

## **INFORME DE TRÁMITES A QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2017**

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 el mes de enero y marzo del año 2017. 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:**

### **Petición:**

Es la pretensión de un usuario, peticionario o cliente, con relación a temas de competencia del Ministerio.

### **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 PETICIONES, 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 tramite 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.

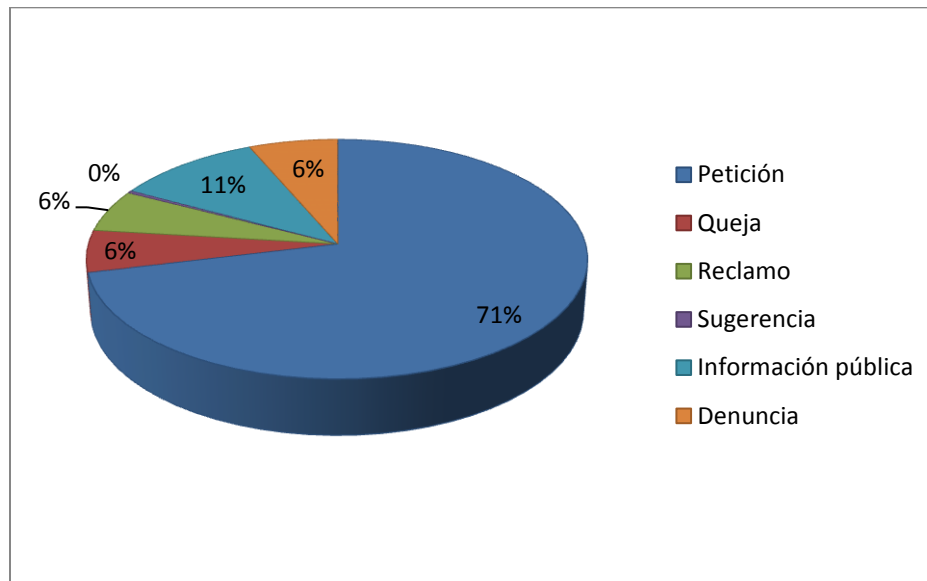
Durante el segundo trimestre del año 2017 ingresaron un total de **2.154** documentos identificados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, en la herramienta de gestión documental, en total se recibieron **36.939** documentos en este mismo periodo, es decir que las PQRSD representaron el **5.83%** del total de estos registros, estos se distribuyeron así:

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

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD
Petición	1534
Queja	122
Reclamo	123
Sugerencia	7
Información pública	229
Denuncia	139
<b>Total</b>	<b>2154</b>

Fuente: Consolidado Estadístico Segundo trimestre 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

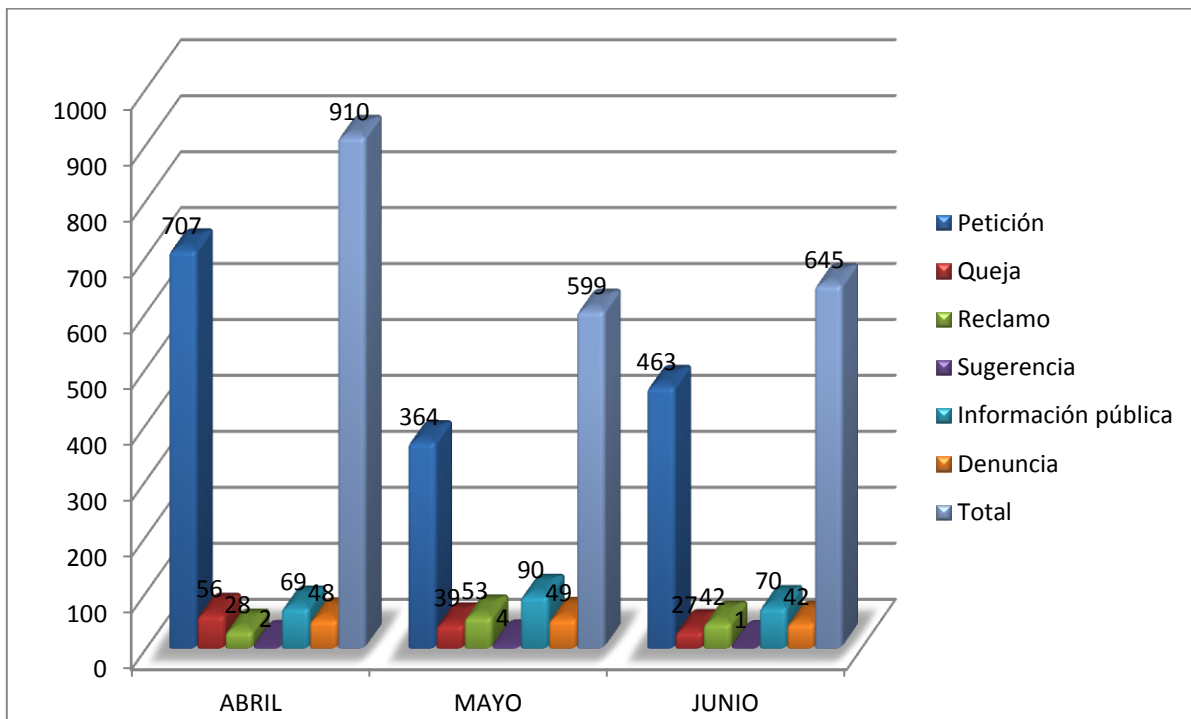
**GRÁFICA No. 1**  
**Clasificación PQRSD**



Fuente: Consolidado Estadístico Segundo trimestre 2017 – 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 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

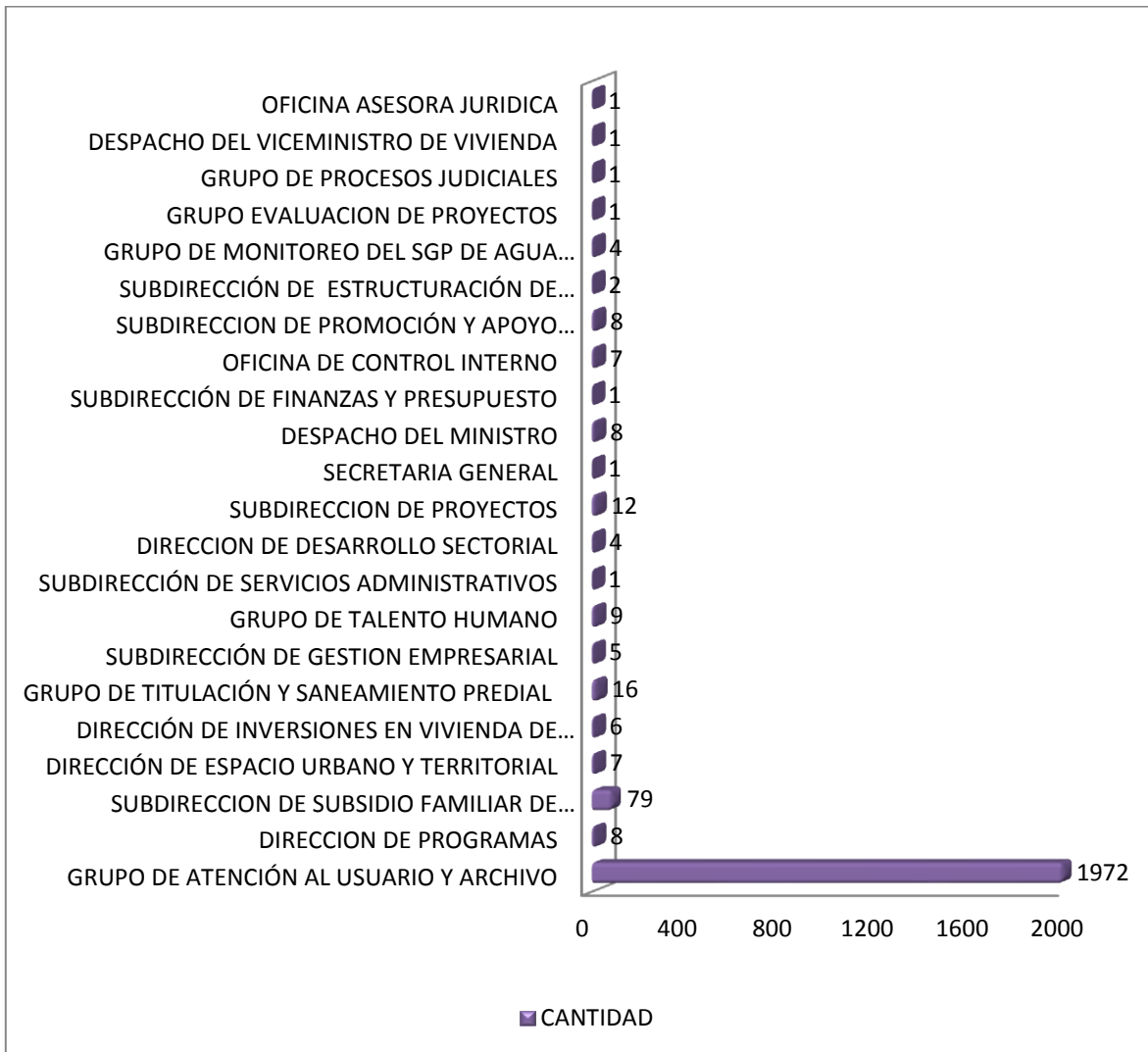
De acuerdo a los datos de la gráfica No. 2, en promedio ingresan mensualmente al Ministerio **718** documentos que son catalogados como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o información pública igualmente se refleja que el mes que más ingresaron PQRS fue el mes de **abril**, representando el **42%** del total de estos documentos en el trimestre.

### **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 44 dependencias con las que cuenta la Entidad actualmente, 22 hicieron parte del proceso de atención de una PQRS, es decir el **50%** de ellas. A continuación se muestra el volumen de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, información pública y denuncias por dependencia.

### GRÁFICA No. 3

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



Fuente: Consolidado Estadístico Segundo trimestre 2017 – 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 (1972 documentos, equivalente al 92%) seguido de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda (79 documentos, equivalente al 4%).

### **CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, 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 segundo trimestre del año 2017:

**TABLA No. 2**

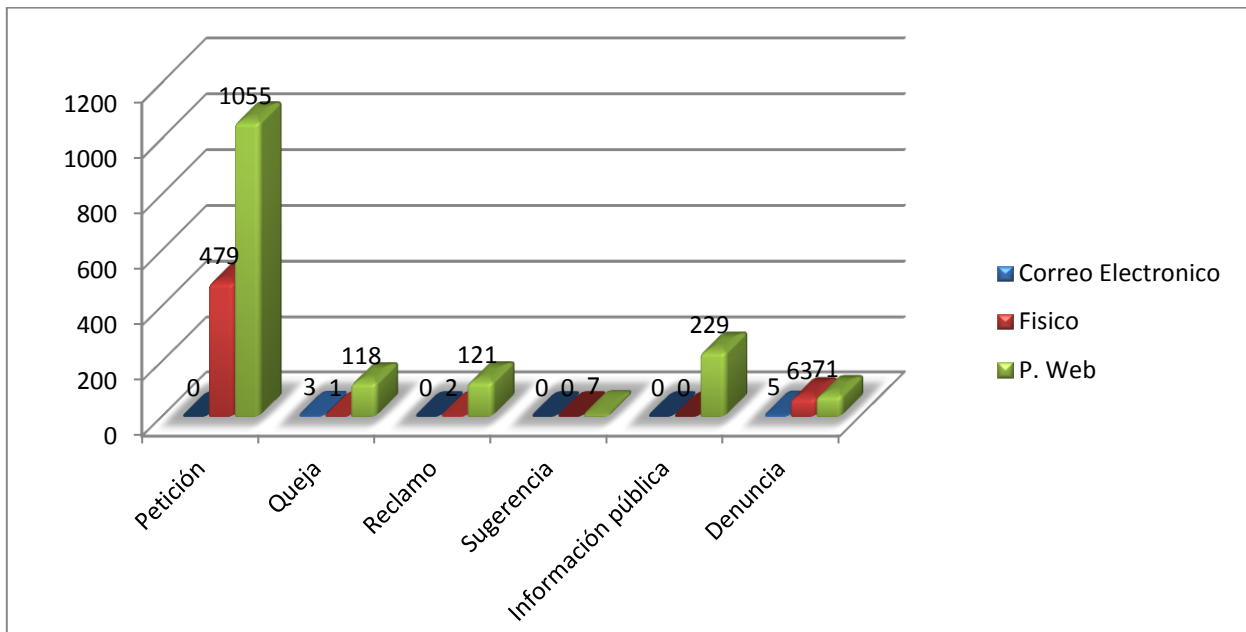
#### **Cantidad De Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Y Sugerencias Por Canal**

<b>T.D./CANAL</b>	<b>Correo Electrónico</b>	<b>Físico</b>	<b>P. Web</b>
Petición	0	479	1055
Queja	3	1	118
Reclamo	0	2	121
Sugerencia	0	0	7
Información pública	0	0	229
Denuncia	5	63	71
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>545</b>	<b>1601</b>

Fuente: Consolidado Estadístico Segundo trimestre 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

### GRÁFICA No. 4

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



Fuente: Consolidado Estadístico Segundo trimestre 2017 – 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 (**1601** 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 “Petitionen, quejas, reclamos y sugerencias – PQRSD”.

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

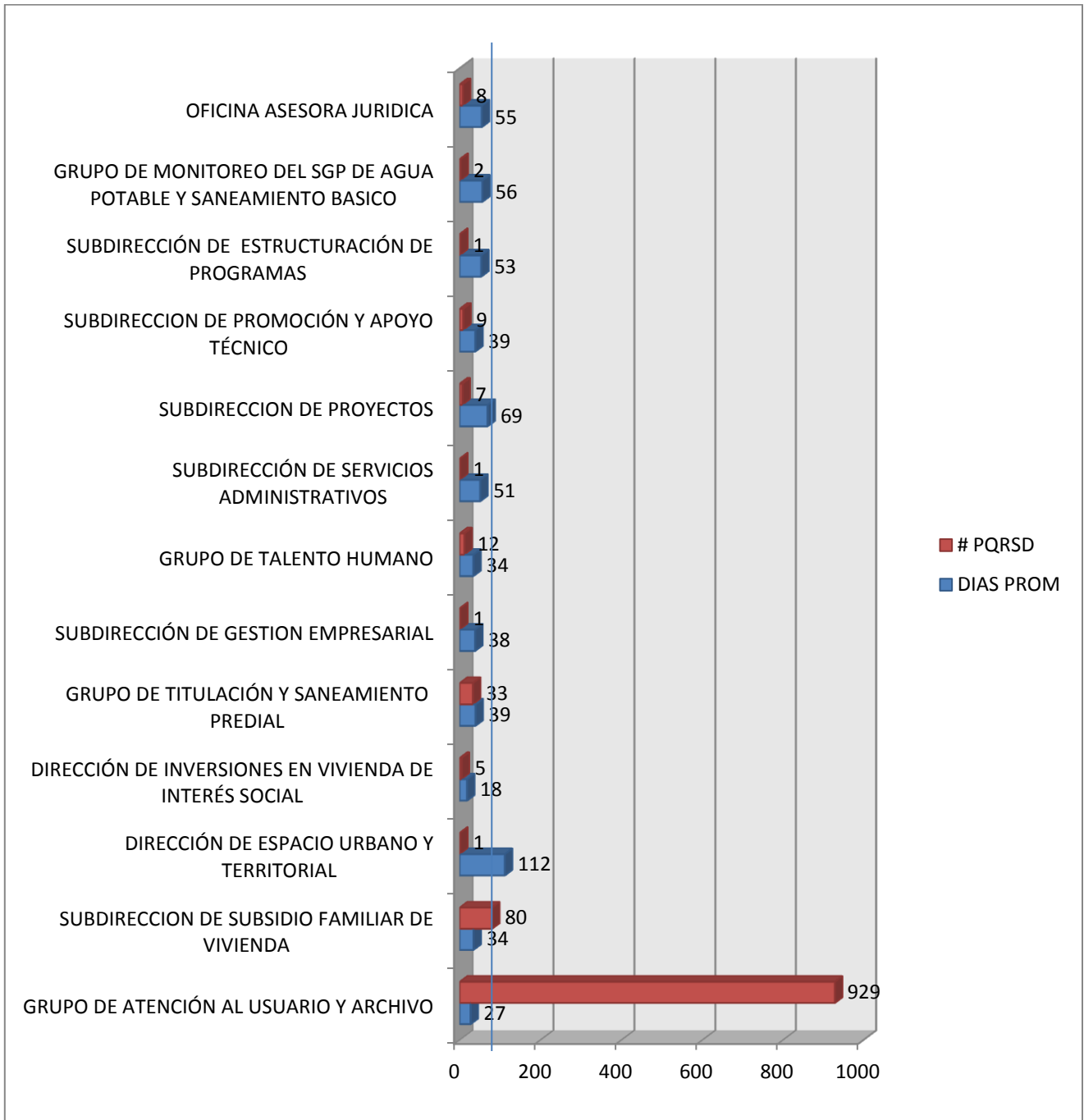
**TABLA No. 3**  
**Tiempo empleado por dependencia en la atención de PQRSD**

DEPENDENCIA DESTINO	DIAS PROM	# PQRSD
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	27	929
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	34	80
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	112	1
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	18	5
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	39	33
SUBDIRECCIÓN DE GESTION EMPRESARIAL	38	1
GRUPO DE TALENTO HUMANO	34	12
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	51	1
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	69	7
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	39	9
SUBDIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROGRAMAS	53	1
GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	56	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	55	8

Fuente: Consolidado Estadístico Segundo trimestre 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



**GRÁFICA No. 5**



Fuente: Consolidado Estadístico Segundo trimestre 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo con la gráfica N° 5 y a la tabla 3 las dependencias tiene un promedio de 48 días para dar las respuesta. El grupo de Atención Al usuario y Archivo es el que registra el número más alto en la recepción de documentos y tiene un promedio de 27 días en promedio ya que el volumen de peticiones es muy alto para esta dependencia con un total 929 PQRSD.

## COMPORTAMIENTO DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DEL MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO.

**TABLA No. 5**

**Comparativo de días hábiles de respuesta de los dos primeros trimestres del año 2017.**

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

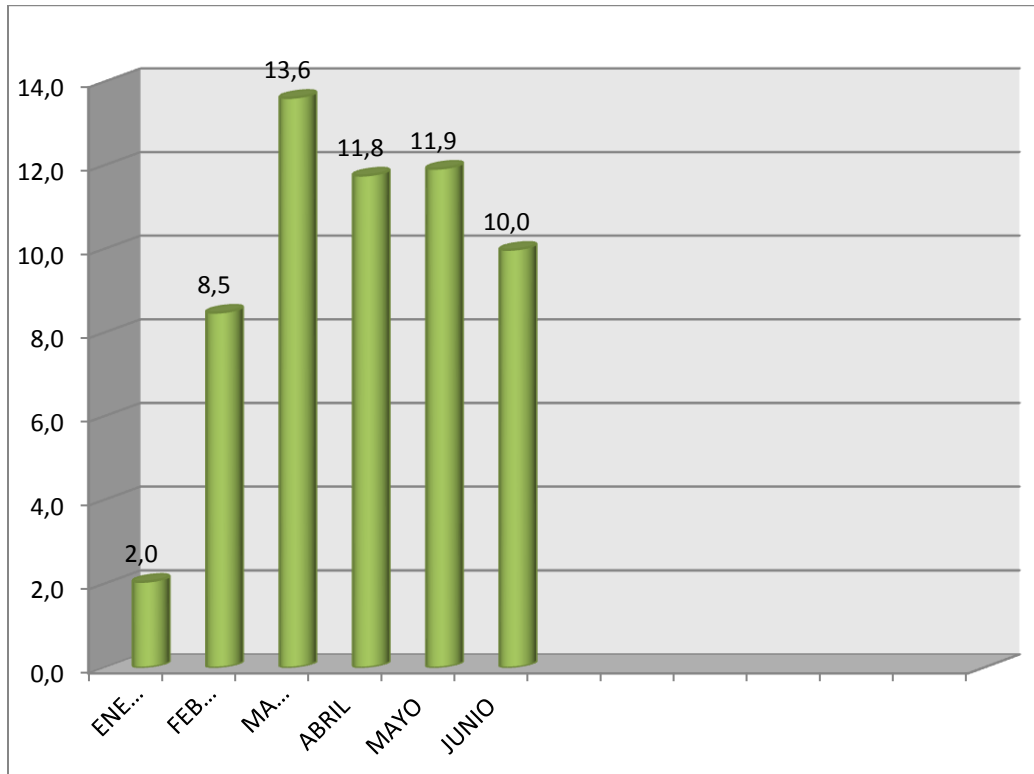
Fuente: Consolidado Estadístico Segundo trimestre 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Con relación al Primer trimestre del año 2017 se incrementó en 8.7 días los tiempos de respuesta, correspondiente a un 22.13% más. Se evidencia un aumento.

## COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES DE GESTION EN LOS CANALES DE ATENCION.

### GRÁFICA No. 6

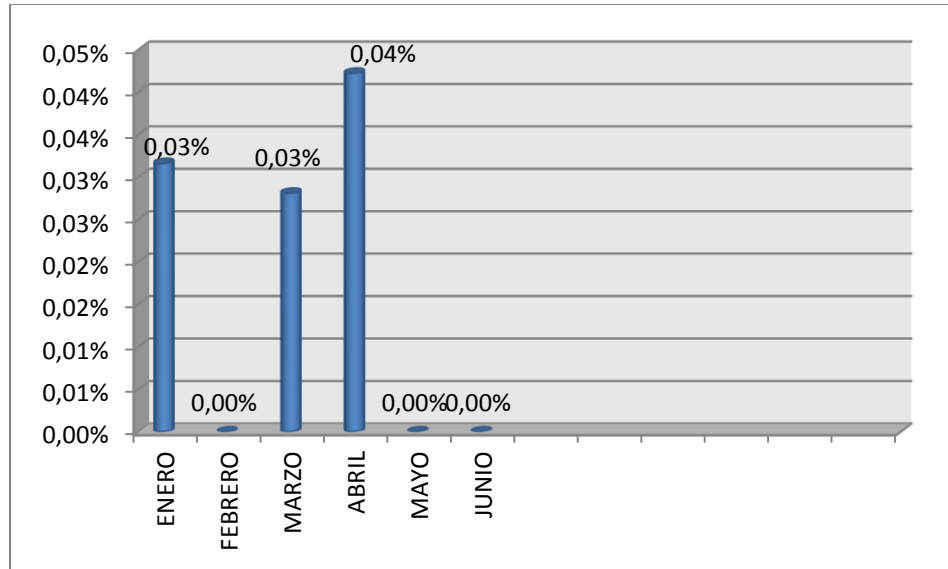
**Tiempo promedio en la respuesta a los Derechos de Petición que tienen términos especiales de los dos primeros trimestres del año 2017.**



Fuente: Consolidado Estadístico Primer y Segundo trimestre 2017 – 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, no obstante, se encontró dentro del valor máximo. Lo anterior se debe a la gran cantidad de derechos de petición que se recibieron en los dos primeros trimestres, pero se logró estar dentro de la meta.

**GRÁFICA No. 7**  
**Insatisfacción del usuario en la atención personalizada.**

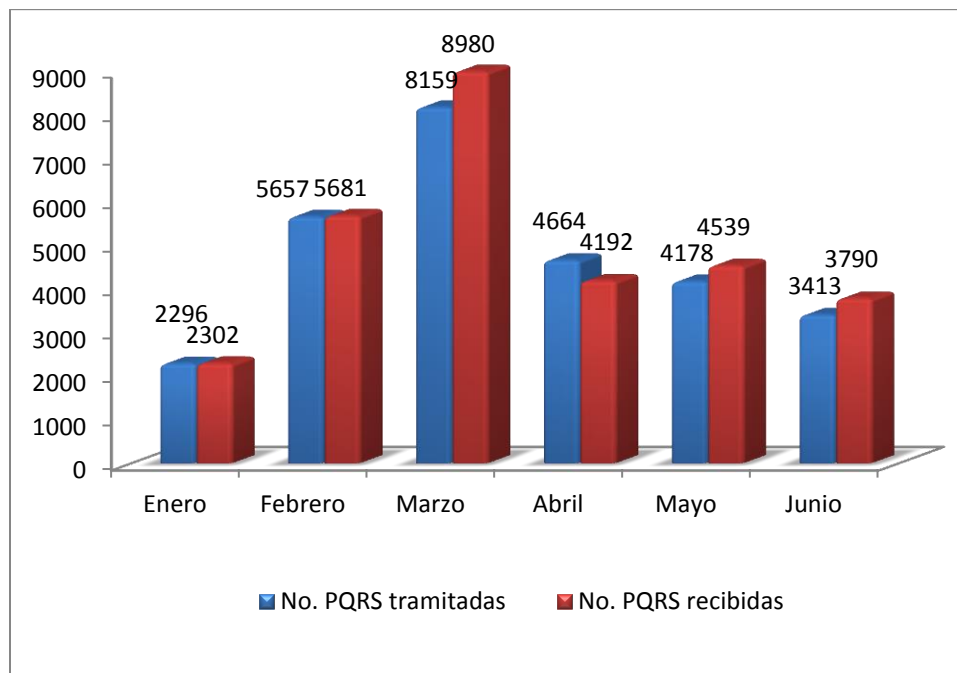


Fuente: Consolidado Estadístico Primer y Segundo trimestre 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

En la Grafica No. 7 se evidencia que el indicador en el periodo de Enero a de Junio se ubicó dentro del valor meta establecido, pues de los 17.624 usuarios atendidos a través del canal personalizado en las instalaciones de la entidad, 3 usuario se sintió insatisfecho con el servicio y/o atención brindada por motivos de no haber cupos en el programa vivienda Gratuita, mas no por el servicio brindado.

Es de aclarar que el indicador se mide sobre la cantidad de usuarios atendidos personalizada mente y si estos desean responder la encuesta de satisfacción, en total 13 personas diligenciaron la encuesta de satisfacción de las cuales 3 presentaron insatisfacción.

**GRÁFICA No. 8**  
**Estado de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias (PQRS)**



Fuente: Consolidado Estadístico Primer y Segundo trimestre 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

En la Grafica No. 8 en el periodo comprendido entre Enero a Junio de 2017, se recibieron un total de **29.484** PQRS en la entidad, de las cuales se tramitaron **28.367** lo cual corresponde a un **96,21%** de cumplimiento, reflejando un comportamiento positivo del indicador puesto que se encuentra dentro de los limites preestablecidos.

Se evidencia que el mes de Marzo se presentó la mayor cantidad de solicitudes de PQRS con un **30%** del total de PQRS DEL periodo evaluado.

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 No. 1 Clasificación PQRSD allí se presenta un total de **229** peticiones sobre información pública, de la cual realizando una inspección a cada una se determinó que solamente **20** peticiones corresponden a información pública las cuales se emitió respuesta a todas las solicitudes, de las **209** peticiones restantes estas corresponden a solicitudes personales las cuales también se brindó respuesta.

**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 del periodo Abril a Junio 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 por medio del GAUA ha trasladado en el periodo de Enero a Junio de 2017, 105 derechos de petición a las diferentes entidades competentes de brindar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía remitiendo dentro de los 10 días hábiles la solicitud y anexos originales e informándole al peticionario sobre el traslado.

## 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 el gran volumen de documentos recibidos en el mes de Abril de 2017 y la coyuntura presentada al inicio del año en materia de contratación de personal requerido para la Entidad, los tiempo de respuesta se vieron afectados debido a que el trabajo represado sumado al incremento de PQRS recibidas influyó.
- Dado que el reporte de PQRS 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 funcionario o contratista 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.
- 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.

### **ADRIANA BONILLA MARQUINEZ**

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jefferson Daniel Romero A.  
Revisó: Adriana Bonilla Marquinez  
Fecha: Agosto de 2017