

**MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO**  
**GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO**

**INFORME DE TRÁMITES A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS  
DURANTE EL TERCER TRIMESTRE.**

RESPONSABLE

**ELIZABETH CRUZ GONZALEZ**

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Jefferson Daniel Romero Acosta  
Facilitador de calidad

**2018**

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, denuncias por corrupción o sugerencias a través del Sistema de Información Documental, durante el periodo comprendido entre los meses de julio a septiembre del año 2018. 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**:

**Derecho de petición:**

Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición por motivos de interés general o particular competencia del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Diez (10) o Quince (15) días hábiles para dar respuesta.

**Petición:**

Es la pretensión de un usuario, peticionario o cliente, con relación a temas de competencia del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Diez (10) o Quince (15) días hábiles para dar respuesta.

**Queja:**

Mecanismo para poner en conocimiento del Ministerio la ocurrencia de una situación irregular en la conducta de los servidores a su cargo. Diez (10) días hábiles para dar respuesta.

**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. Diez (10) días hábiles para dar respuesta.

**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. Treinta (30) días hábiles para dar respuesta.

**Denuncias:**

Documento o información donde se da noticia a la Autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta. Diez (10) días hábiles para dar respuesta.

**Denuncias actos de corrupción:**

Información que se refiere a posibles hechos de corrupción que se atribuyen al servidor público que en el ejercicio de sus funciones obtiene un beneficio particular para él o para un tercero.

Diez (10) días hábiles para dar respuesta.

**Felicitaciones:**

Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Treinta (30) días hábiles para dar respuesta.

**RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES 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 PQRS D 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. 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 PQRS D ante el MVCT y FONVIVIENDA, de presentarse tal situación es necesario presentar la respectiva denuncia ante la autoridad competente.

Durante el periodo evaluado ingresaron un total de **20.320** documentos identificados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de Información Pública – PQRSDF, en la herramienta de gestión documental, en total se recibieron **31.748** documentos en este mismo periodo, es decir que las PQRS D representaron el **64%** del total de estos registros, estos se distribuyeron así:

**TABLA No. 1  
Clasificación PQRSD**

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD
Petición	19574
Queja	135
Reclamo	190
Sugerencia	7
Denuncia	86
Denuncia por Corrupción	6
Información pública	251
Felicitación	71
<b>Total</b>	<b>20320</b>

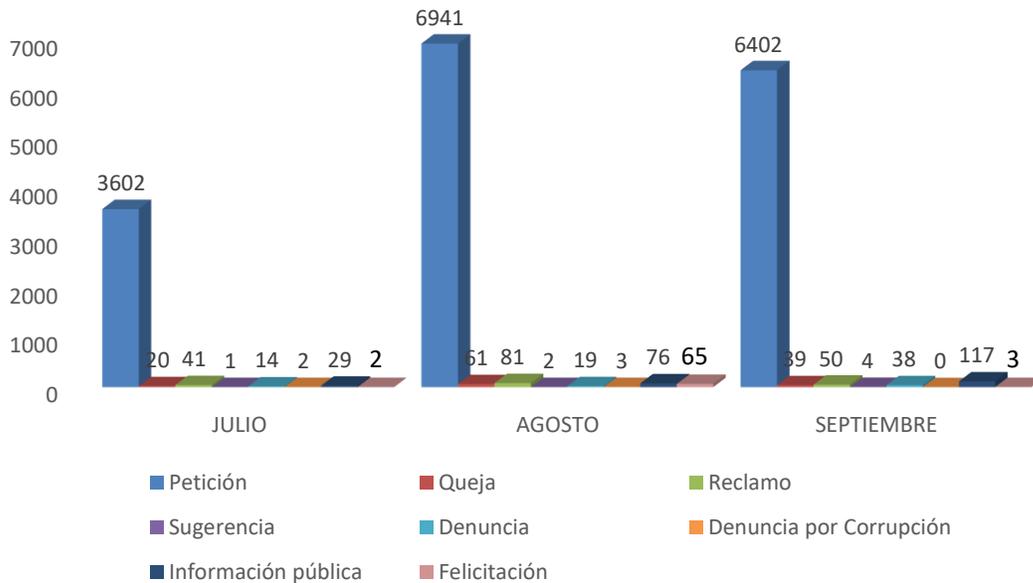
Fuente: Consolidado Estadístico 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

**GRÁFICA No. 1  
Clasificación PQRSD**



Fuente: Consolidado Estadístico 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

**GRÁFICA No. 2**  
**Volumen de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias por mes.**



Fuente: Consolidado Estadístico 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo a los datos de la gráfica No. 2, en promedio ingresan mensualmente al Ministerio **5.080** 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 **agosto**, representando el **36%** del total de estos documentos en el trimestre.

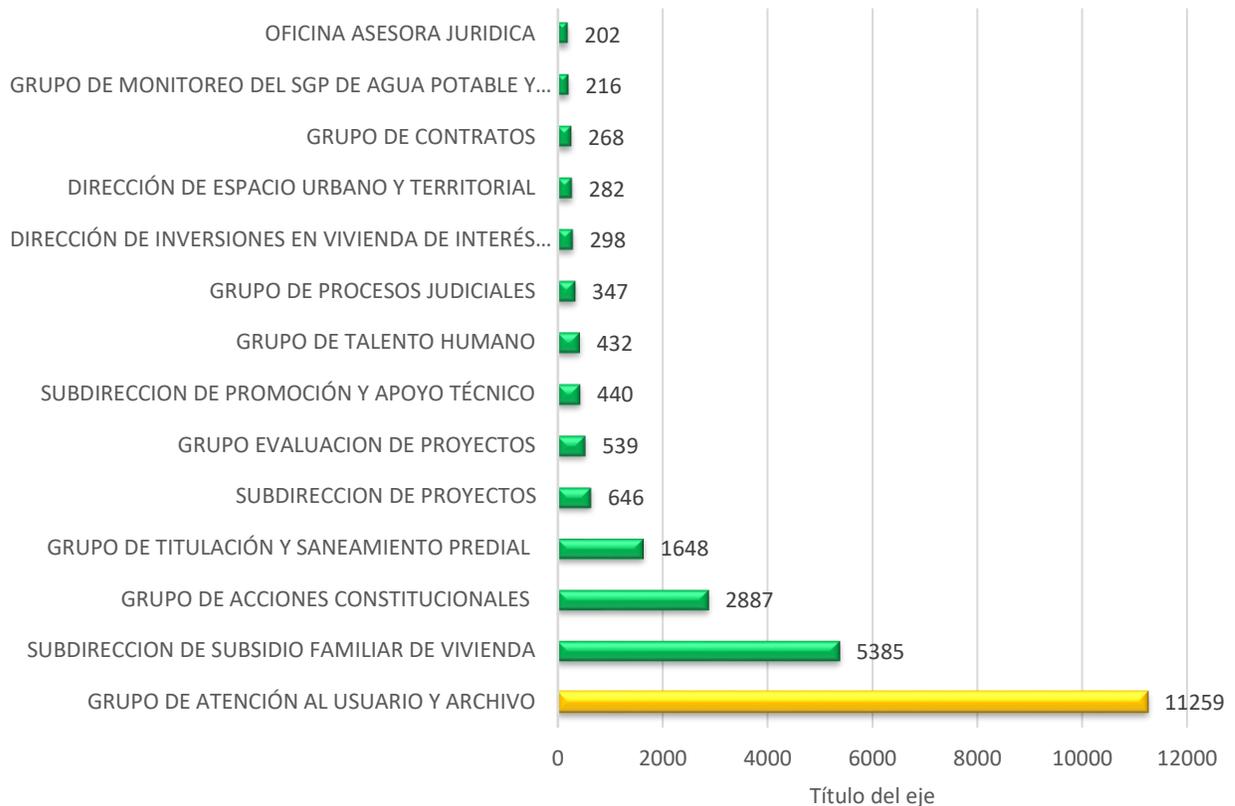
De los seis casos radicados como denuncia por actos de corrupción directamente por la página web, uno es prueba de operatividad del módulo **2018ER0071884**, es de aclarar que es el usuario es quien realiza la tipificación del mismo, los casos son los siguientes:

RADICADO	FECHA RADICADO	RADICADO SALIDA
2018ER0067237	23/07/2018 18:43	SIN RESPUESTA
2018ER0068286	26/07/2018 7:26	2018EE0058608
2018ER0078160	23/08/2018 15:19	2018EE0067228
2018ER0078959	27/08/2018 13:24	2018EE0068223
2018ER0093973	5/10/2018 10:35	2018EE0080060

Adicionalmente por parte de los servidores públicos del GAUA se identificaron los casos **2018ER0093025** y **2018ER0093213** que fueron radicados como

denuncias y luego de verificar su contenido fueron remitidos a la oficina de control interno disciplinario.

**GRÁFICA No. 3**  
**Direccionamiento de los diferentes tipos de solicitudes al interior del MVCT**



Fuente: Consolidado Estadístico 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Como se observa en la gráfica 3, la dependencia con mayor volumen de solicitudes, fue el Grupo de Atención al Usuario y Archivo (**11.259** documentos, equivalente al **43%**) seguido de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda (**5.385** documentos, equivalente al **21%**).

**CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.**

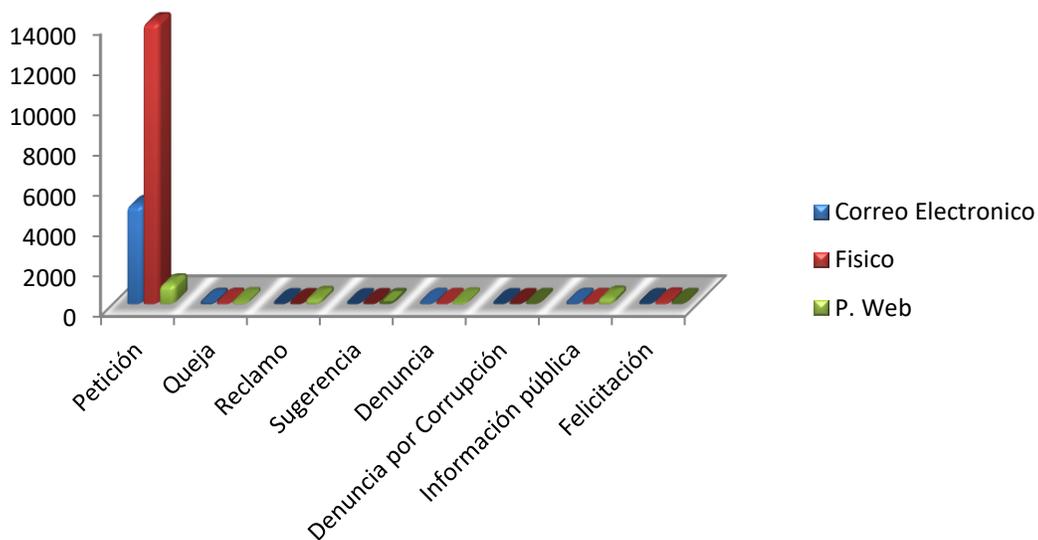
A continuación, se evidencia los canales por los cuales fueron recibidos las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que ingresaron al ministerio durante el periodo solicitado:

**TABLA No. 2**  
**Cantidad De Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Y Sugerencias Por Canal**

TD/CANAL	Correo Electrónico	Físico	P. Web
Petición	4804	13878	892
Queja	10	36	89
Reclamo	0	0	190
Sugerencia	0	0	7
Denuncia	12	14	60
Denuncia por Corrupción	0	0	6
Información pública	11	18	222
Felicitación	3	67	1

Fuente: Consolidado Estadístico 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

**GRÁFICA No. 4**  
**Cantidad De Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Y Sugerencias Por Canal**



Fuente: Consolidado Estadístico 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Tal y como se muestra en 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 **Documentación Física** de la Entidad (**14.013** documentos), este canal está ubicado en la sede cll 18 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio

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

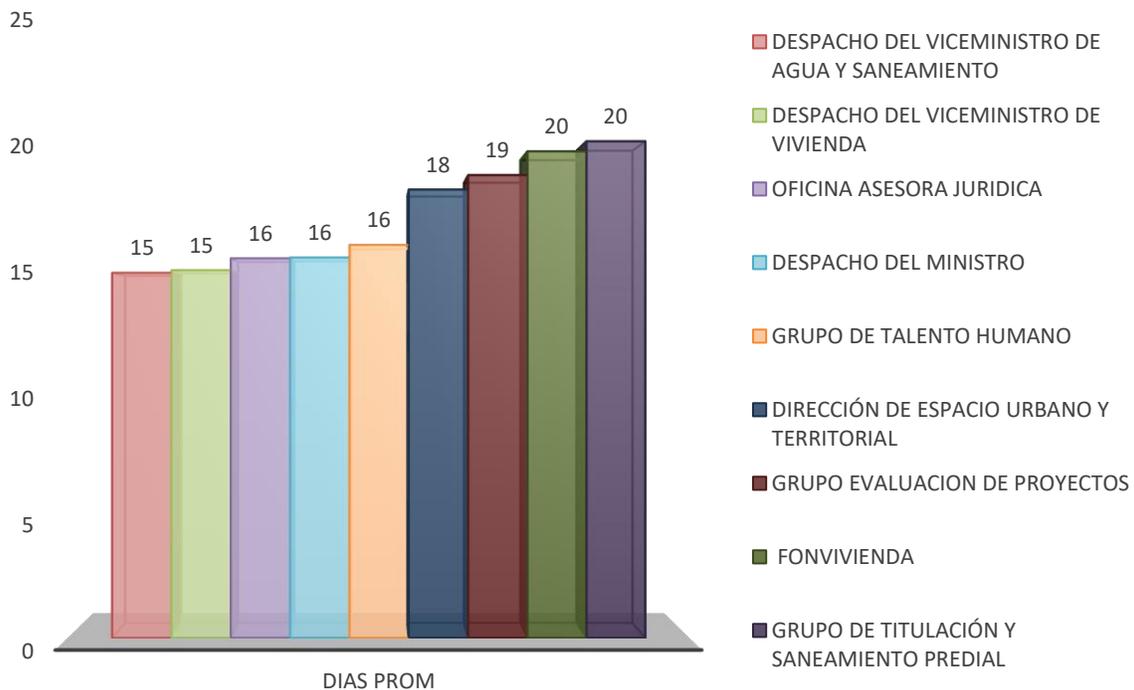
**TABLA No. 3  
Tiempo empleado por dependencia en la atención de PQRS**

DEPENDENCIA DESTINO	DIAS PROM	TOTAL DIAS	# PQRS
GRUPO DE POLITICA SECTORIAL	1	1	1
GRUPO DE RECURSOS FISICOS	1	1	1
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	2	25914	12848
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	2	6977	2883
SUBDIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROGRAMAS	3	3	1
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	4	7	2
DIRECCION DE PROGRAMAS	4	26	6
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	35	8
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	5	14143	3014
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	25	5
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	5	54	10
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	6	292	50
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	7	466	70
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	7	20	3
GRUPO DE CONTRATOS	7	705	104
GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	8	385	50
SECRETARIA GENERAL	8	191	24
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	9	1587	181
SUBDIRECCIÓN DE GESTION EMPRESARIAL	9	213	23
GRUPO DE CONCEPTOS	9	28	3
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	11	112	10
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL	12	185	16
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	12	142	12
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	13	51	4
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	13	1265	95
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO	15	5029	335
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA	15	257	17
OFICINA ASESORA JURIDICA	16	7536	483

DESPACHO DEL MINISTRO	16	344	22
GRUPO DE TALENTO HUMANO	16	4669	289
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	18	516	28
GRUPO EVALUACION DE PROYECTOS	19	2264	119
FONVIVIENDA	20	20	1
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	20	18737	918

Fuente: Consolidado Estadístico 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

**GRÁFICA No. 5**  
**Dependencias con mas de 15 días hábiles en brindar respuesta.**



Fuente: Consolidado Estadístico 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo con la gráfica N° 5 y a la tabla 3 la dependencia tiene un promedio de **20** días para dar respuesta. **EL GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL** es el que registra el promedio más alto en brindar respuesta.

El **Grupo Atención Al Usuario y Archivo** tiene un promedio de **2** días hábiles en promedio teniendo en cuenta que los tiempos de respuesta son de 10 días Hábiles para población en condición de desplazamiento y 15 Días hábiles para

población en general, esto se debe a la gestión realizada desde la Subdirección de servicios Administrativos y la Coordinación del mismo.

### **CASOS PENDIENTES POR DIGITALIZAR EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (GESDOC - BIZAGI)**

**TABLA No. 5**

<b>DEPENDENCIA</b>	<b># DE CASOS</b>
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	508
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	129
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	127
GRUPO DE CONCEPTOS	104
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	104
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	98
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	94
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	66
GRUPO EVALUACION DE PROYECTOS	54
GRUPO DE CONTRATOS	51
GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	47
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	42
GRUPO DE RECURSOS FISICOS	42
GRUPO DE POLITICA SECTORIAL	36
DIRECCION DE PROGRAMAS	33
DESPACHO DEL MINISTRO	32
GRUPO DE SOPORTE TECNICO Y APOYO INFORMÁTICO	29
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	25
SUBDIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROGRAMAS	22
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO	16
SECRETARIA GENERAL	16
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	16
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	15
OFICINA DE CONTROL INTERNO	9
SUBDIRECCIÓN DE GESTION EMPRESARIAL	9
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	6
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	5
GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	4
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3

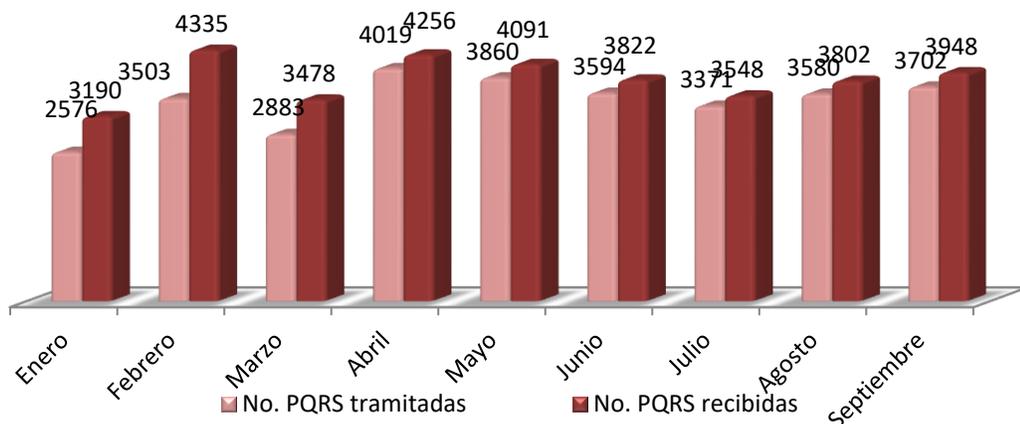
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	3
OFICINA ASESORA JURIDICA	2
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL	1
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA	1
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	1

Fuente: Consolidado Estadístico 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

La tabla numero 5 muestra la relación de casos pendientes de digitalizar en la Herramienta de Gestión Documental la cual el coordinador del GAUA mensualmente envía una relación de esta a todas las dependencias del Ministerio y se hace necesario que las dependencias que tienen pendientes casos los digitalicen ya que en muchas ocasiones los usuarios requieren copias de las respuestas emitidas por la entidad y estas deben estar digitalizadas según los procedimientos de Gestión Documental y el decreto 0046 de 2017.

La tabla anterior solamente relaciona los casos pendientes por digitalizar ya que las dependencias tienen otras actividades pendientes como Proyectar, Radicar publicar, revisar, etc. entre otras actividades, pero para el fin de este informe solamente se relaciona la de la actividad digitalizar por motivo que el GAUA tiene como insumo las respuestas digitalizadas para poder brindar respuestas a los usuarios que se comunican por los diferentes canales habilitados por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

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



Fuente: Consolidado Estadístico Primer trimestre 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

En la Grafica No. 8 en la vigencia 2018, se recibieron un total de **34.470** PQRS en la entidad, de las cuales se tramitaron **31.088** PQRS lo cual corresponde a un **90%** de cumplimiento, reflejando un comportamiento positivo del indicador puesto que se encuentra dentro de los límites preestablecidos del indicador.

Se evidencia que el mes de febrero se presentó la mayor cantidad de solicitudes de PQRS con un **13%** del total de PQRS.

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 N° 1 Clasificación PQRS allí se presenta un total de **251** de las cuales se tramitaron **234** peticiones clasificadas con el tipo de documento **información pública**.

## OBSERVACIONES PRESENTADAS POR VEEDURÍAS CIUDADANAS

Este es el mecanismo democrático que permite a las personas y a las diferentes organizaciones, ejercer vigilancia respecto de la gestión del ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio según la Ley 850 de 2003, art. 1.

Los objetivos del control social de la gestión pública, en términos del artículo 64 de la Ley 1757 de 2015, son los siguientes:

- Fortalecer la cultura de lo público en el ciudadano.
- Contribuir a mejorar la gestión pública desde el punto de vista de su eficiencia, su eficacia y su transparencia.
- Prevenir los riesgos y los hechos de corrupción en la gestión pública, en particular los relacionados con el manejo de los recursos públicos.
- Fortalecer la participación ciudadana para que ésta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente y eficiente de los asuntos públicos.
- Apoyar y complementar la labor de los organismos de control en la realización de sus funciones legales y constitucionales.

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio mediante la herramienta de Gestión Documental lleva un registro de las solicitudes presentadas por veedurías ciudadanas en el trimestre evaluado arrojando como resultado que durante el trimestre se presentaron 2 solicitudes de veedurías las cuales se les dio respuesta con los números de radicado 2018EE0043411 y 2018EE0049567.

## COSTOS DE REPRODUCCIÓN

Resolución 0046 del 24 de enero de 2017

**Del derecho de petición.** - Toda persona puede presentar peticiones respetuosas al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y a FONVIVIENDA por motivos de interés general o particular y tiene derecho a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Su ejercicio es **gratuito** y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación

**Costos de reproducción de información pública.**- El Subdirector de Finanzas y Presupuesto de la Entidad expedirá anualmente la circular con

el valor y costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información en posesión, control y custodia del Ministerio, de acuerdo con lo establecido en los artículos 2.1.1.3.1.5 y siguientes del Decreto 1081 de 2015 o la regulación vigente aplicable a la materia.

Esta Circular deberá ser publicada en el sitio web de la Entidad Conforme lo establece el artículo 2.1.1.2.1.4 del Decreto 1081 de 2015.

**Expedición de copias.** La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas, cuyo valor estará determinado en la circular que regula los costos de reproducción de información pública del Ministerio. Para tal efecto, se informará al peticionario, verbalmente o por escrito, según el caso, que la administración accede a la petición y que, para la entrega de las copias requeridas, deberá cancelar previamente el valor que ellas ocasionen en el establecimiento bancario que se le informe y presentar el recibo correspondiente.

En todo caso cuando la información solicitada repose en un formato electrónico o digital y la persona solicitante así lo manifieste se podrá realizar su envío por este medio y no se cobrará costo alguno de reproducción de la información.

### **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 ha trasladado en el periodo de evaluación de este informe de **julio a octubre 2018, 269** derechos de petición a las diferentes entidades competentes de brindar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía remitiendo dentro de los **8** días hábiles en promedio con la solicitud y anexos originales e informándole al peticionario sobre el traslado.

## SERVICIO DE MOVILIZACION DE RECURSOS EN LINEA

Se realizaron diferentes gestiones relacionadas con el proyecto de "Movilizaciones", el cual consiste en poner a disposición de todos los colombianos el primer servicio en línea sobre movilización de recursos en cuentas de ahorro programado cuando los ciudadanos han renunciado a la postulación de Subsidio o no hayan sido beneficiados con una asignación.

Este servicio se realiza a través de la página web y desde cualquier parte del País, donde el ciudadano podrá descargar la certificación necesaria para retirar los recursos de su cuenta de ahorro programado, en el periodo de julio a septiembre del 2018 se han solicitado en total **387** Movilizaciones por medio del aplicativo.

Este servicio genera un gran impacto en la ciudadanía tanto económicamente como en tiempos de espera ya que de tener que esperar 15 días hábiles para obtener su certificación con la racionalización del servicio pasa a obtener el documento inmediatamente sin tener que realizar filas, desplazamientos o la redacción de una solicitud por escrito a la entidad.

## ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS

Se trabajó en conjunto con el Grupo de Comunicaciones estratégicas en la elaboración de material audio visual sobre cómo se debe radicar las PQRSDF y concientización a los servidores públicos de la entidad respecto a los canales de denuncias.



Se gestión con comunicaciones estratégicas la inclusión de un Banner de ayuda para los usuarios que visitan la página con el fin de facilitar el acceso a los canales que tiene a disposición la entidad.

<http://portal.minvivienda.local/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion>



Inicio > Atención al ciudadano > Canales de atención

<p><b>VICEMINISTERIO DE VIVIENDA</b></p> <p><b>VICEMINISTERIO DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO</b></p> <p><b>Información al ciudadano</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contactenos</li> <li>Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas</li> <li>Caracterización de usuarios</li> <li>Datos abiertos</li> <li>Transparencia y acceso a información pública</li> <li>Chat</li> <li>Consulte su respuesta</li> <li>Preguntas frecuentes</li> <li>Ayuda en la navegación</li> <li>Glosario</li> <li>Citaciones y notificaciones</li> <li><b>Canales de atención</b></li> <li>RSS</li> </ul>	<p><b>Canales de atención</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>Línea principal de atención al ciudadano</b> +57 (1) 439 7230 Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.</p> </li> <li> <p><b>Línea gratuita nacional</b> 01 8000 413 664 Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.</p> </li> <li> <p><b>Chat institucional</b> Ir al chat Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.</p> </li> <li> <p><b>PQRS</b> Diligenciar formulario</p> </li> <li> <p><b>Correo electrónico</b> correspondencia@minvivienda.gov.co</p> </li> <li> <p><b>Atención y orientación personalizada</b> Sede atención al ciudadano Calle 18 # 7-59 Ver sedes Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.</p> </li> <li> <p><b>Síguenos en nuestras redes sociales</b></p> <p> </p> </li> </ul>
---	--

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Las dependencias del MVCT deben generar 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 que el reporte de PQRSD 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 servidor público 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.
- Se recomienda brindar una capacitación a las personas encargadas de la radicación del MVCT para realizar la clasificación correcta de los tipos de documentos que ingresan a la entidad y se revisara por parte del Grupo de Atención al Usuario y Archivo la eficacia de las definiciones de la página web, adicionalmente es de aclarar que muchas de las PQRSD ingresan por la pagina institucional y son los usuarios quienes realizan esta clasificación manualmente.

- 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.

**ELIZABETH CRUZ GONZALEZ**

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jefferson Daniel Romero Acosta  
Revisó: Adriana Bonilla Marquinez  
Fecha: octubre de 2018

