

GRUPO ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO

INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA.

Con este informe se da cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 52 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015 y el artículo 8 de la Resolución 3564 de 2015 de MINTIC, El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio presenta el informe relacionando el número de solicitudes de información pública recibidas en el primer Semestre de la vigencia 2017.

El Grupo de Atención al Usuario y Archivo del Ministerio tiene como objetivo primordial “Brindar de manera eficiente, oportuna y eficaz atención a los usuarios del Ministerio, para satisfacer sus necesidades de información o trámites en relación con los temas de su competencia”. En cumplimiento de dicho objetivo, el MVCT cuenta con 9 canales de atención, que facilitan la interacción del ciudadano con la Entidad:

- Atención solicitudes físicas.
- Atención telefónica (Centro de Contacto, Conmutador y celular).
- Atención por correo electrónico (Correspondencia y Notificaciones MVCT y FONVIVIENDA).
- Atención vía chat institucional.
- Atención personalizada.
- Atención personalizada itinerante (Ferias de Servicio al Ciudadano).
- Atención a través de la Pagina Web.
- Atención Urna de Cristal.
- Atención vía Fax.

La entidad por los diferentes canales con los que cuenta el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio por medio de la herramienta de gestión documental (GesDoc- Bizagi) de la Entidad durante los meses de enero a junio de 2017, se encontró que durante este periodo se recibieron **5.148** solicitudes de las cuales **538** solicitudes fueron tipificadas como información pública de las cuales **508** fueron radicadas por los usuarios por medio del "Formulario para solicitud de Información Pública" en la página web <http://www.minvivienda.gov.co/tr%C3%A1mites-y-servicios/formulario-para-solicitud-de-informacion-publica> y se relacionan en la siguiente tabla:

Mes	Cantidad de Solicitudes de información pública recibidos	Número de Solicitudes a las que se negó el acceso de información	Solicitudes a las que se negó el acceso (SI/NO)
Enero	114	0	NO
Febrero	110	1	NO
Marzo	91	0	NO
Abril	69	1	NO
Mayo	80	0	NO
Junio	70	2	NO

De acuerdo a la anterior tabla se trasladaron 6 peticiones a otras entidades por ser un tema de competencia y según 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.

Es importante tener en cuenta que, a partir del mes de marzo de 2016, el Ministerio de Vivienda, implemento un canal exclusivo a través de la página web de la Entidad donde los usuarios pueden radicar las solicitudes de información pública que requieren, por lo anterior se presenta la estadística mes a mes en relación a las demás PQRS y correspondencia en general:

CONSOLIDADO DE PQRSDI AÑO 2017														
	ENE	%	FEB.	%	MAR	%	ABR	%	MAY	%	JUN.	%	Total	%
Petición	590	7,8%	480	3,2%	1159	6,2%	707	6,0%	336	2,6%	463	3,8%	3.735	72,6%
Queja	64	0,8%	49	0,3%	64	0,3%	56	0,5%	37	0,3%	27	0,2%	297	5,8%
Reclamo	48	0,6%	113	0,8%	59	0,3%	28	0,2%	51	0,4%	42	0,3%	341	6,6%
Sugerencia	7	0,1%	7	0,0%	1	0,0%	2	0,0%	3	0,0%	1	0,0%	21	0,4%
Denuncia	29	0,4%	21	0,1%	28	0,1%	48	0,4%	44	0,3%	42	0,3%	212	4,1%
Denuncia por Corrupción	0	0,0%	0	0,0%	1	0,0%	2	0,0%	5	0,0%	0	0,0%	8	0,2%
Información pública	114	1,5%	110	0,7%	91	0,5%	69	0,6%	80	0,6%	70	0,6%	534	10,4%
TOTAL	852	11,3%	780	5,3%	1403	7,5%	912	7,8%	556	4,2%	645	5,3%	5148	100%

Las solicitudes de acceso a información pública recibidas hicieron referencia sobre la ejecución de recursos dirigidos, información sobre ordenamiento territorial ambiental, información sobre postulaciones y otros requerimientos presentados por periodistas en ejercicio de su profesión.

Pese a la poca cantidad de solicitudes de acceso a la información pública recibidas por el MVCT, estas en su mayoría no fueron atendidas en los términos estipulados en la Ley 1712 de 2014 y 1755 de 2015, por lo anterior es importante que todas los servidores públicos que intervienen en el proceso de atención y trámite a este tipo de solicitudes, tengan en cuenta dichas normas con el fin satisfacer la necesidad de información de los usuarios oportunamente y sin las consecuencias que acarrea el incumplimiento de una Ley.

Es de resaltar que en su totalidad las solicitudes de acceso a la información pública recibidas, fueron atendidas por la Entidad y no fue negada en ningún caso la información requerida.

Cordialmente,

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO

Elaboró: Jefferson Daniel Romero A.
Revisó: Adriana Bonilla Marquinez

