



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

INFORME DE TRAMITES A QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2013

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 han sido identificados como quejas, reclamos o sugerencias a través del Sistema de Información Documental, durante el periodo comprendido entre el mes de julio a diciembre del año 2013. 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 O SUGERENCIAS A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN:

El Grupo de Atención al Usuario y Archivo, cuenta con diez (10) canales de atención que son: atención telefónica, centro de contacto telefónico, correo postal, atención personalizada, chat Institucional, urna de cristal, correo electrónico, fax, correo de notificaciones judiciales y formulario PSQR del cual se realiza la recepción a través de la página Web de la entidad. Cada canal es un filtro para la recepción y tramite de las quejas, reclamos o sugerencias, competencia del Ministerio.

Durante el segundo semestre del año 2013 ingresaron un total de 138 documentos identificados como quejas, reclamos o sugerencias, de estas 85 fueron externas, es decir ingresaron al Ministerio pero iban dirigidas contra otras entidades, las restantes (53) ingresaron por trámite, funcionamiento o por la conducta de alguno de los funcionarios y/o contratistas de la Entidad.



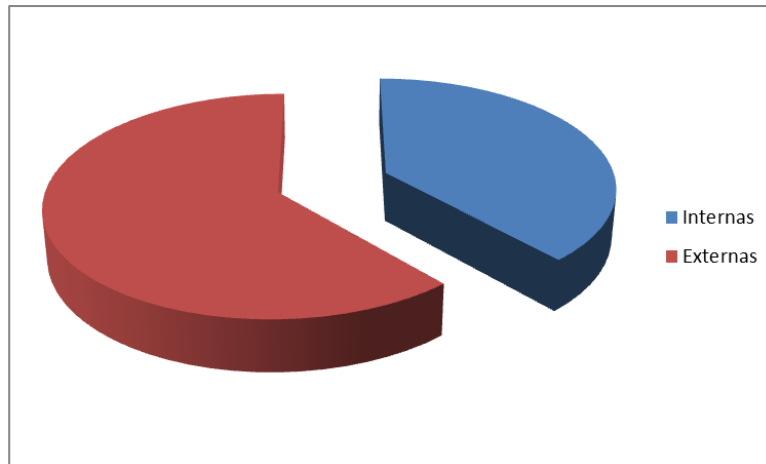


MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

GRÁFICA No. 1

INGRESO DE QUEJAS SEGUN LA COMPETENCIA



Fuente: Consolidado Estadístico Segundo semestre 2013 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

1.1) VOLUMEN DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS:

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

GRÁFICA No. 2

INGRESO DE QUEJAS SEGUN SU NATURALEZA



Fuente: Consolidado Estadístico Segundo semestre 2013 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



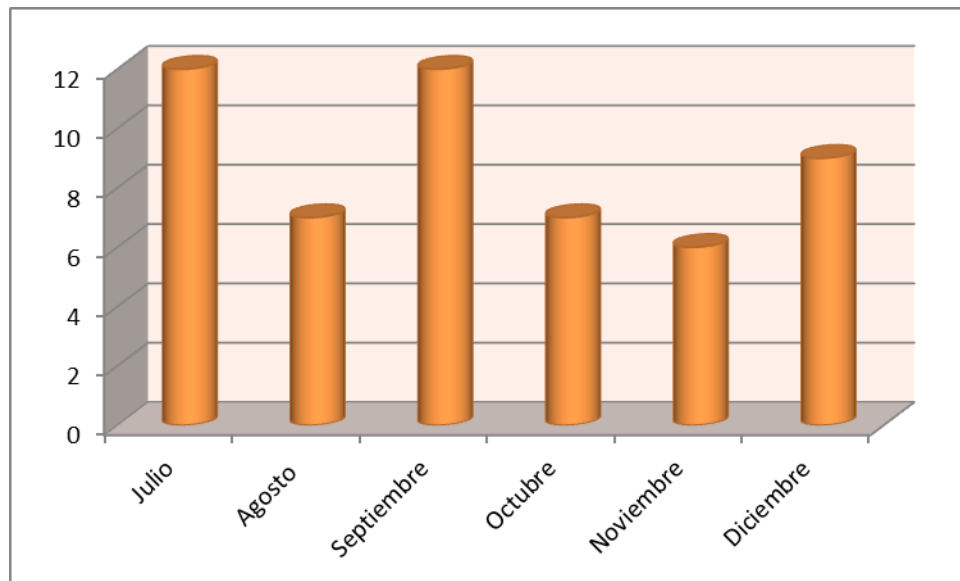
MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

De acuerdo a la gráfica anterior a la entidad ingresaron 33 comunicaciones catalogadas como queja, 18 reclamos y 2 sugerencias.

GRÁFICA No. 3

VOLUMEN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS POR MES



Fuente: Consolidado Estadístico Segundo semestre 2013 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo a los datos de la gráfica No. 3, en promedio ingresan mensualmente al Ministerio 9 documentos que son catalogados como quejas, reclamos o sugerencias.

-El mayor número de quejas, reclamos y sugerencias recibidas se debe a temas relacionados con la atención al usuario, asignación de los subsidios de Vivienda y proyectos de vivienda a los cuales los ciudadanos se postulan.

2. REVISIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE LAS QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS:

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

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

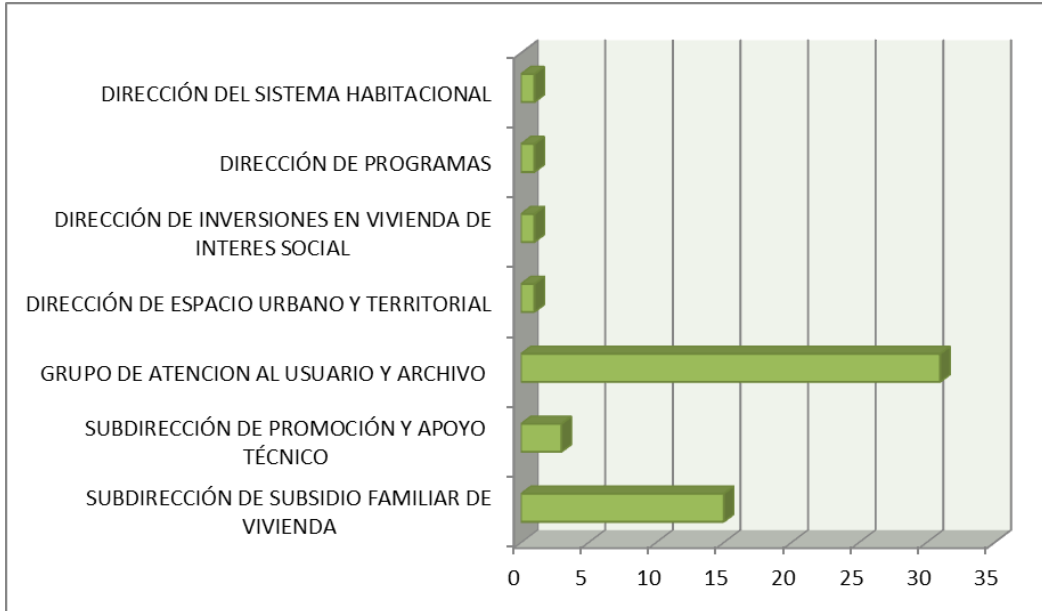
Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3008

www.minvivienda.gov.co



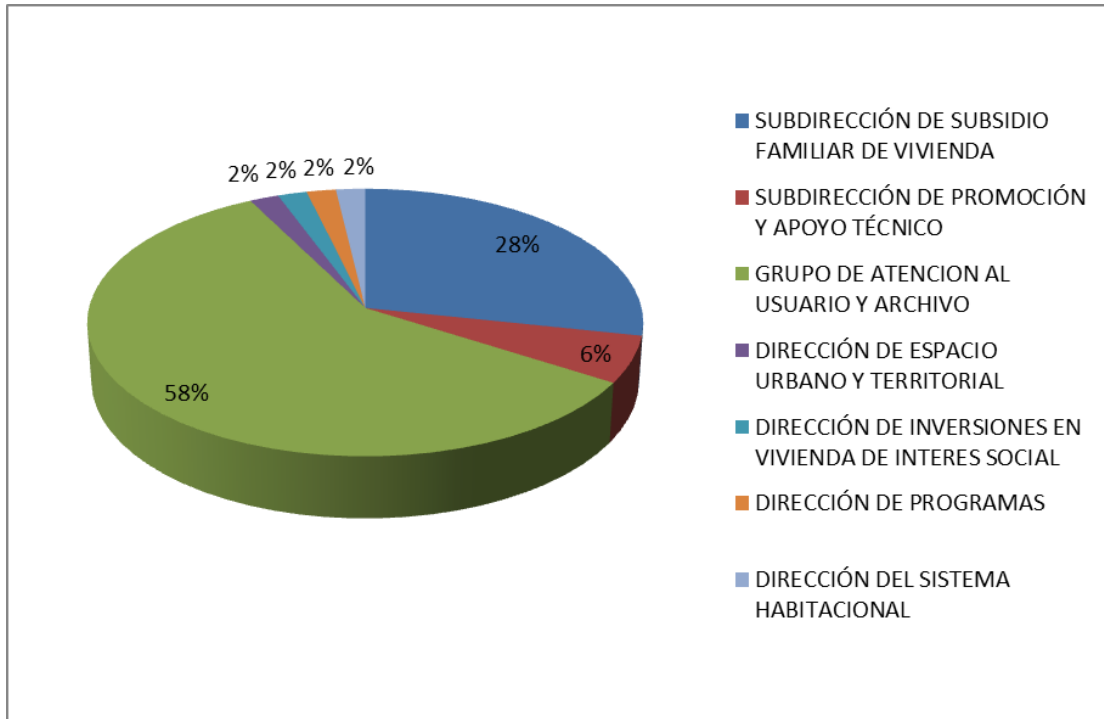


GRÁFICA No. 4



Fuente: Consolidado Estadístico Segundo semestre 2013 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

GRÁFICA No. 5



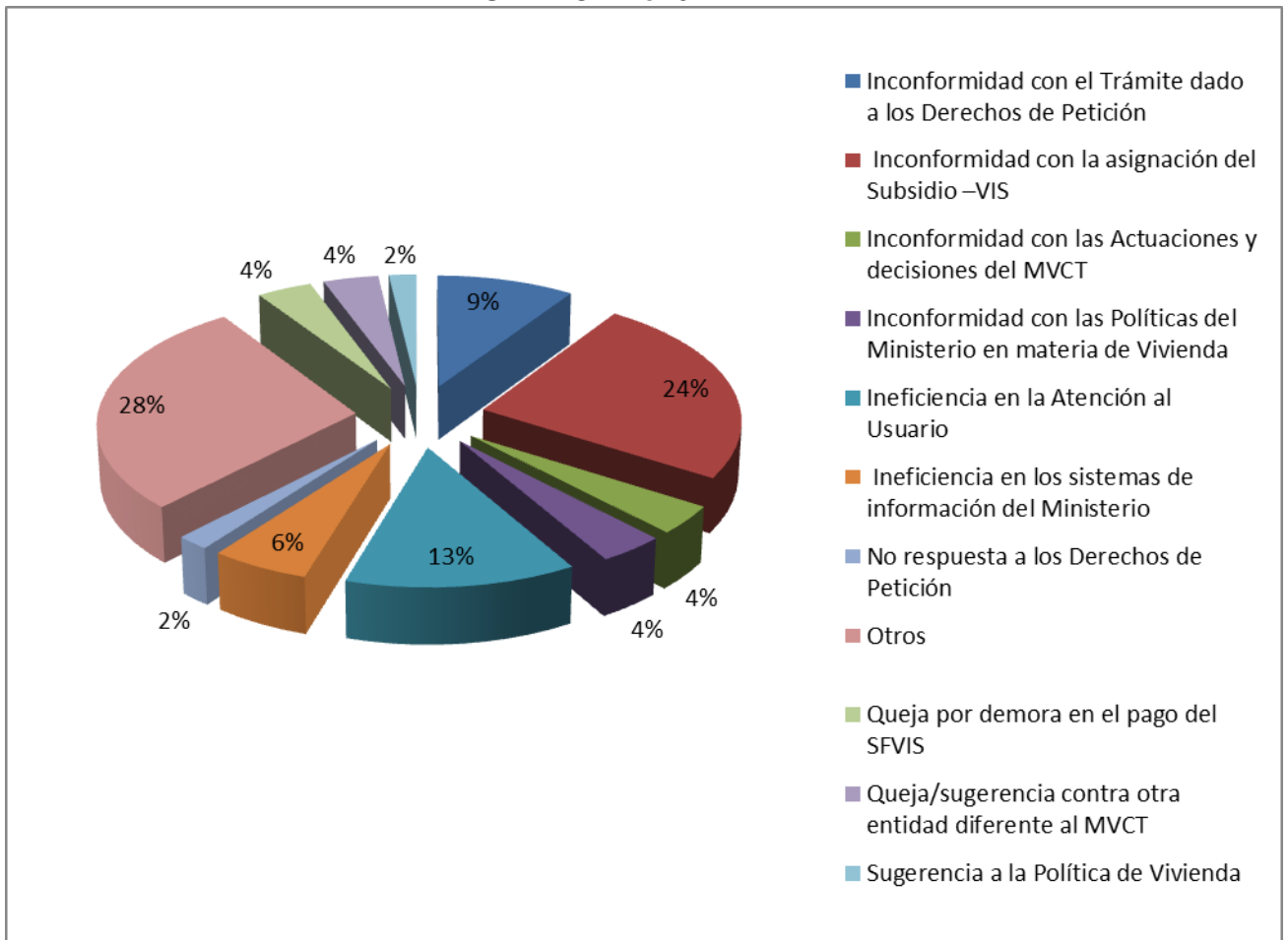
Fuente: Consolidado Estadístico Segundo semestre 2013 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



Como se observa en la gráfica 5, la dependencia con mayor volumen de quejas, reclamos y sugerencias tramitadas fue el Grupo de Atención al Usuario y Archivo (58%) seguida por la Subdirección del Subsidio Familiar de Vivienda (28%).

3. QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MÁS FRECUENTES SEGÚN SU TEMA:

GRAFICA No. 6



Fuente: Consolidado Estadístico Segundo semestre 2013 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

La grafica anterior muestra el porcentaje de los temas por los cuales se quejan, reclaman o sugieren con mayor frecuencia nuestros usuarios, estos temas y el volumen de ingreso de los mismos se muestra en la tabla No. 1



TABLA No. 1

TEMA	CANTIDAD
Inconformidad con el Trámite dado a los Derechos de Petición	5
Inconformidad con la asignación del Subsidio –VIS	13
Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT	2
Inconformidad con las Políticas del Ministerio en materia de Vivienda	2
Ineficiencia en la Atención al Usuario	7
Ineficiencia en los sistemas de información del Ministerio	3
No respuesta a los Derechos de Petición	1
Otros	15
Queja por demora en el pago del SFVIS	2
Queja/sugerencia contra otra entidad diferente al MVCT	2
Sugerencia a la Política de Vivienda	1

Fuente: Consolidado Estadístico Segundo semestre 2013 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

4. SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS:

A continuación se relaciona cada uno de los documentos catalogados como quejas, reclamos o sugerencias, con su respectivo tramite, de acuerdo a dependencia que atendió:

N.U.R.	Fecha Registro	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TEMA	TRAMITE DADO	FECHA DE SALIDA
4120-E1-61595-2013	02/07/2013	SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	otros	Sin datos de respuesta por parte de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda a pesar de que en 3 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud	-
4120-E1-62211-2013	03/07/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	No respuesta a los Derechos de Petición	Se dio respuesta por parte del GAUA indicando que las peticiones que habían sido enviadas por el usuario fueron efectivamente respondidas y dentro de los termino legales de respuesta	03/07/2013
4120-E1-62222-2013	03/07/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Inconformidad con la asignación del Subsidio – VIS	A pesar de que al realizar el cruce de cédulas el usuario no registra como beneficiario del SFV, se brindó información referente a la aplicación del SFV que fue otorgado por la CCF según lo indica el usuario	03/07/2013



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

4120-E1-62259-2013	03/07/2013	DIRECCIÓN DEL SISTEMA HABITACIONAL	otros	Se emitió concepto y se dio a conocer las normas referentes a la obligatoriedad que tienen las constructoras para adecuar las edificaciones para el fácil acceso a la población en situación de discapacidad	19/07/2013
4120-E1-62288-2013	03/07/2013	SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	Ineficiencia en los sistemas de información del Ministerio	Sin datos de respuesta por parte de la Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico a pesar de que en 3 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud	-
4120-E1-64351-2013	09/07/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	otros	Se brinda información de acuerdo al estado de postulación del # de cc 77280046 y el cruce de cedula al 7728046	16/07/2013
4120-E1-64496-2013	10/07/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Inconformidad con la asignación del Subsidio – VIS	Se brindó información sobre el estado de postulación, adicionalmente se dio a conocer el programa de vivienda gratuita con el cual se atiende a las personas que entre otras, se encuentran en estado calificado.	23/07/2013
4120-E1-65122-2013	11/07/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Queja/sugerencia contra otra entidad diferente al MVCT	Se verifica información de cruce y se da información al respecto, se constató que la usuaria no ha sido beneficiaria de SFV.	25/07/2013
4120-E1-65423-2013	12/07/2013	SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT	En relación a un reclamo frente a un proyecto de vivienda llamado Urbanización Villa Paraíso en el Municipio de Valencia, Córdoba, se dio a conocer la relación que tiene tanto el hogar beneficiario como el oferente del proyecto con FONVIVIENDA, así mismo se explicó el proceso seguido para la aprobación de proyectos de vivienda de intereses social urbano	03/09/2013





MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

4120-E1-65480-2013	12/07/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	otros	Por error fue clasificada como queja pero en realidad se trata de un agradecimiento por la gestión realizada	23/07/2013
4120-E1-69023-2013	22/07/2013	SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	otros	Sin datos de respuesta por parte de la Subdirección del Subsidio Familiar de Vivienda a pesar de que en 3 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud	21/11/2013
4120-E1-71620-2013	29/07/2013	SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	otros	Sin datos de respuesta por parte de la Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico a pesar de que en 3 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud	-
4120-E1-74222-2013	05/08/2013	SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	otros	Sin datos de respuesta por parte de la Subdirección del Subsidio Familiar de Vivienda a pesar de que en 3 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud	-
4120-E1-74371-2013	05/08/2013	SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	otros	Sin datos de respuesta por parte de la Subdirección del Subsidio Familiar de Vivienda a pesar de que en 3 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud	22/10/2013
4120-E1-77659-2013	14/08/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Ineficiencia en la Atención al Usuario	Se presentaron las disculpas en nombre del grupo de Atención al Usuario, informando que se tomaran las medidas para que posteriormente no se repita esa misma situación y se brindó información sobre la consulta que inicialmente presento el quejoso vía chat.	26/08/2013
4120-E1-81810-2013	27/08/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Queja/sugerencia contra otra entidad diferente al MVCT	Se brindó información sobre el estado de cruce de cedula, se evidencio que el usuario no ha sido beneficiario del SFV ni tampoco ha presentado postulación ante FONVIVIENDA.	03/09/2013

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3008

www.minvivienda.gov.co



CO13/5250

CO13/5249



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

4120-E1-82850-2013	28/08/2013	SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	otros	Sin datos de respuesta por parte de la Subdirección del Subsidio Familiar de Vivienda a pesar de que en 3 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud	-
4120-E1-87396-2013	11/09/2013	DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	Inconformidad con la asignación del Subsidio – VIS	Sin datos de respuesta por parte de la DIVIS a pesar de que en 3 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud	-
4120-E1-87555-2013	11/09/2013	SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	otros	Sin datos de respuesta por parte de la Subdirección del Subsidio Familiar de Vivienda a pesar de que en 3 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud	-
4120-E1-88467-2013	12/09/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Inconformidad con la asignación del Subsidio – VIS	Se informó respecto al estado de postulación y se dio a conocer la norma que regula el mecanismo de acceso al programa de vivienda gratuita.	17/09/2013
4120-E1-88642-2013	13/09/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Inconformidad con la asignación del Subsidio – VIS	Se corroboró en el módulo de consulta y se evidencio que la quejosa no presenta datos de postulación ni cruce como beneficiario de SFV, por ello se brindó información general sobre los diferentes mecanismos de acceso al SFV	20/09/2013
4120-E1-88935-2013	13/09/2013	SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Inconformidad con la asignación del Subsidio – VIS	Se dio a conocer las postulaciones al SFV y el estado en el que se encuentra, así mismo se explicó el proceso seguido para el agotamiento de la vía gubernativa, y se sugirió sobre el procedimiento que debe hacer para surtir una nueva postulación al SFV	03/12/2013
4120-E1-89225-2013	16/09/2013	SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Inconformidad con la asignación del Subsidio – VIS	En relación a un SFV asignado pero que no ha podido ser desembolsado, se dio a conocer el programa de vivienda de interés prioritario para ahorradores el cual va dirigido a personas que devenguen entre 1 y 2 SMLMV, y al cual podría aplicar el hogar de la peticionaria	13/11/2013





MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

4120-E1-90173-2013	17/09/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Inconformidad con la asignación del Subsidio – VIS	Se archivó, ya que se tramito y se dio respuesta mediante radicado 88935, emitido por la SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	-
4120-E1-90744-2013	18/09/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Inconformidad con la asignación del Subsidio – VIS	Se brindó información general sobre el proceso de acceso al SFV para la población víctima del desplazamiento forzado. Así mismo se informó sobre el programa de vivienda gratuita	27/09/2013
4120-E1-91185-2013	18/09/2013	SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Queja por demora en el pago del SFVIS	Confirmando con las personas responsables de tramitar los pagos de los SFV, se informó que dicho desembolso se realizó el día 11 de octubre de 2013. Este pago se evidencia en el módulo de consulta respectivo a la fecha	22/11/2013
4120-E1-91424-2013	19/09/2013	SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	otros	Sin datos de respuesta por parte de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda a pesar de que en 3 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud	
4120-E1-92894-2013	24/09/2013	SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Inconformidad con la asignación del Subsidio – VIS	Se informó sobre el estado de postulación al SFV, se explicó las razones por las cuales no ha sido asignado y se dio a conocer el programa de vivienda gratis al cual podría acceder el peticionario de cumplir con los requisitos establecidos	28/10/2013
4120-E1-96337-2013	02/10/2013	DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	Inconformidad con las Actuaciones y decisiones del MVCT	Se informó sobre el proceso para llevar a cabo los proyectos de vivienda gratuita, se explicó en qué etapa del proceso se encuentra y el tiempo límite de ejecución luego de la firma del acta de inicio	21/11/2013
4120-E1-98107-2013	07/10/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Ineficiencia en la Atención al Usuario	Se solicitó ampliar la información de la queja relacionada con la no atención a través del chat institucional, ya que la queja es muy abierta y no hace referencia a la hora y fecha de la inconsistencia del sistema, pero no se recibió respuesta a tal solicitud.	16/10/2013





MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

4120-E1-99850-2013	10/10/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Inconformidad con la asignación del Subsidio – VIS	Se constató que la quejosa no presenta datos de postulación y se orientó respecto el mecanismo de acceso al SFV por parte de la población víctima de desplazamiento forzado y así mismo se brindó información respecto al programa de vivienda gratuita	16/10/2014
4120-E1-100704-2013	15/10/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Inconformidad con la asignación del Subsidio – VIS	Se verificó en los módulos de consultas correspondientes, y se constató que el postulante fue rechazado en la convocatoria de vivienda gratuita debido a que uno de los miembros del núcleo familiar es propietario de un bien inmueble en la misma localidad donde se postuló.	24/10/2013
4120-E1-105344-2013	24/10/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Inconformidad con la asignación del Subsidio – VIS	Se verificó el estado de postulación en el respectivo módulo de consulta, y se constató que no hay historial de postulación al SFV ante FONVIVIENDA, por ello se brindó la información correspondiente a la población desplazada para acceso al SFV así como sobre el programa de vivienda gratuita.	25/10/2013
4120-E1-107822-2013	30/10/2013	SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	otros	Sin datos de respuesta por parte de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda a pesar de que en 3 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud	21/11/2013
4120-E1-117916-2013	25/11/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Ineficiencia en la Atención al Usuario	Se presentaron las excusas correspondientes debido a que por inconsistencias en el servidor de la entidad se presentaron intermitencias en el sistema de CHAT a través de la página Web del Ministerio. Así mismo se brindó información respecto al mecanismos de acceso al SFV para población víctima del desplazamiento forzado así como sobre el programa de vivienda gratis	28/11/2013

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3008

www.minvivienda.gov.co



CO13/5250

CO13/5249



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

4120-E1-122031-2013	02/12/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Inconformidad con las Políticas del Ministerio en materia de Vivienda	Teniendo en cuenta que la usuaria no relaciona su número de documento de identidad, y así mismo no presenta caso específico sobre irregularidades en proceso de asignación de viviendas gratis, se orienta a la quejosa sobre el mecanismo de acceso a dicho programa	09/12/2013
4120-E1-123443-2013	04/12/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Sugerencia a la Política de Vivienda	Se orientó al usuario sobre el mecanismo de acceso a las diferentes bolsas dispuestas por FONVIVIENDA para otorgar SFV, así como el mecanismo de acceso al programa de vivienda gratuita y el VIPA, programas contra los cuales presenta reclamo.	11/12/2013
4120-E1-127068-2013	11/12/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Inconformidad con las Políticas del Ministerio en materia de Vivienda	Se brindó información completa al usuario sobre el mecanismo de acceso al programa VIPA, ya que el usuario no está de acuerdo con los requisitos del mismo dado las características de la población objetivo del programa	23/12/2013
4120-E1-128013-2013	13/12/2013	SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	otros	Sin datos de respuesta por parte de la Subdirección del Subsidio Familiar de Vivienda a pesar de que en 3 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud	-
4120-E1-129192-2013	17/12/2013	DIRECCIÓN DE PROGRAMAS	otros	Sin datos de respuesta por parte de la Dirección de Programas a pesar de que en 3 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud	-
4120-E1-132245-2013	26/12/2013	SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	otros	Sin datos de respuesta por parte de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda a pesar de que en 3 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud	-





MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

4120-E1-133238-2013	30/12/2013	SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Queja por demora en el pago del SFVIS	Sin datos de respuesta por parte de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda a pesar de que en 3 ocasiones se solicitó informar al GAUA sobre lo actuado respecto a la solicitud	-
4120-E1-84125-2013	02/09/2013	GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	Ineficiencia en la Atención al Usuario	Se presentaron las disculpas pertinentes por la inconformidad presentada ante la atención recibida a través de la ventanilla de atención al ciudadano de la Entidad, se informó sobre las convocatorias que han sido abiertas en el marco del programa de vivienda gratuita y se brindó información referente al mecanismo de acceso al mismo.	11/09/2013
4120-E1-81745-2013	27/08/2013	GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	Ineficiencia en la Atención al Usuario	Se ofrecieron las disculpas pertinentes debido a que los intentos de comunicación con la entidad vía telefónicamente no fueron efectivos, así mismo se orientó respecto a los datos de contacto del Viceministerio de Vivienda.	16/09/2013
4120-E1-82779-2013	28/08/2013	GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	Ineficiencia en los sistemas de información del Ministerio	Se explicó al usuario el mecanismo de recepción de las peticiones que se envían a través de la página WEB de la entidad. Ya que indica no conocer como recibe la respuesta a una solicitud realizada por dicho medio	17/09/2014
4120-E1-99375-2013	09/10/2013	GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	Inconformidad con el Trámite dado a los Derechos de Petición	Se corroboró la información suministrada por el quejoso, respecto al envío a la personería de la respuesta dada al radicado 93703, a la cual se le solicitaba notificar de dicha respuesta. Se informó sobre el trámite dado por el Ministerio en atención a la primera solicitud y de la devolución de los documentos que fueron remitidos a la entidad por no contener solicitud expresa ni dirección de notificación alguna.	27/09/2013





MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

4120-E1-109169-2013	01/11/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Ineficiencia en la Atención al Usuario	En atención a parte de la solicitud que indica la necesidad de incluir a una persona conocedora de los temas relacionados con INURBE en la Ventanilla de Atención al usuario, se informó que a la fecha de la petición se llevan procesos de capacitación al respecto al personal encargado de la atención al usuario. Así mismo se dio a conocer los diferentes medios por los cuales se puede acceder a información sobre el estado de los trámites y solicitudes.	22/11/2013
4120-E1-115277-2013	19/11/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO Y SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Inconformidad con el Trámite dado a los Derechos de Petición	Teniendo en cuenta que pese a que el número de cedula inicial de una respuesta dada el 3/03/2011 es errónea la información y el estado de postulación si corresponden al estado real de la peticionaria. Se brindó información respecto a la otra postulación realizada en el 2011 y sobre el programa de vivienda gratuita. Frente a la solicitud de revocatoria del acto administrativo por medio del cual se rechazó la postulación al SFV ante FONVIVIENDA se dio traslado a la Subdirección del SFV, dependencia encargada de dar trámite a este tipo de solicitudes.	02/12/2013
4120-E1-117287-2013	22/11/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Inconformidad con el Trámite dado a los Derechos de Petición	Teniendo en cuenta que inicialmente se dio traslado de una queja en contra de una constructora a la CCF Compensar, se presentaron las excusas por lo sucedido. Así mismo se orientó al usuario respecto a las razones por las cuales se daba como trámite a dicha queja el traslado a la Alcaldía de Soacha, municipio en la cual se llevó a cabo el proyecto de vivienda en la cual el quejoso presento la problemática narrada en el Derecho de Petición	04/12/2013





MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

4120-E1-119690-2013	27/11/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Ineficiencia en la Atención al Usuario	De acuerdo a la queja presentada en este caso por la no disponibilidad del chat institucional en el horario dispuesto para ello, y luego de corroborar con la Web master al respecto. Se presentaron las disculpas correspondientes por la intermitencia en el servicio de chat a través de la pag de internet de la entidad por las fallas en los servidores de la entidad.	04/12/2013
4120-E1-120034-2013	28/11/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Inconformidad con el Trámite dado a los Derechos de Petición	Debido a que inicialmente se brindó información errada respecto al estado de postulación. Se brindó información actualizada y real del estado de postulación reportado en el respectivo módulo de consulta. Se presentaron las excusas correspondientes por lo sucedido, y se informó la causal de rechazo en la convocatoria de vivienda gratuita	11/12/2013
4120-E1-121593-2013	02/12/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Ineficiencia en los sistemas de información del Ministerio	Se presentaron las disculpas respectivas por la no disponibilidad del chat institucional a través de la Pag. De internet del Ministerio, esto debido a fallas en los servidores de la entidad. Se informó sobre los demás canales dispuestos para atender a los usuarios.	16/12/2013
4120-E1-130791-2013	19/12/2013	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	Inconformidad con el Trámite dado a los Derechos de Petición	Se presentaron las excusas correspondientes debido a que inicialmente se informó al usuario que no presentada datos de postulación al SFV ante FONVIVIENDA, situación errónea debido a que se encontraba en el estado calificado en la convocatoria de desplazados del año 2007. Se brindó la información respectiva y se dio a conocer el programa de vivienda gratuita.	31/12/2013

Fuente: Consolidado Estadístico Segundo semestre 2013 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.





MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Cabe anotar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias, no obstante la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al director, Jefe o coordinador de cada dependencia.

Cordialmente,

ADRIANA BONILLA MARQUINEZ

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jairo Cárdenas Beltrán
Fecha: Febrero 2014

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3008

www.minvivienda.gov.co



CO13/5250

CO13/5249