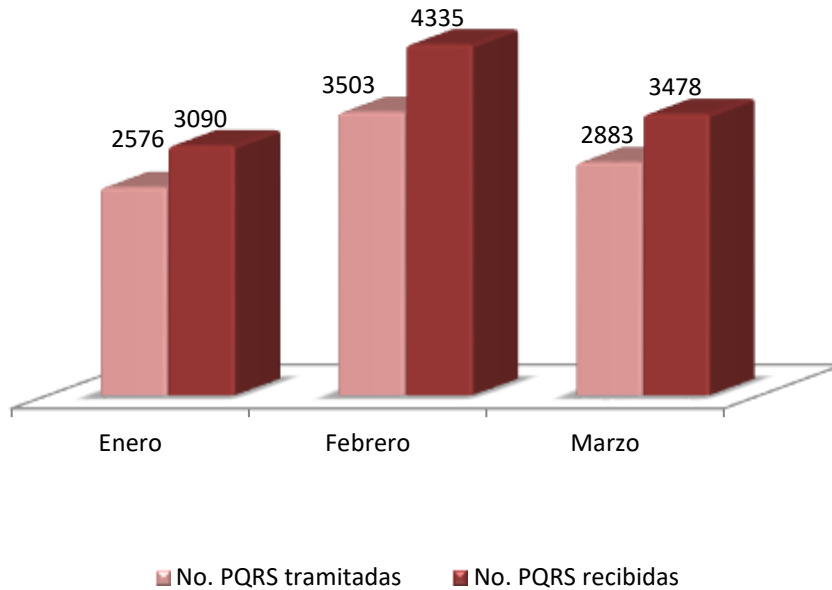
Usuarios Atendidos en la atención personalizada.



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

En la Grafica No. 7 se evidencia que los meses comprendidos entre enero y marzo se atendieron un total de **5.874** usuarios atendidos a través del canal personalizado y **1.745** usuarios atendidos a través del Chat institucional en las instalaciones y pagina web de la entidad, se presentaron **104** encuestas en el buzón de sugerencias y en la encuesta virtual con **51** 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 Primer trimestre 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

En la Grafica No. 8 en la vigencia 2018, se recibieron un total de **10.903** PQRS en la entidad, de las cuales se tramitaron **8.962** PQRS lo cual corresponde a un **82%** 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 **40%** del total de PQRS del primer trimestre del 2018.

Es de aclarar que esta estadística solamente comprende lo que son peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias no se tienen en cuenta las Denuncias e Información pública.

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 **3** peticiones clasificadas con el tipo de documento **información pública**, las cuales se emitió respuesta a todas las solicitudes.

TABLA No. 6

RADICADO	FECHA RADICADO	TIPO	DEPENDENCIA DESTINO	RADICADO EE	FECHA RADICADO EE	TIEMPO DE RESPUESTA
2018ER0000625	5/01/2018 9:56	Información pública	DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	Sin Radicado	N/A	N/A
2018ER0014005	19/02/2018 10:06	Información pública	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO	Sin Radicado	N/A	N/A
2018ER0025501	22/03/2018 15:02	Información pública	DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	Sin Radicado	N/A	N/A

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

De los **3** casos tipificados como Solicitudes de Información Pública, ninguno registra radicado asociado y se realizará la solicitud correspondiente a la dependencia de brindar respuesta y esta información será incluida en el siguiente informe.

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 octubre a diciembre de 2017 no se presentaron solicitudes o sugerencias sobre Participación Ciudadana.

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 primer Trimestre de 2018, **315** derechos de petición a las diferentes entidades competentes de brindar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía remitiendo dentro de los 12 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 generado en total **285** Movilizaciones por medio del aplicativo y por los servidores públicos del GAUA.

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.

PAULO FERNANDO MILLAN BALCAZAR
Coordinador Grupo de Atención al Usuario y Archivo

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