



ACCIONES DE SEGUIMIENTO, ACOMPAÑAMIENTO O ASESORIA

Versión: 2.0

Fecha: 22/04/2015

Código: CI-F-11

PROCESO: EVALUACION, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. SUBPROCESO: N/A.	Fecha de realización del seguimiento: <u>21/12/2017</u>
TIPO DE SEGUIMIENTO: Informe de seguimiento al "PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DEL SECTOR VIVIENDA, AGUA Y SANEAMIENTO BASICO".	
ALCANCE: El seguimiento al PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DEL SECTOR VIVIENDA, AGUA Y SANEAMIENTO BASICO" del MVCT, se realiza con corte al 30/09/2017.	
RESPONSABLE: OLGA YANETH ARAGON – JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO. JOSE MIGUEL LOPEZ - PROFESIONAL OCI. LINA ALEJANDRA MORALES – PROFESIONAL OCI.	
OBJETIVO: Efectuar revisión al PROTOCOLO e implementación de los procedimientos establecidos para el seguimiento de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, y en general los protocolos de ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO interno y externo en la Entidad.	Seguimiento No. <input type="text" value="1"/> DE <input type="text" value="1"/>
Uso exclusivo de la OCI	
ANTERIOR AL ENVIO DE LA INFORMACIÓN POR PARTE DEL MVCT O FONVIVIENDA. <input type="checkbox"/>	POSTERIOR AL ENVIO DE LA INFORMACIÓN POR PARTE DEL MVCT O FONVIVIENDA. <input checked="" type="checkbox"/>
SEGUIMIENTO	
<p>La Oficina de Control Interno (OCI) del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, en cumplimiento del Rol de Evaluación y Seguimiento, y de las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente a la vigencia 2017, realiza seguimiento al "PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DEL SECTOR VIVIENDA, AGUA Y SANEAMIENTO BASICO", adoptado e implementado por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio para el seguimiento de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS y el respectivo balance de gestión del mismo con corte al III trimestre de la presente vigencia, de acuerdo con la información suministrada por el GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO del Ministerio.</p> <p>1. SOBRE LAS GENERALIDADES DEL PROTOCOLO.</p> <p>El objetivo principal del protocolo consiste en establecer las normas, principios básicos y procedimientos aplicables en todas las relaciones de los servidores públicos, oficiales y contratistas del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – Fondo Nacional del Ahorro y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico con los ciudadanos externos e internos.</p>	

El protocolo se establece como de cumplimiento obligatorio y de manera permanente para todos los ámbitos institucionales tanto en la ejecución de los procesos permanentes institucionales como en los productos / servicios prestados por o desde el Ministerio de Vivienda, Ciudad y territorio, es decir, en todas las relaciones que incluyan a los ciudadanos.

El protocolo está dirigido principalmente a: Funcionarios, empleados oficiales y contratistas que de alguna manera están en contacto o atienden a usuarios dentro del sector Vivienda, Agua y Saneamiento básico, y su objetivo principal es la estandarización y mejora del préstamo de servicio en las oficinas del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

La generación del protocolo propende por la formación de servidores públicos preparados para la óptima atención al usuario y ser de igual forma la guía principal para actuar ante situaciones específicas y de complejidad donde no se tenga que improvisar y que le permita al servidor los conocimientos básicos que le permitan dar respuesta al ciudadano proporcionando seguridad y actuaciones de acuerdo a los estándares de calidad establecidos por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

El protocolo se presenta como una herramienta dinámica y cambiante donde la experiencia será el insumo principal en el proceso de mejora del protocolo y la satisfacción del cliente la meta principal.

2. POLITICAS Y NORMATIVAS APLICABLES.

Las normativas aplicables al presente protocolo son:

- ✓ Constitución Política de Colombia, Artículo 2, en él se mencionan los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; Artículo 20 (Libertad de expresión) menciona que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial; Artículo 23 Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- ✓ Ley 190 del 6 de junio de 1995 "por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa." en su Artículo 48 se define el control social a la gestión pública, diseño de indicadores de gestión, eficiencia y calidad; en el Artículo 49, la obligación de toda entidad de tener una línea gratuita para la comunidad; en el Artículo 51, la obligación de dar publicidad a los bienes y servicios contratados.
- ✓ Ley 489 del 29 de diciembre de 1998 "por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los Numerales 15 y 16 del Artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones" Al referir en su Artículo 15, la creación del Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.

- ✓ Ley 790 del 27 de diciembre de 2002 "por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública"; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.
- ✓ Ley 872 del 30 de diciembre de 2003, "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".
- ✓ Ley 962 del 8 de julio de 2005 "por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas.
- ✓ Ley 1474 de junio 12 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- ✓ Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 "por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano", el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.
- ✓ Compes 3649 de 2010, Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Decreto 019 del 10 de enero de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- ✓ Compes 3785 de 2013, Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- ✓ "Estrategias Para La Construcción Del Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano V2" Secretaria de la Presidencia.
- ✓ Decreto 1078 del 26 de mayo de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- ✓ Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública."
- ✓ Ley Estatutaria 1755 de 2015 "Por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

- ✓ Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 "Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2., y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto N°1081 de 2015".
- ✓ Resolución 194 de 28 de marzo de 2016 "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos ante el ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda y se dictan otras disposiciones".
- ✓ Decreto 1166 del 19 de Julio de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

Las políticas y normativas referenciadas en el protocolo corresponden al marco legal adecuado y aplicable al mismo.

3. NORMAS TECNICAS REFERENTES.

Para poder garantizar de manera efectiva e integral un servicio al ciudadano con verdadera calidad, el protocolo incluye los principios consagrados en normas técnicas que en esta materia brindan una orientación más clara y detallada, así:

Norma NTCGP 1000:2009 Sistema de Gestión de la Calidad para la rama Ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

- Enfoque hacia el cliente
- Liderazgo
- El mando institucional
- Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.
- Mejora continua.

Las normas técnicas referenciadas en el protocolo corresponden a los referentes y principios por los que se debe regir el protocolo.

4. POLÍTICAS DE CALIDAD APLICABLES.

El protocolo acoge las siguientes características comunes de los sistemas de calidad implementados por las tres instituciones, los cuales deben ser observadas en todos los productos, trámites y/o servicios que se ofrezcan, tales como:

- Satisfacción del ciudadano.
- Talento humano competente.

- Servicio enfocado en el mejoramiento continuo

Las políticas de calidad referenciadas en el protocolo corresponden a los referentes de calidad y metas por las que se debe regir el protocolo.

5. REVISION A LOS ASPECTOS GENERALES ESTABLECIDOS EN EL PROTOCOLO SOBRE LA ATENCION AL CIUDADANO.

El presente protocolo propende por brindar un servicio humano, con calidez y respeto hacia los ciudadanos, atento a sus expectativas, a escuchar con esmero, comprender y mostrar interés por sus necesidades, a realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos buscando siempre la satisfacción y la confianza de los mismos.

Para lograr lo anterior, y dentro del marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC, liderado por el Departamento Nacional de Planeación – DNP, establece las siguientes directrices:

- *Afianzar cultura de servicio al ciudadano dentro del sector público.*
- *Optimizar los canales de atención al ciudadano.*
- *Mejorar el conocimiento de Administración Pública del Ciudadano y viceversa.*
- *Consolidar la articulación interinstitucional.*

➤ CONSIDERACIONES PREVIAS A LA PRESTACION DEL SERVICIO.

Dentro de las consideraciones establecidas en la etapa previa a la prestación del servicio se encuentran las siguientes:

- Divulgar el portafolio de servicios ofrecidos por La Entidad que facilite la comprensión del alcance de esos servicios.
- Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención, así como procesos adicionales por requisitos faltantes.
- Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio de manera visible y de fácil acceso que permita garantizar la efectividad de la comunicación.
- Mencionar otros trámites y/o entidades involucradas.
- Revisar permanentemente la actualización de la información que se suministra al Ciudadano, que permita garantizar que la misma es igual en cada punto de contacto y canal de atención.
- Garantizar fácil acceso a la información.
- Familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

➤ **CONSIDERACIONES DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO**

Dentro de las consideraciones establecidas durante la prestación del servicio se encuentran las siguientes:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

➤ **CONSIDERACIONES POSTERIORES A LA PRESTACION DEL SERVICIO**

Dentro de las consideraciones establecidas posteriores a la prestación del servicio se encuentran las siguientes:

- Obtener retroalimentación del ciudadano, sobre la calidad de su experiencia.
- Informar al ciudadano, el medio al que puede acceder para conocer el estado del trámite solicitado.
- Evaluar la percepción y su nivel de satisfacción cuando la prestación del servicio ha terminado.
- Solucionar elementos que afectan la satisfacción de los ciudadanos, lograr identificar y actuar sobre los factores identificados, buscando lograr una mejora en la prestación del servicio.
- El Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, Fondo Nacional del Ahorro y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico disponen de diferentes canales de atención, para que los ciudadanos puedan acceder a los productos y servicios que presenta a partir de su portafolio de servicios, los cuales buscan satisfacer sus necesidades y expectativas.

A nivel general se puede evidenciar que el "PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DEL SECTOR VIVIENDA, AGUA Y SANEAMIENTO BASICO" cuenta con unas consideraciones establecidas para la atención al ciudadano que son adecuadas, suficientes óptimas y enmarcadas dentro de la política de atención al ciudadano que propone el Departamento Nacional de Planeación para la prestación de un buen servicio al ciudadano dentro de su Plan Nacional de Servicio al Ciudadano **PNSC**. Adicionalmente se puede establecer que todas las etapas de cubrimiento del servicio se encuentran debidamente contempladas, que se prevén contratiempos y se instruye como abordar dichas situaciones.

6. REVISION A LOS CANALES DE ATENCIÓN

Los canales establecidos por el MVCT para la ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO son los siguientes:

CANALES DE ATENCIÓN PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO		
ATENCIÓN PRESENCIAL		
Puntos de Atención	Puntos de Atención	Puntos de Atención
	Puntos Empresariales	Sede Administrativa
	Puntos Institucionales	
	Asesores Comercial	
ATENCIÓN TELEFÓNICA		
Conmutador	Call Center	Conmutador
Call Center		
Línea Celular		
ATENCIÓN VIRTUAL		
Correo Institucional	Agilizadores	Página WEB
Página WEB	Portal Corporativo	Correo Electrónico
Chat Institucional	Fondo en Línea	Chat o Asesor Virtual
Fax	APP	Fax
Redes Sociales	Chat o Asesor Virtual	Redes Sociales
Portal Gobierno en Línea	Redes Sociales	Formularios electrónicos
Portal del Estado SUIT	Portal del Estado SUIT	APP (Próximamente)
Uma de Cristal		
ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA		
Correo Postal	Correo Postal	Correo Postal
Ventanilla de Correspondencia	Ventanilla de Correspondencia	Ventanilla de Correspondencia
Buzón de Sugerencias	Publicidad	Buzón de Sugerencias
	Facturas	
	Buzón de Sugerencias	
OTROS CANALES		
Radio	Radio	
Televisión	Televisión	
	Streaming	

DESCRIPCION POR CANAL.

➤ **ATENCION PRESENCIAL.**

El canal de atención propuesto es ADECUADO Y EFICIENTE. El Ministerio de Vivienda, ciudad y Territorio cuenta con una oficina principal de atención al ciudadano en la sede de la Calle 18 de 8:00 am a 4:00 pm de lunes a viernes, donde centraliza toda su operación y donde se le puede dar la atención requerida a la ciudadanía.

➤ **ATENCION TELEFONICA**

El canal de atención propuesto es ADECUADO Y EFICIENTE. El MVCT cuenta con un CENTRO DE ATENCIÓN Y ASESORÍA TELEFÓNICA mediante el cual el ciudadano, aprovechado las funcionalidades de voz pueda ser atendido. Los asesores están capacitados para atender todas las inquietudes de forma ágil y eficiente, de igual manera informar acerca de los productos, servicios y trámites que ofrece la Institución.

➤ **ATENCIÓN VIRTUAL**

El canal de atención propuesto es ADECUADO Y EFICIENTE. El MVCT cuenta con un canal virtual debidamente implementado, el cual utiliza tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para facilitar el acceso, uso, apropiación y fortalecimiento, por parte de los ciudadanos a información pertinente, veraz en línea y oportuna sobre los servicios que presta El Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio.

➤ **ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA**

El canal de atención propuesto es ADECUADO Y EFICIENTE. El MVCT de igual forma tiene implementado el uso de texto sobre un medio físico como el papel. (Facturas, cartas, invitaciones, folletos entre otros), permitiendo una comunicación activa con la ciudadanía.

7. REVISIÓN A LAS ETAPAS DEL PROTOCOLO.

➤ **APERTURA**

Inicia con una bienvenida y un saludo que permita la acogida al Ciudadano, de tal forma que este se sienta importante y reconocido como persona, digna de respeto, confianza, el cual deberá ser escuchado y contestado por los funcionarios, quienes brindaran orientación al servicio que solicite.

➤ **ANÁLISIS Y COMPRESIÓN**

Es el momento de verdad en el cual el objetivo es escuchar, percibir y recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición comunicadas por el ciudadano. Es necesario que en esta etapa de contacto no se involucre con las opiniones pronunciadas por el Ciudadano.

➤ **INTERVENCIÓN Y SOLUCIÓN**

Es necesario conocer el rol posición o función de las personas involucradas en los momentos de intervenir en la comunicación, con el ánimo de promover la resolución de las inquietudes, buscando la satisfacción del Ciudadano.

Teniendo en cuenta los canales de atención descritos anteriormente, frente a la prestación del servicio, se identifican aspectos generales que son aplicables para todos y cada uno de ellos.

REVISIÓN BALANCE DE GESTIÓN CON CORTE A TERCER TRIMESTRE DE 2017

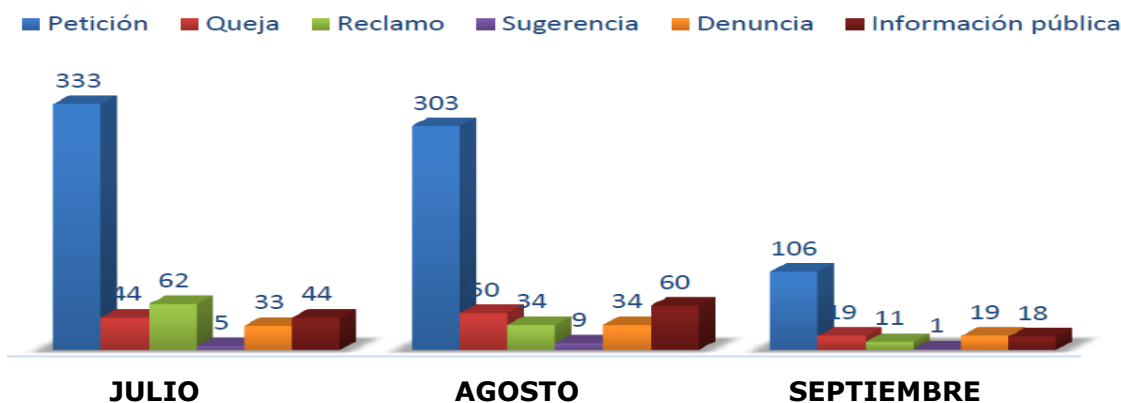
De acuerdo al Informe con corte a tercer trimestre de 2017, presentado por el GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO, ingresaron al MVCT un total de **1063** documentos identificados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, en la herramienta de gestión documental, en total se recibieron **36.103** documentos en este mismo periodo, es decir que las PQRSD representaron el **2.94%** del total de estos registros, estos se distribuyeron así:

A. TOTAL, PQRSD.

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD
Petición	742
Queja	113
Reclamo	107
Sugerencia	15
Denuncia	86
Información pública	122
Total	1185

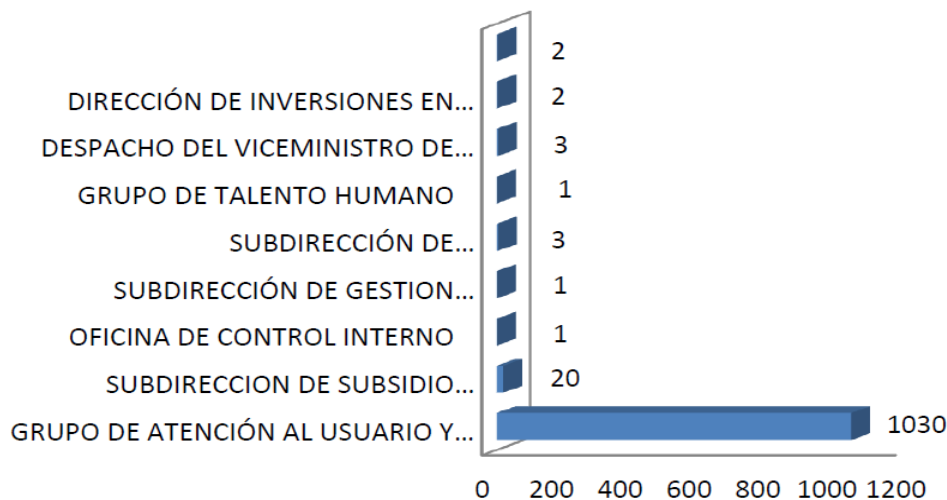


B. PQRSD DISCRIMINADOS POR MES:



De acuerdo a los datos de la gráfica anterior, se observa que en promedio ingresan mensualmente al Ministerio **354** documentos que son catalogados como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o información pública.

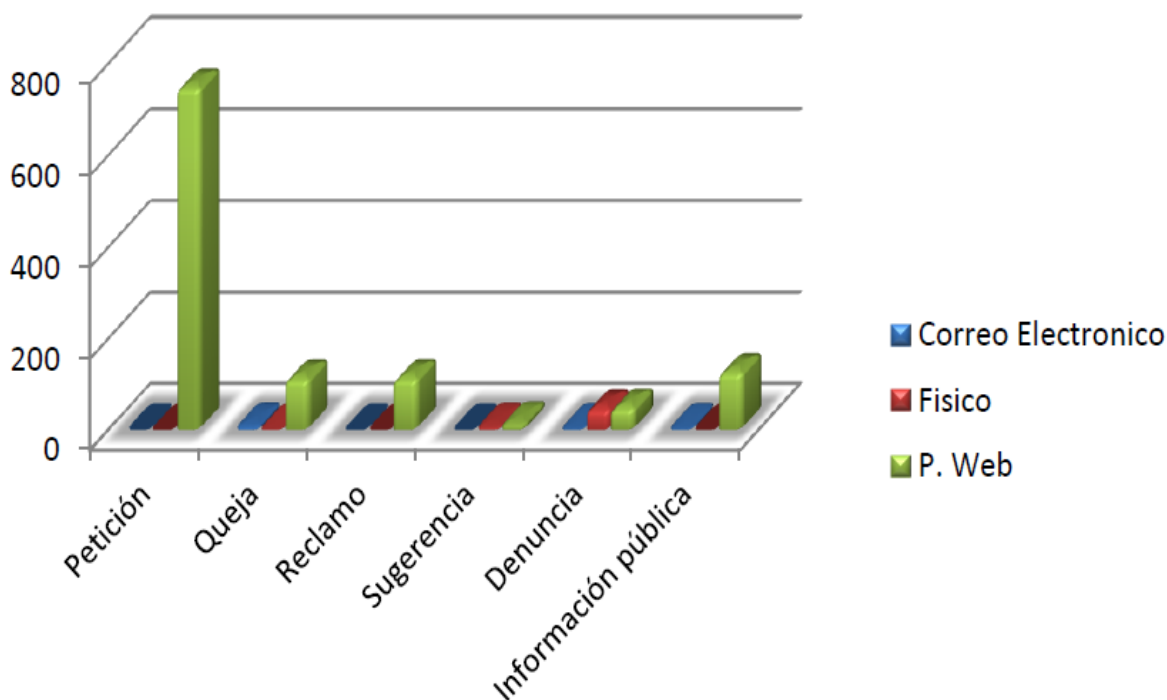
C. DIRECCIONAMIENTO PQRSD A LAS AREAS DEL MVCT:



Como se puede observar en la gráfica anterior, la dependencia con mayor volumen de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas, fue GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO (**1030** documentos, equivalente al **97%**), seguido de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda (**20** documentos, equivalente al **2%**).

D. CANTIDAD PQRS D POR CANAL DE ATENCION:

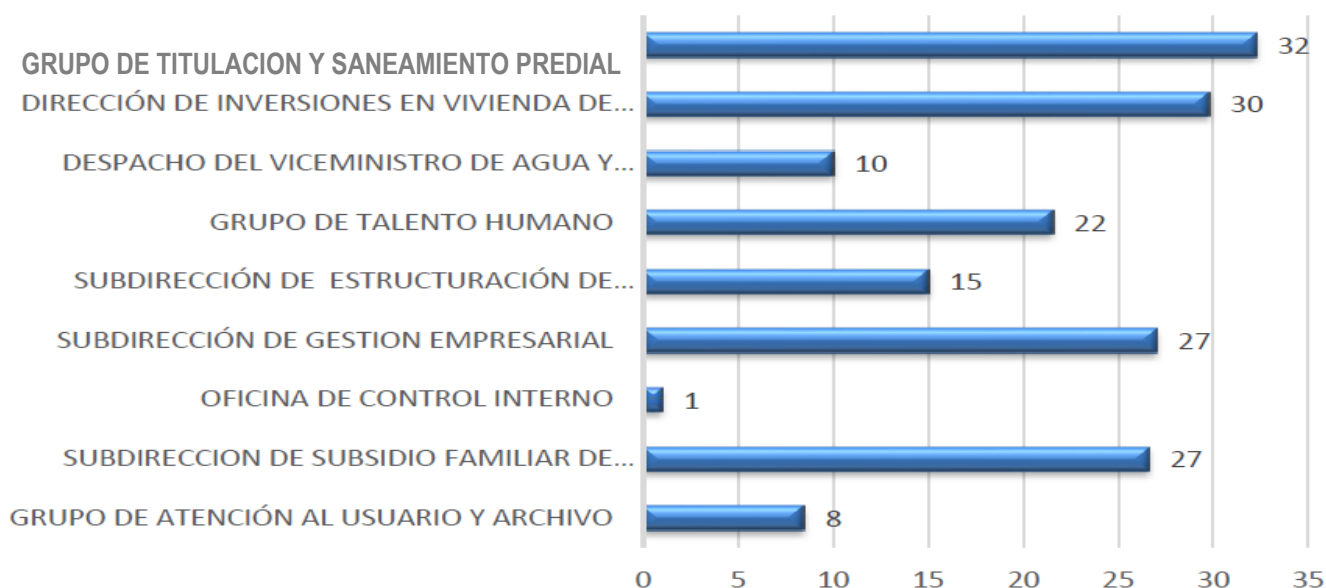
TD/CANAL	Correo Electrónico	Físico	P. Web
Petición	0	0	742
Queja	6	1	106
Reclamo	0	0	107
Sugerencia	0	5	10
Denuncia	2	41	43
Total	8	47	1008



De acuerdo la gráfica anterior, el canal más usado por los usuarios del MVCT para interponer las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, información pública y denuncias es la página web de la Entidad (**1008** documentos), este canal consiste en un **FORMULARIO DE PQRS D** 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 "Petitionen, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS".

E. TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO A PQRSD POR DEPENDENCIA DEL MVCT:

DEPENDENCIA DESTINO	DIAS PROM	# PQRSD
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	8	688
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	27	121
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1
SUBDIRECCIÓN DE GESTION EMPRESARIAL	27	8
SUBDIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROGRAMAS	15	3
GRUPO DE TALENTO HUMANO	22	8
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO	10	3
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	30	4
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	32	39

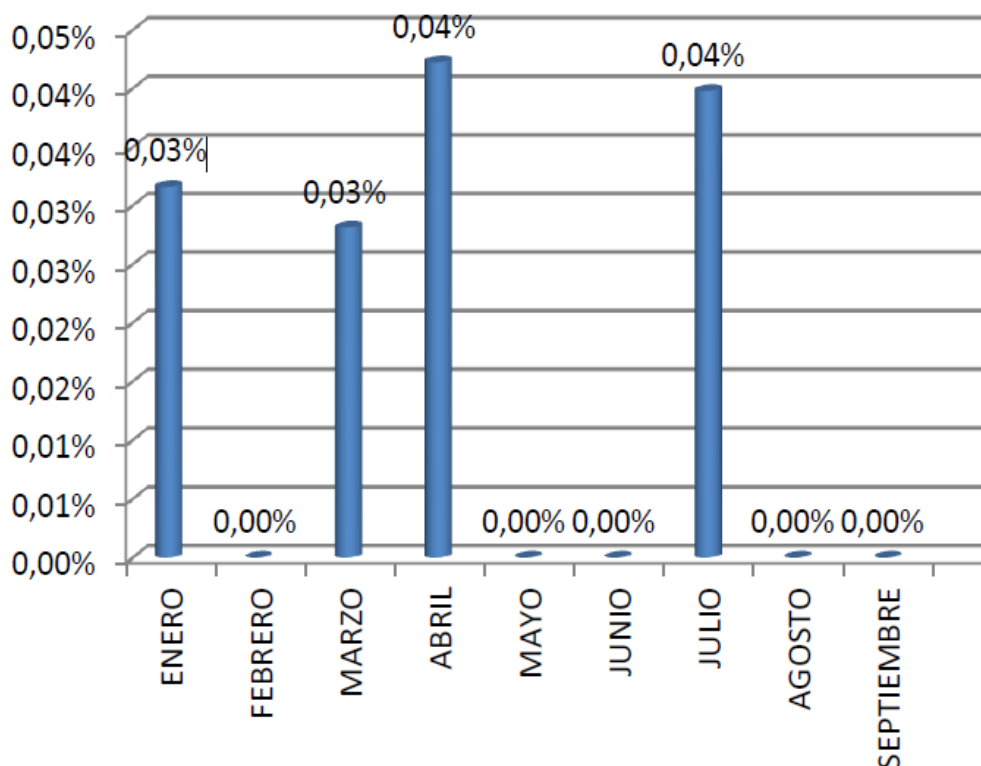


De acuerdo a la tabla y grafica la dependencia tiene un promedio de 20 días para dar respuesta. El Grupo de Titulación y Saneamiento Predial es el que registra el promedio de tiempo más alto en brindar respuesta.

F. TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO A PQRSD POR TRIMESTRE:

Días promedio 2017-1	Días promedio 2017-2	Días promedio 2017-3
39.3	48	20

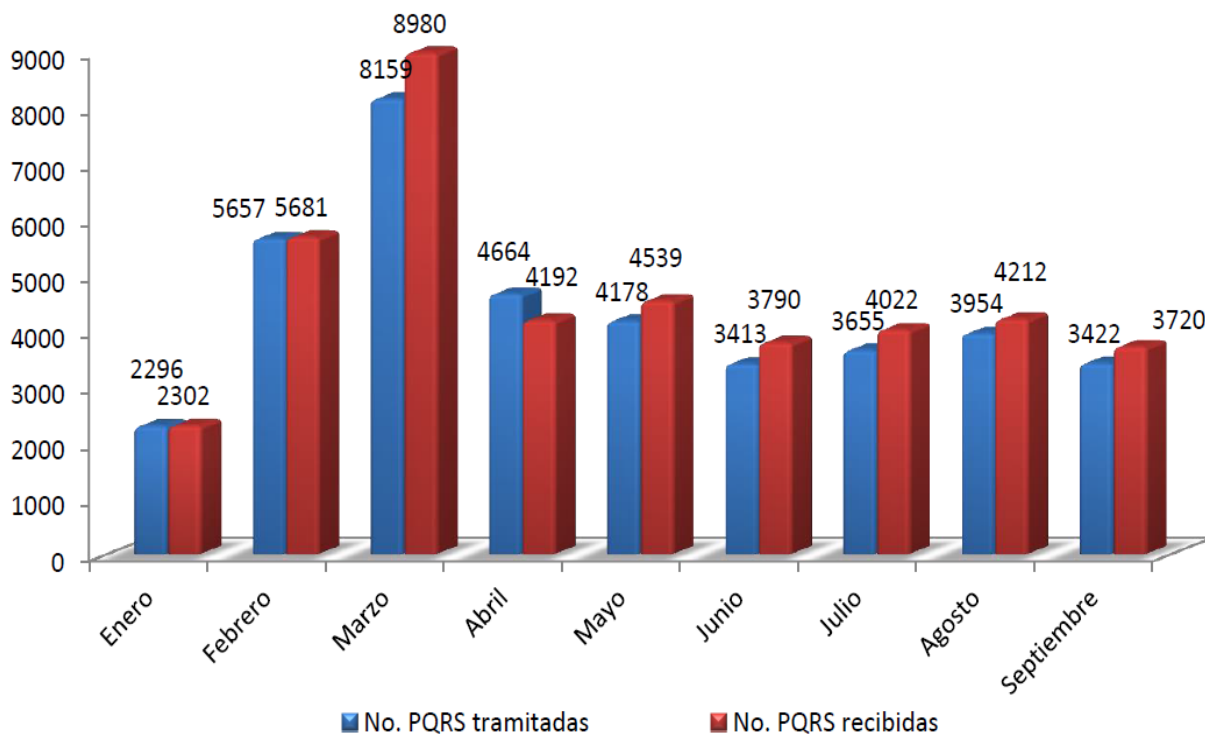
G. INSATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN PERSONALIZADA:



En la gráfica anterior se evidencia que el indicador en el periodo de enero a septiembre se ubicó dentro del valor meta establecido, pues de los 24.768 usuarios atendidos a través del canal personalizado en las instalaciones de la entidad, 4 usuarios se sintieron insatisfechos con el servicio y/o atención brindada (insatisfacción por motivos de no haber cupos en el programa vivienda Gratuita, mas no por el servicio brindado).

Nota: Es de aclarar que el indicador en el MVCT se mide sobre la cantidad de usuarios atendidos personalmente y si estos desean responder la encuesta de satisfacción. En total 30 personas diligenciaron la encuesta de satisfacción de las cuales 4 presentaron insatisfacción.

H. Estado de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias (PQRS)



En la gráfica anterior se observa que, en el periodo comprendido entre enero a septiembre de 2017, se recibieron un total de **39.398** PQRS en la entidad, de las cuales se tramitaron **41.438** lo cual corresponde a un **95.07%** de cumplimiento, reflejando un comportamiento positivo del indicador puesto que se encuentra dentro de los límites preestablecidos.

El mes de marzo presentó la mayor cantidad de solicitudes de PQRS con un **30%** del total de PQRS del periodo evaluado.

Nota: 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.

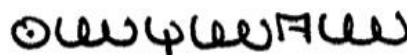
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con relación al Segundo trimestre del año 2017 se disminuyó en 28 días los tiempos de respuesta, correspondiente a un 41.66%, esto se debe a la implementación del servicio racionalizado de Movilizaciones y a la gestión de cada dependencia en brindar oportunamente respuesta a las solicitudes interpuestas por la ciudadanía.

- Se puede evidenciar a nivel general que las dependencias del MVCT durante el transcurso del 2017 han venido mejorando los tiempos de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Para el tercer trimestre los tiempos de respuesta han mejorado en un 19% en busca de cumplir los tiempos estipulados en la Ley 1755 de 2015, (10, 15 o 30 días hábiles).
- El reporte de PQRSD es obtenido desde la herramienta de gestión documental y no es realizado manualmente como se venía elaborando en años anteriores, así mismo se requiere realizar jornadas de sensibilización a los funcionarios y contratistas del MVCT sobre la herramienta documental GesDoc-Bizagi para el trámite y/o respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Se recomienda realizar jornadas de sensibilización a funcionarios y contratistas en conocimiento del "PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DEL SECTOR VIVIENDA, AGUA Y SANEAMIENTO BASICO".
- Se recomienda la actualización del "PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DEL SECTOR VIVIENDA, AGUA Y SANEAMIENTO BASICO" teniendo en cuenta que el referente de Normas Técnica, en específico la NTCGP1000:2009 perdió vigencia con el Decreto 1499 de 2017.



JOSE MIGUEL LOPEZ
PROFESIONAL OCI
AUDITOR



OLGA YANETH ARAGON SANCHEZ
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO