

## **INFORME DE TRÁMITES A QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2016**

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 quejas, reclamos, denuncias o sugerencias a través del Sistema de Información Documental, durante el periodo comprendido entre el mes de enero y junio del año 2016. 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:**

### **Queja**

Mecanismo para poner en conocimiento del Ministerio la ocurrencia de una situación irregular en la conducta de los servidores a su cargo.

### **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.

### **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.

### **Denuncias**

Documento o información donde se da noticia a la Autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.

## **RECEPCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS O SUGERENCIAS 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.

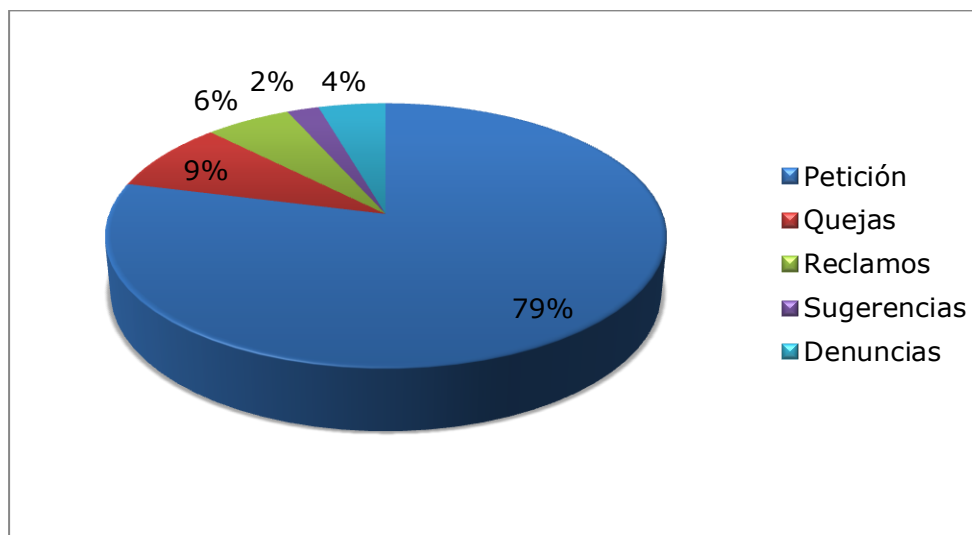
Durante el primer semestre del año 2016 ingresaron un total de **6.532** documentos identificados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, en la herramienta de gestión documental, en total se recibieron **70.370** documentos en este mismo periodo, es decir que las PQRSD representaron el **9,2%** del total de estos registros, estos se distribuyeron así:

**TABLA No. 1**  
**Clasificación PQRSD**

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD
<b>Petición</b>	2.124
<b>Quejas</b>	232
<b>Reclamos</b>	156
<b>Sugerencias</b>	58
<b>Denuncias</b>	122
<b>Total</b>	<b>2.692</b>

Fuente: Consolidado Estadístico Primer Semestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

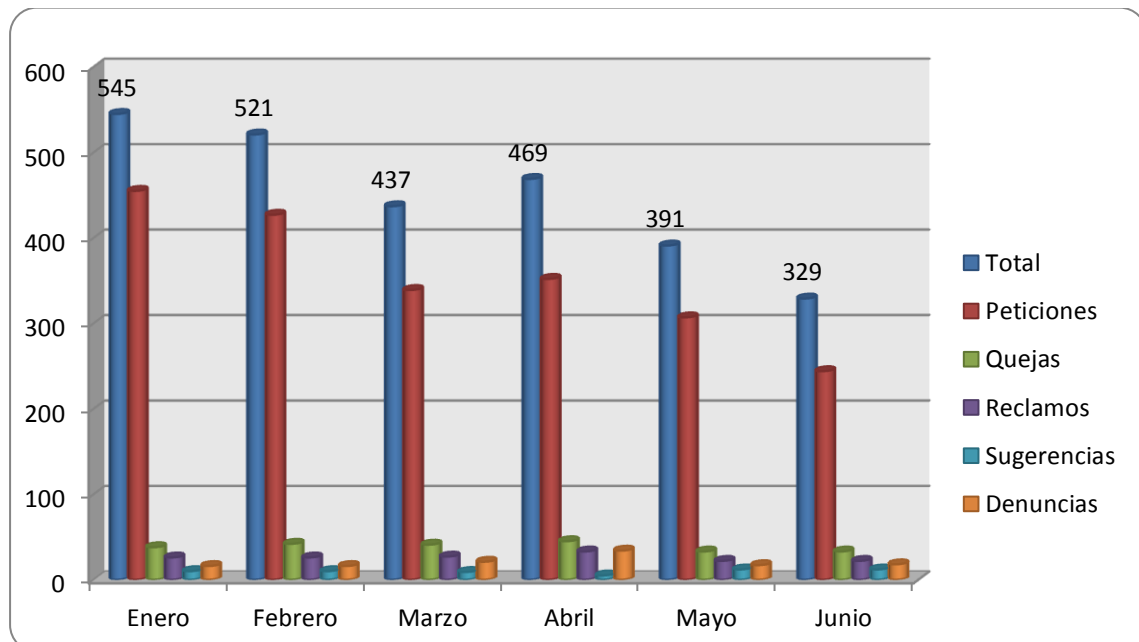
**GRÁFICA No. 1**  
**Clasificación PQRSD**



Fuente: Consolidado Estadístico Primer Semestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

## GRÁFICA No. 2

### Volumen de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias por mes.



Fuente: Consolidado Estadístico Primer Semestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

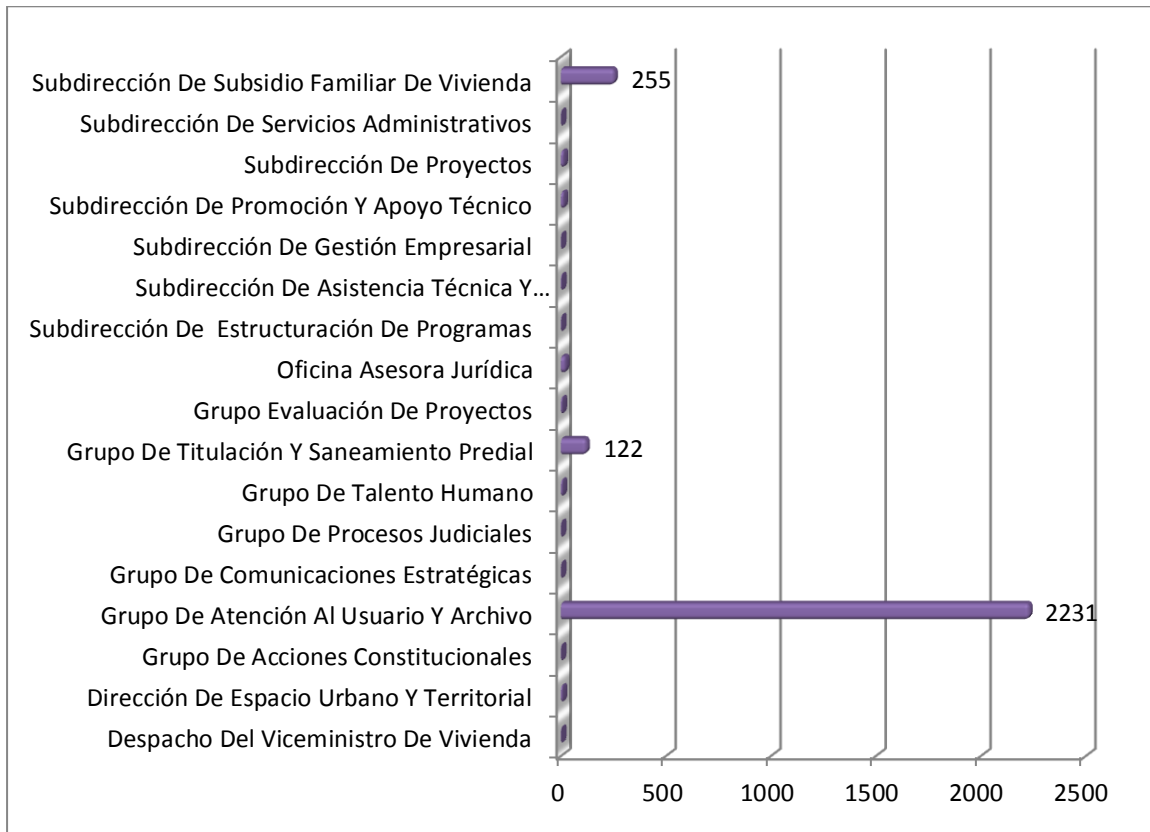
De acuerdo a los datos de la gráfica No. 2, en promedio ingresan mensualmente al Ministerio 449 documentos que son catalogados como peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias, igualmente se refleja que el mes que más ingresaron PQRS fue el mes de **enero**, representando el **20%** del total de estos documentos en el semestre.

### REVISIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS:

Las diferentes peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que ingresaron al Ministerio fueron direccionadas y/o trasladados a las áreas competentes para su trámite y respuesta, es de resaltar que de las 47 dependencias con las que cuenta la Entidad actualmente, 17 hicieron parte del proceso de atención de una PQRS, es decir el **36,2%** de ellas. A continuación se muestra el volumen de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias por dependencia.

## GRÁFICA No. 3

### Direccionamiento De Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Y Sugerencias Al Interior Del MVCT



Fuente: Consolidado Estadístico Primer Semestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Como se observa en la gráfica 3, la dependencia con mayor volumen de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas, fue Grupo de Atención al Usuario y Archivo (2.231 documentos, equivalente al 82,9%) seguido de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda (255 documentos, equivalente al 9,5%).

### CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

A continuación se evidencia los canales por los cuales fueron recibidas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que ingresaron al ministerio durante el primer semestre del año 2016:

**TABLA No. 2**

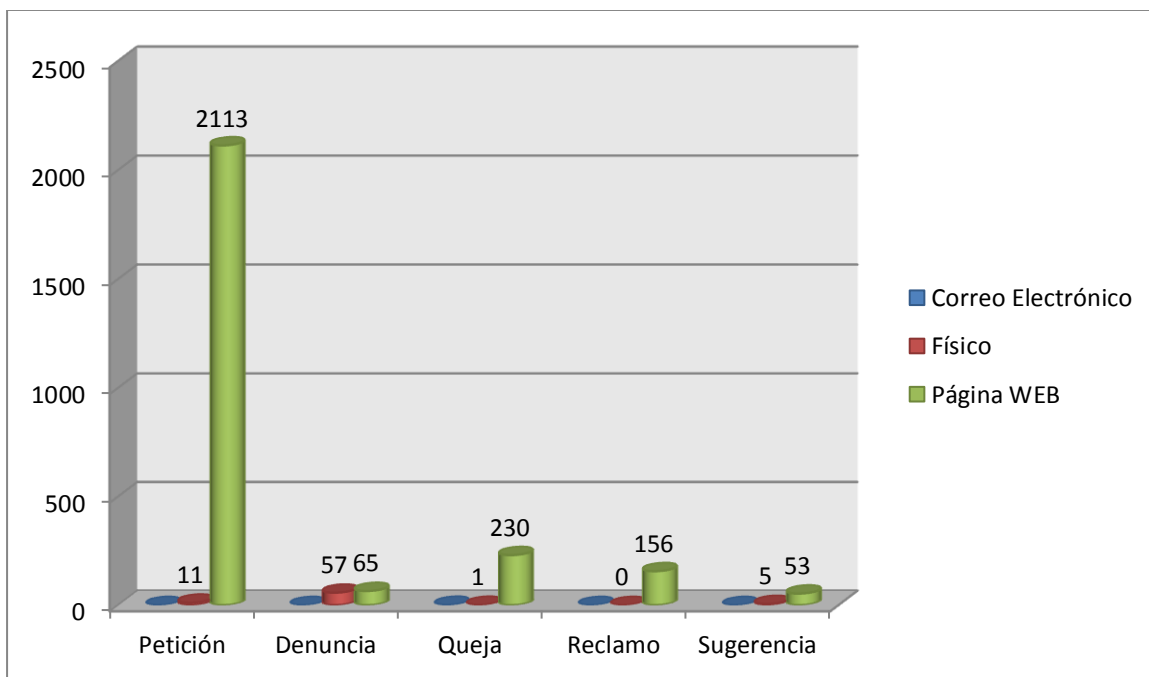
### Cantidad De Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Y Sugerencias Por Canal

Canal	Petición	Denuncia	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Correo electrónico	0	0	1	0	0	1
Físico	11	57	1	0	5	74
Página Web	2.113	65	230	156	53	2.617
<b>Total</b>	<b>2.124</b>	<b>122</b>	<b>233</b>	<b>156</b>	<b>8</b>	<b>2.692</b>

Fuente: Consolidado Estadístico Primer Semestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

### GRÁFICA No. 4

### Cantidad De Quejas, Reclamos, Denuncias Y Sugerencias Por Canal



Fuente: Consolidado Estadístico Primer Semestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Tal y como se muestra en el la tabla 3 y en la gráfica 5, el canal más usado por los usuarios del Ministerio para interponer las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias es la página web de la Entidad (2.124 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](http://www.minvivienda.gov.co), dar clic "Trámites y servicios" y luego en "Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS".

## TIPO DE POBLACIÓN QUE PRESENTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

**TABLA No. 3**

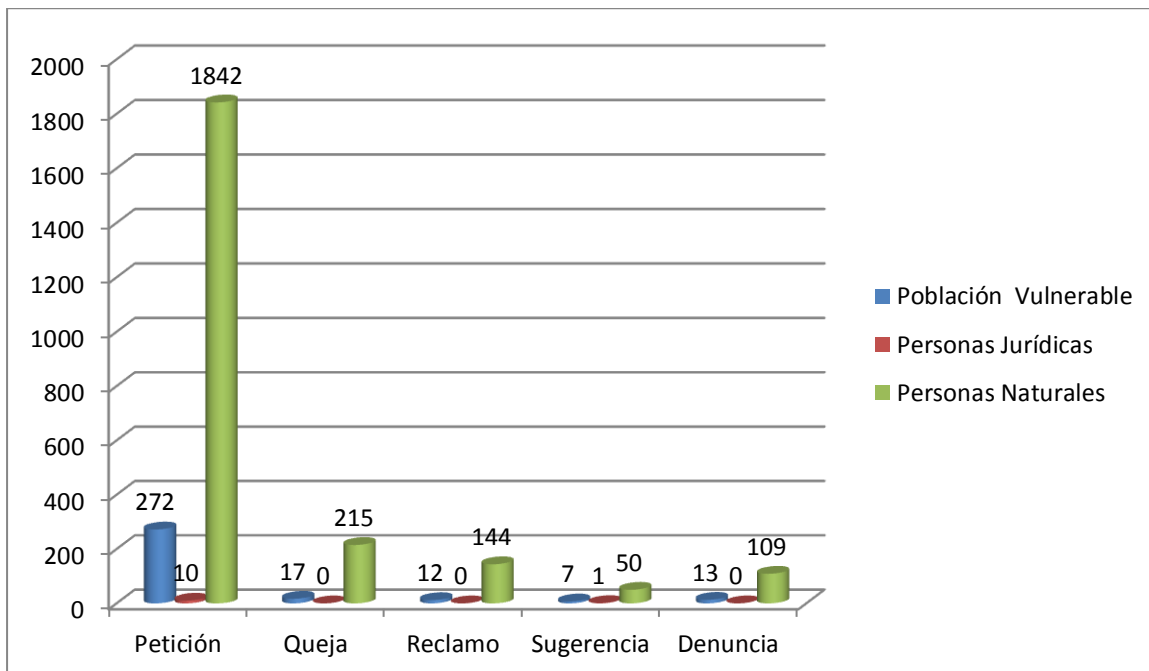
### Clasificación por tipo de población o persona que presenta PQRSD al MVCT

Población	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Total
<b>Población Vulnerable (10 días)</b>	272	17	12	7	13	321
<b>Personas Naturales (15 días)</b>	10	0	0	1	0	11
<b>Personas Jurídicas</b>	1842	215	144	50	109	2360
<b>Total</b>	<b>2114</b>	<b>32</b>	<b>156</b>	<b>58</b>	<b>122</b>	<b>2692</b>

Fuente: Consolidado Estadístico Primer Semestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

**GRÁFICA No. 6**

### Clasificación por tipo de población o persona que presenta PQRSD al MVCT



Fuente: Consolidado Estadístico Primer Semestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo a la tabla 4 y a la gráfica 6 las personas naturales o cuyo término de respuesta son 15 días hábiles, fue la población que más presentó peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (2360 radicados que equivale al 88% del total de documentos), seguido de la población vulnerable (personas víctimas del conflicto armado interno o en situación de pobreza extrema entre otros), quienes presentaron 321 documentos.

**TIEMPOS DE RESPUESTA DE CADA DEPENDENCIA, EN DIAS HABILES Y NÚMERO DE RADICADOS TRAMITADOS.**

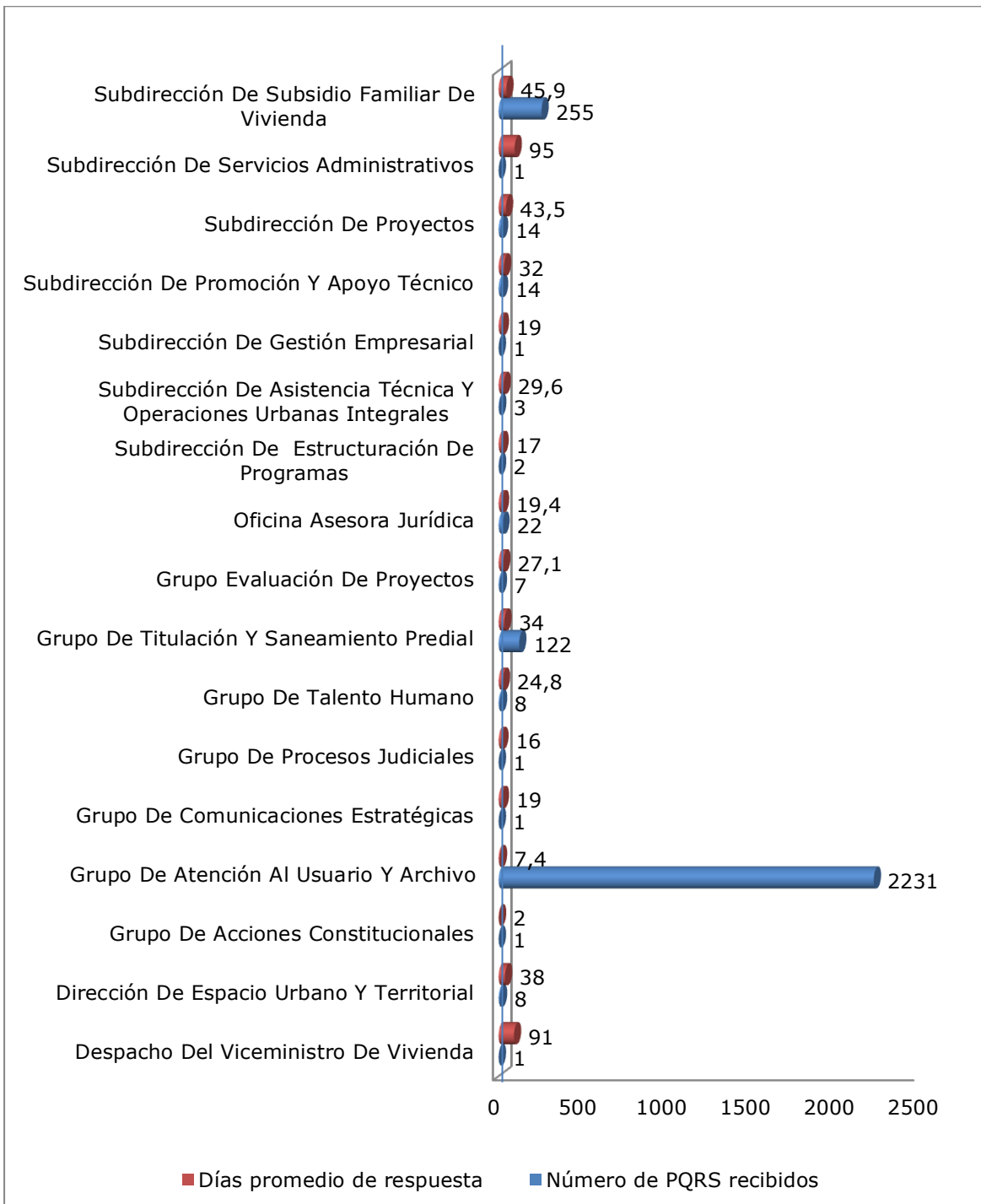
**TABLA No. 4**

**Tiempo empleado por dependencia en la atención de PQRS**

Dependencia	Número de PQRS recibidos	Días promedio de respuesta
Despacho Del Viceministro De Vivienda	1	91
Dirección De Espacio Urbano Y Territorial	8	38
Grupo De Acciones Constitucionales	1	2
Grupo De Atención Al Usuario Y Archivo	2231	7,4
Grupo De Comunicaciones Estratégicas	1	19
Grupo De Procesos Judiciales	1	16
Grupo De Talento Humano	8	24,8
Grupo De Titulación Y Saneamiento Predial	122	34
Grupo Evaluación De Proyectos	7	27,1
Oficina Asesora Jurídica	22	19,4
Subdirección De Estructuración De Programas	2	17
Subdirección De Asistencia Técnica Y Operaciones Urbanas Integrales	3	29,6
Subdirección De Gestión Empresarial	1	19
Subdirección De Promoción Y Apoyo Técnico	14	32
Subdirección De Proyectos	14	43,5
Subdirección De Servicios Administrativos	1	95
Subdirección De Subsidio Familiar De Vivienda	255	45,9

Fuente: Consolidado Estadístico Primer Semestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

**GRÁFICA No. 7**



Fuente: Consolidado Estadístico Primer Semestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



De acuerdo con la gráfica N° 7 y a la tabla 4 las dependencias tiene un promedio de 32.9 días para dar las respuesta, siendo la Dependencia de Grupo de Atención al Usuario y Archivo la que cumple con los tiempos de ley establecidos, ya que esta da respuesta en 7,4 días, teniendo un volumen de 2.231 radicados contestado, seguido por el Grupo de Acciones Constitucionales con 1 radicado en 2 días.

### **EVOLUCION EN TIEMPOS DE RESPUESTA DEL MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO.**

**TABLA No. 5**

**Comparativo de días hábiles de respuesta de los dos semestres del 2015 y primer semestre 2016.**

<b>Días promedio 2015-1</b>	<b>Días promedio 2015-2</b>	<b>Días promedio 2016-1</b>
39,3	16,6	32,9

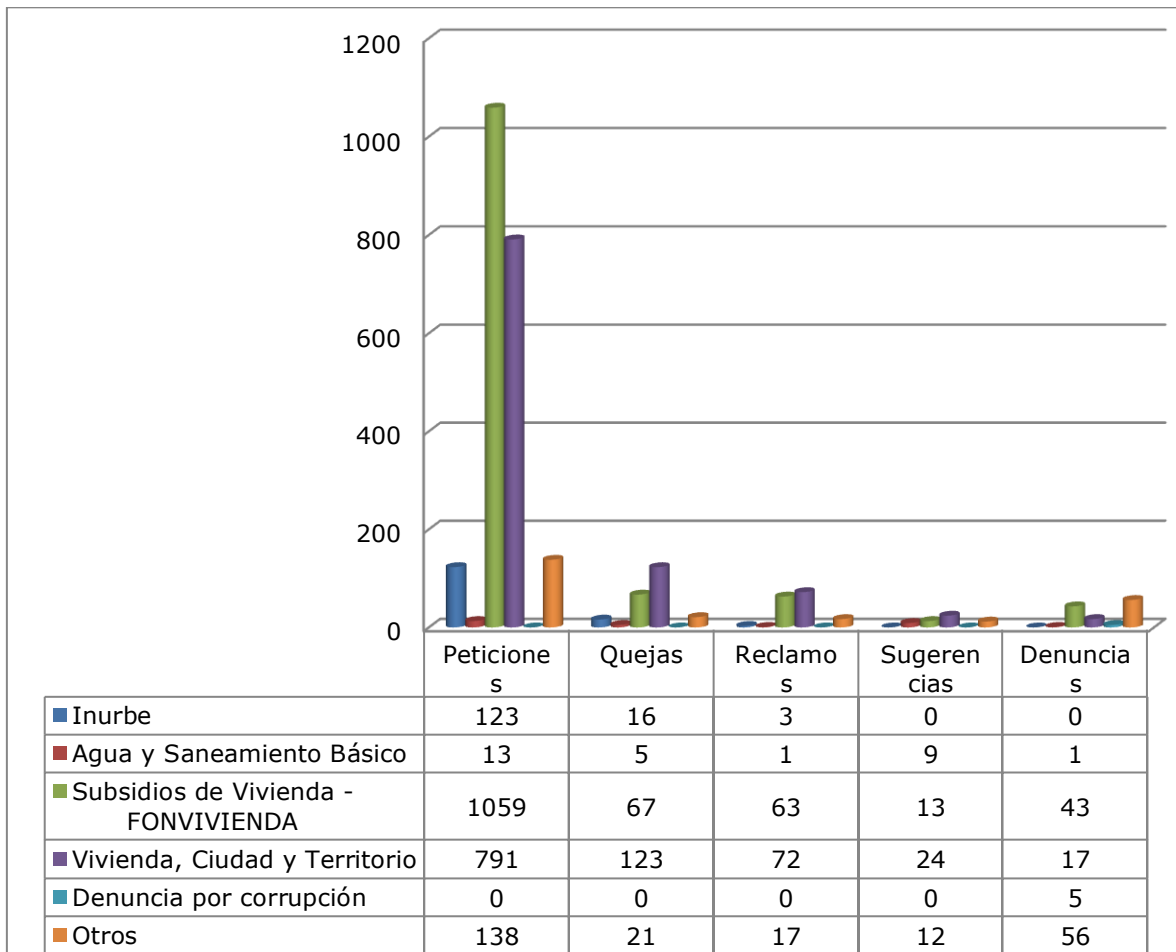
Fuente: Consolidado Estadístico Primer Semestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Con relación al Primer semestre del año 2015 se redujo en 6,4 días los tiempos de respuesta, correspondiente a un 16,3% menos. Igualmente se evidencia un aumento

### **TEMAS SOBRE LOS CUALES SON PRESENTADAS LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.**

**GRÁFICA No. 8**

#### **Distribución por tema y tipo de documento**



Fuente: Consolidado Estadístico Primer Semestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Se evidencia con la gráfica anterior que las peticiones que recibió el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda – FONVIVIENDA, en su gran mayoría se dieron en relación a temas de asignación de subsidios familiares de vivienda – FONVIVIENDA (39,3%), postulaciones e información sobre estados en el sistema de información que maneja la Entidad respecto al tema.

Respecto a las quejas, el mayor valor se dio (123), se dio en relación a temas generales y misionales relacionados con vivienda, desarrollo y ordenamiento territorial.

Respecto a las Denuncias y Reclamos, los mayores valores se dieron en temas relacionados con la postulación y asignación de subsidios familiares de vivienda por parte de FONVIVIENDA

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- A partir del presente semestre no solo se tuvo en cuenta la gestión realizada a los documentos identificados como quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sino que además se analizó lo realizado frente a las peticiones. Por lo anterior, se evidencia un aumento en la cantidad de PQRSD que ingresaron al Ministerio de 331% en comparación con el segundo semestre del año 2015 pues se pasó de tener en cuenta 624 a 2692 documentos. Dado que este reporte de PQRSD recibidos por la Entidad es arrojado ahora por la herramienta de gestión documental y no es realizado manualmente como se venía elaborando, ese 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 dependencias del MVCT deben generar las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias acorde a lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, principalmente dentro de los términos allí establecidos (10, 15 o 30 días hábiles).
- 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 funcionario o contratista de la Entidad.
- Se recomienda realizar 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.
- Es de resaltar la reducción en los días promedio de respuesta en comparación con el primer semestre del año 2015, al analizado en el presente informe, pues de 39.3 días promedio, se redujo a 32,9 días promedio de respuesta. No obstante en comparación con el semestre inmediatamente anterior se refleja un incremento significativo

**ADRIANA BONILLA MARQUINEZ**

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jairo Cárdenas Beltrán  
Revisó: Adriana Bonilla Marquinez  
Fecha: Septiembre 30 de 2016

