

INFORME DE TRÁMITES A QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2015

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 julio a diciembre del año 2015. 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:

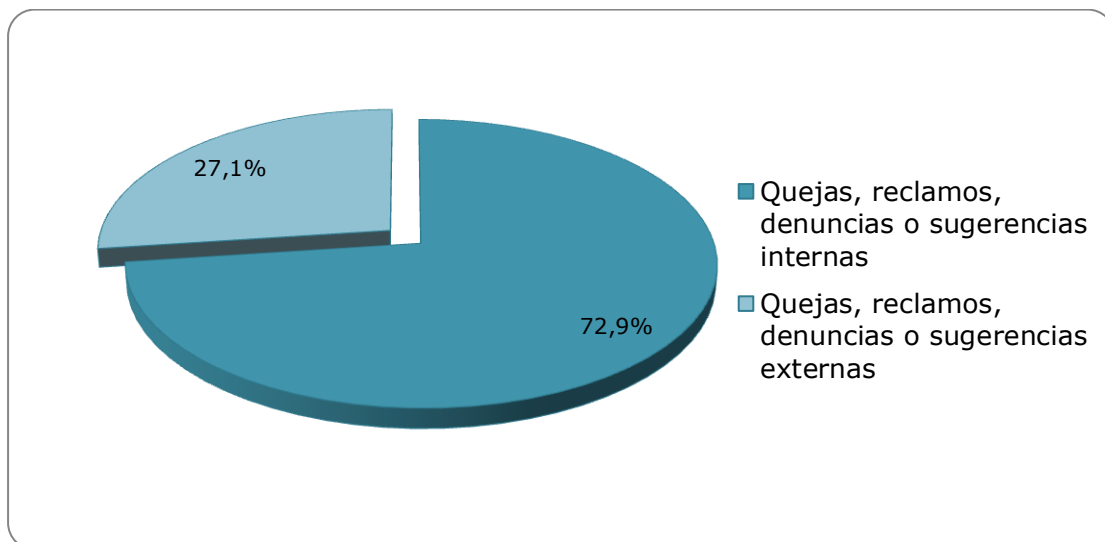
El Grupo de Atención al Usuario y Archivo, cuenta con nueve (9) canales de atención que son: atención telefónica, (centro de contacto y conmutador), correo postal, atención personalizada, chat Institucional, urna de cristal, correo

electrónico, fax, formulario PSQR 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 del Departamento Nacional de Planeación – DNP. Cada canal es un filtro para la recepción y trámite de las quejas, reclamos, denuncias o sugerencias que ingresan al Ministerio.

Durante el segundo semestre del año 2015 ingresaron un total de 624 documentos identificados como quejas, reclamos, denuncias o sugerencias, de estas, y luego de realizar el respectivo análisis a cada documento, se identificaron 422 documentos que efectivamente corresponden a Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias. 84 fueron externas, es decir ingresaron al Ministerio pero fueron trasladadas a otras entidades por competencia, 351 ingresaron por trámite, funcionamiento o por la conducta de alguno de los funcionarios y/o contratistas de la Entidad.

GRÁFICA No. 1

INGRESO DE QUEJAS SEGUN LA COMPETENCIA



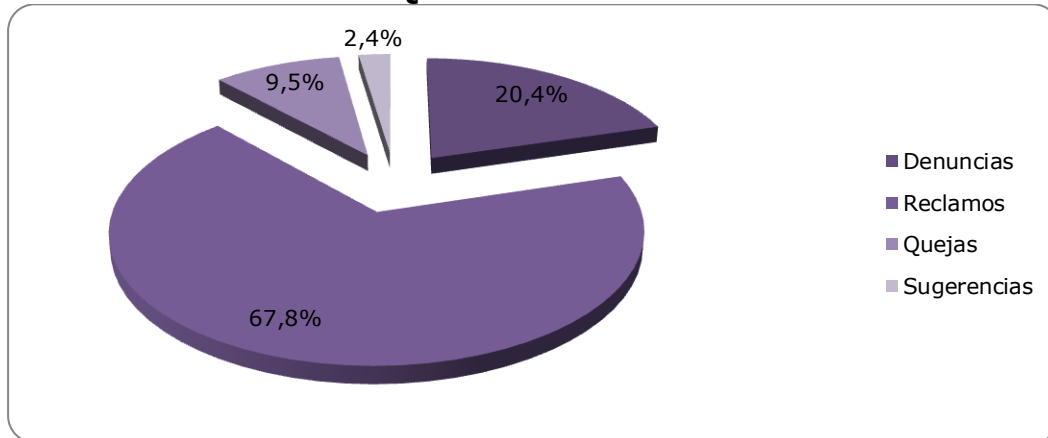
Fuente: Consolidado Estadístico Segundo Semestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

VOLUMEN DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS:

En la siguiente gráfica se observa el volumen de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que ingresaron al Ministerio de acuerdo a su naturaleza, así:

GRÁFICA No. 2

INGRESO DE QRS D SEGUN SU NATURALEZA

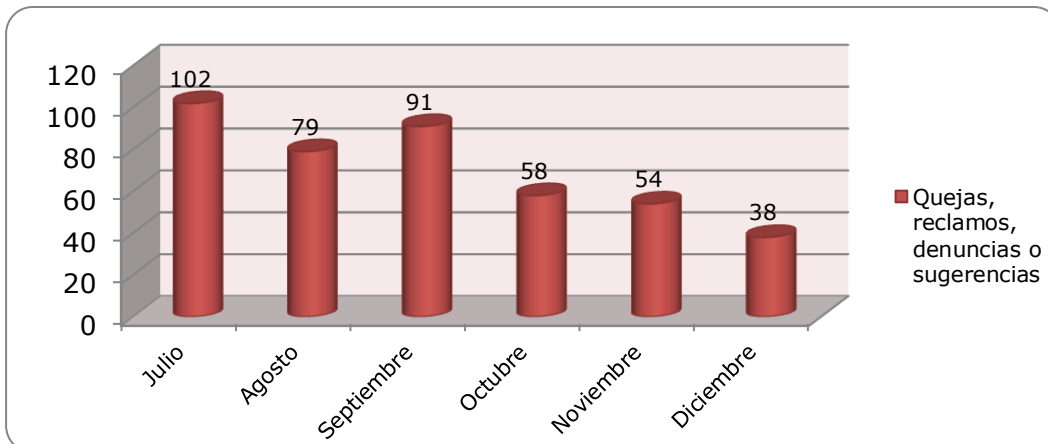


Fuente: Consolidado Estadístico Segundo semestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo a la gráfica anterior a la entidad ingresaron 286 comunicaciones catalogadas como queja, 40 reclamos, 10 sugerencias y 86 documentos identificados como denuncias.

GRÁFICA No. 3

VOLUMEN DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR MES.



Fuente: Consolidado Estadístico Segundo semestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

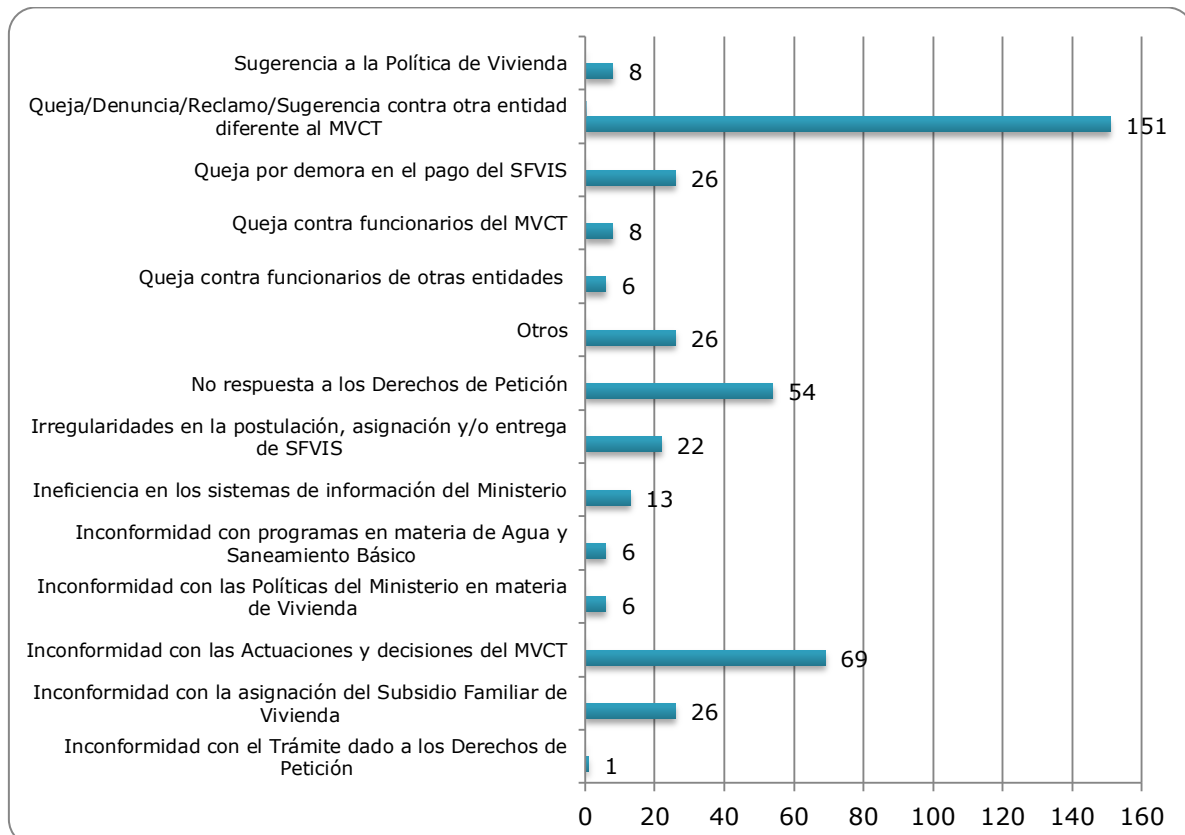
De acuerdo a los datos de la gráfica No. 3, en promedio ingresan mensualmente al Ministerio 70 documentos que son catalogados como quejas, reclamos, denuncias o sugerencias.

REVISIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE LAS QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS:

Las diferentes quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que ingresaron al Ministerio se revisaron y fueron direccionadas y/o trasladados a las áreas competentes para su trámite y respuesta, a continuación se muestra el volumen de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias por dependencia.

GRÁFICA No. 4

DIRECCIONAMIENTO DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS AL INTERIOR DEL MVCT



Fuente: Consolidado Estadístico Segundo semestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

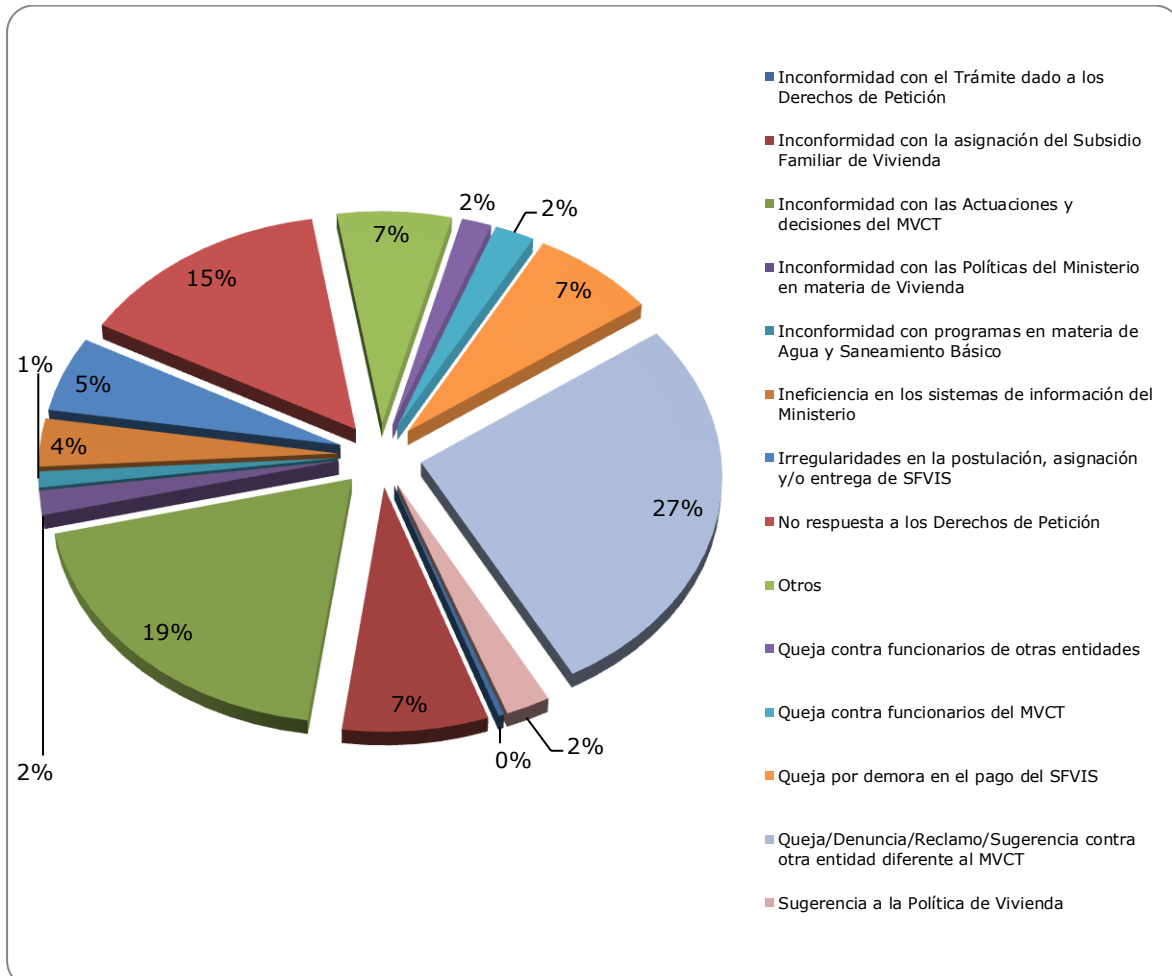
Como se observa en la gráfica 4, la dependencia con mayor volumen de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas fue Grupo de Atención al Usuario y Archivo (243 documentos, equivalente al 58.0%) seguido de la

Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda (113 documentos, equivalente al 27.0%).

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MÁS FRECUENTES SEGÚN SU TEMA:

GRÁFICA No. 5

RELACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS O SUGERENCIAS POR TEMA



Fuente: Consolidado Estadístico Segundo semestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

La grafica anterior muestra el porcentaje de los temas por los cuales se quejan, reclaman, denuncian o sugieren con mayor frecuencia los usuarios del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda,

FONVIVIENDA, estos temas y el volumen de ingreso de los mismos se muestra en la tabla No. 1

TABLA No. 1

RELACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS O SUGERENCIAS POR TEMA Y PONDERACION EN PORCENTAJE

Tema	Cantidad de Quejas, Reclamos, Denuncias o Sugerencias	%
Inconformidad con el Trámite dado a los Derechos de Petición	1	0%
Inconformidad con la asignación del Subsidio Familiar de Vivienda	26	7%
Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT	67	19%
Inconformidad con las Políticas del Ministerio en materia de Vivienda	6	2%
Inconformidad con programas en materia de Agua y Saneamiento Básico	4	1%
Ineficiencia en los sistemas de información del Ministerio	12	3%
Irregularidades en la postulación, asignación y/o entrega de SFVIS	19	5%
No respuesta a los Derechos de Petición	51	15%
Otros	23	7%
Queja contra funcionarios de otras entidades	6	2%
Queja contra funcionarios del MVCT	8	2%
Queja por demora en el pago del SFVIS	25	7%
Queja/Denuncia/Reclamo/Sugerencia contra otra entidad diferente al MVCT	95	27%
Sugerencia a la Política de Vivienda	8	2%
TOTAL	351	100%

Fuente: Consolidado Estadístico Segundo semestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

El mayor número de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias se debieron a Queja/Denuncia/Reclamo/Sugerencia contra otra entidad diferente al MVCT, así mismo fueron recibidas QRDS que por competencia estaban dirigidas a otras entidades pero que de una u otra forma el MVCT emitió respuesta o concepto al respecto. Igualmente fueron recibidas QRDS en gran medida por Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT.

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

A continuación se evidencia los canales por los cuales fueron recibidas las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que ingresaron al ministerio durante el segundo semestre del año 2015:

TABLA No. 2

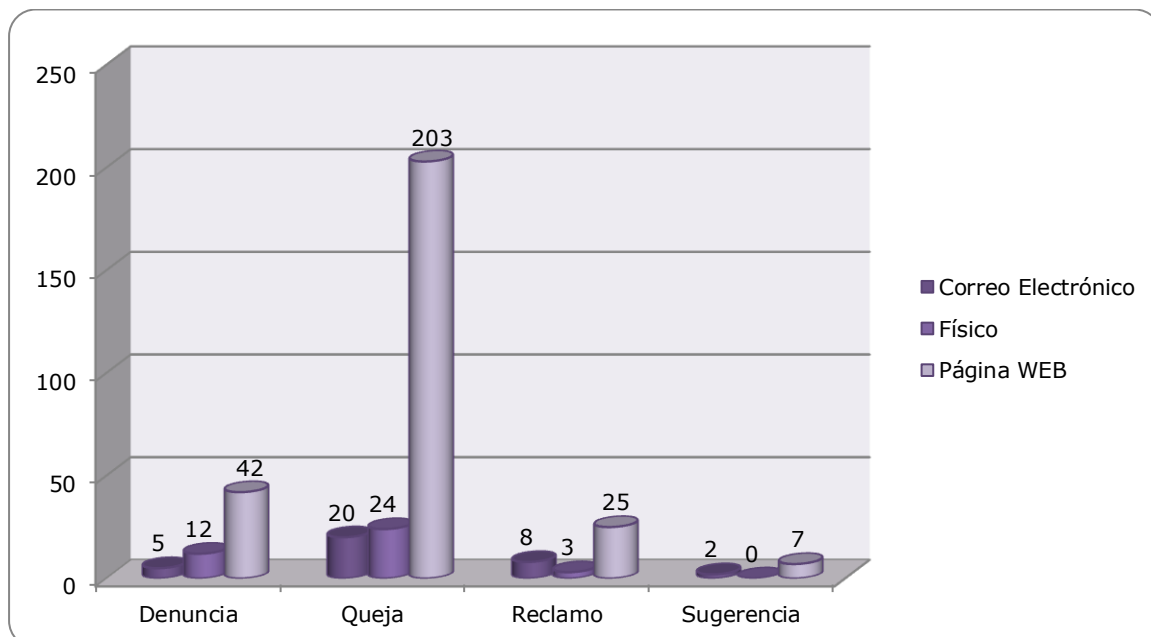
CANTIDAD DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR CANAL

Canal	Denuncia	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Correo electrónico	5	20	8	2	35
Físico	12	24	3	0	39
Página Web	42	203	25	7	277
Total	59	247	36	9	351

Fuente: Consolidado Estadístico Segundo semestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

GRÁFICA No. 6

CANTIDAD DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR CANAL



Fuente: Consolidado Estadístico Segundo semestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Tal y como se muestra en el la tabla 2 y en la gráfica 6, el canal más usado por los usuarios del Ministerio para interponer las quejas, denuncias, reclamos y sugerencias es la página web de la Entidad (277 documentos), este canal consiste en un formulario de PQRS que permite al usuario desde cualquier parte del país de manera fácil y rápida remitir sus solicitudes y hacer seguimiento a las mismas. Allí también se refleja que los usuarios prefieren el canal tradicional (Físico), para remitir sus solicitudes al Ministerio (39 documentos).

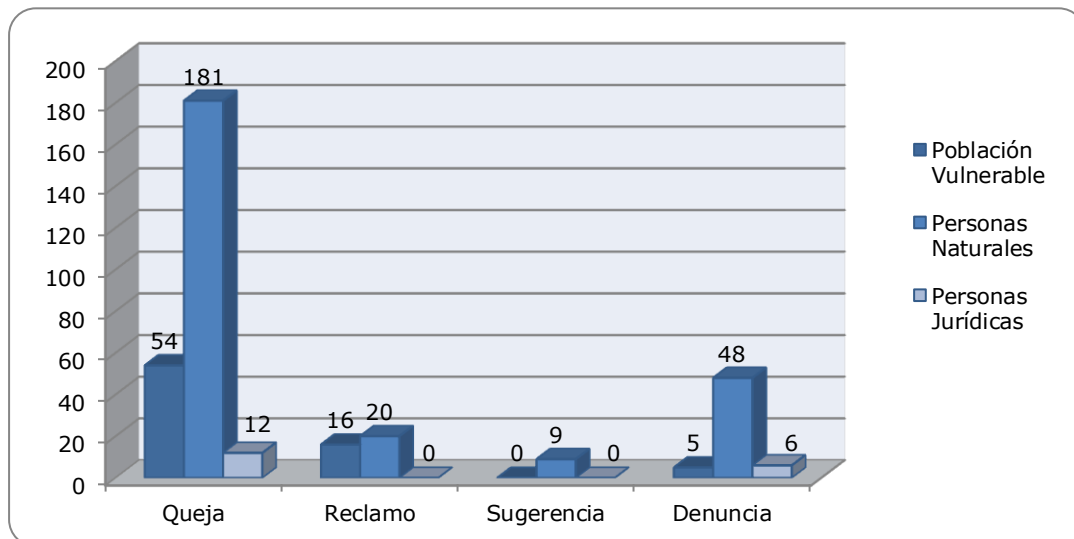
TIPO DE POBLACIÓN QUE PRESENTA QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

TABLA No. 3

Población	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Total
Población Vulnerable (10 días)	54	16	0	5	75
Personas Naturales	181	20	9	48	258
Personas Jurídicas	12	0	0	6	18
Total	247	36	9	59	351

Fuente: Consolidado Estadístico Segundo semestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

GRÁFICA No. 7



Fuente: Consolidado Estadístico Segundo semestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo a la tabla 3 y a la gráfica 7 las personas naturales o cuyo término de respuesta son 15 días hábiles, fue la población que más presento quejas, reclamos y sugerencias (258 radicados), seguido de la población vulnerable

(personas víctimas del conflicto armado interno o en situación de pobreza extrema), quienes presentaron 75 documentos.

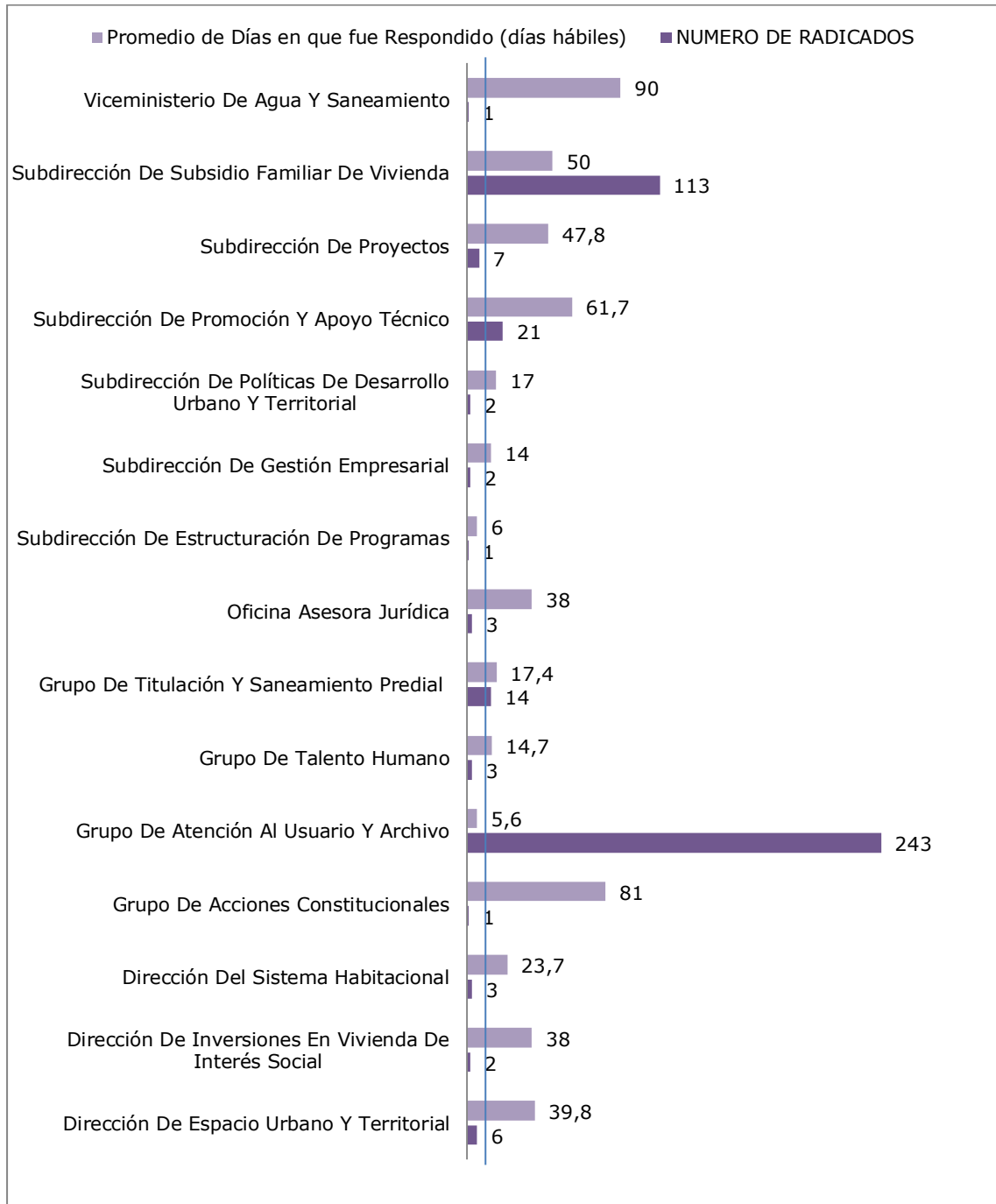
TIEMPOS DE RESPUESTA DE CADA DEPENDENCIA, EN DIAS HABILES Y NÚMERO DE RADICADOS TRAMITADOS.

TABLA No. 4

DEPENDENCIA	NUMERO DE RADICADOS	Promedio de Días en que fue Respondido (días hábiles)
Dirección De Espacio Urbano Y Territorial	6	39,8
Dirección De Inversiones En Vivienda De Interés Social	2	38,0
Dirección Del Sistema Habitacional	3	23,7
Grupo De Acciones Constitucionales	1	81,0
Grupo De Atención Al Usuario Y Archivo	243	5,6
Grupo De Talento Humano	3	14,7
Grupo De Titulación Y Saneamiento Predial	14	17,4
Oficina Asesora Jurídica	3	38,0
Subdirección De Estructuración De Programas	1	6,0
Subdirección De Gestión Empresarial	2	14,0
Subdirección De Políticas De Desarrollo Urbano Y Territorial	2	17,0
Subdirección De Promoción Y Apoyo Técnico	21	61,7
Subdirección De Proyectos	7	47,8
Subdirección De Subsidio Familiar De Vivienda	113	50,0
Viceministerio De Agua Y Saneamiento	1	90,0

Fuente: Consolidado Estadístico Segundo semestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

GRÁFICA No. 8



Fuente: Consolidado Estadístico Segundo semestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo con la gráfica N° 8 y a la tabla 4 las dependencias tiene un promedio de 16.6 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 5.6 días, teniendo un volumen de 243 radicados contestado, seguido por Subdirección De Estructuración De Programas con 1 radicado en 6 días.

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

TABLA No. 5

COMPARATIVO DE DIAS HABLES DE RESPUESTA DE LOS DOS SEMESTRES DEL 2015.

Días promedio 2015-1	Días promedio 2015-2	Reducción promedio en días	Reducción en tiempo
39,3	16,6	22,7	42%

Fuente: Consolidado Estadístico Segundo semestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Con relación al Primer semestre del año 2015 se redujo en 22,7 días los tiempos de respuesta, correspondiente a un 42% menos comparado con el primer semestre del año 2015.

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

- Es de resaltar la reducción en los días promedio de respuesta en comparación con el semestre anterior al analizado en el presente informe, pues de 39.3 días promedio, se redujo a 16.6 días promedio de respuesta.
- La mayor cantidad de Quejas, reclamos, Denuncias y Sugerencias atendidas al interior de la Entidad hacen referencia a inconformidades con las actuaciones y decisiones del MVCT.
- Se evidencia un aumento en la cantidad de Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias que ingresaron al Ministerio pero fueron direccionadas a otras Entidades de 17 puntos porcentuales en comparación con el primer semestre del año 2015 donde del total de documentos recibidos el 10% fue trasladado a otras entidades y en el segundo semestre del mismo año el 27% se trasladó externamente.

- Las dependencias del MVCT deben generen las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias acorde a lo estipulado en la Ley 1755 de 2015.
- 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 mensualmente son enviados relacionados con el estado de la correspondencia de cada dependencia.

ADRIANA BONILLA MARQUINEZ

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario

Elaboró: Jasson Hernan Rodriguez
Revisó: Adriana Bonilla Marquinez

