

INFORME DE TRÁMITES A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DURANTE LOS MESES OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DEL AÑO 2016

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 PQR a través del Sistema de Información Documental, durante el periodo comprendido entre el mes de octubre y diciembre del año 2016. 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.

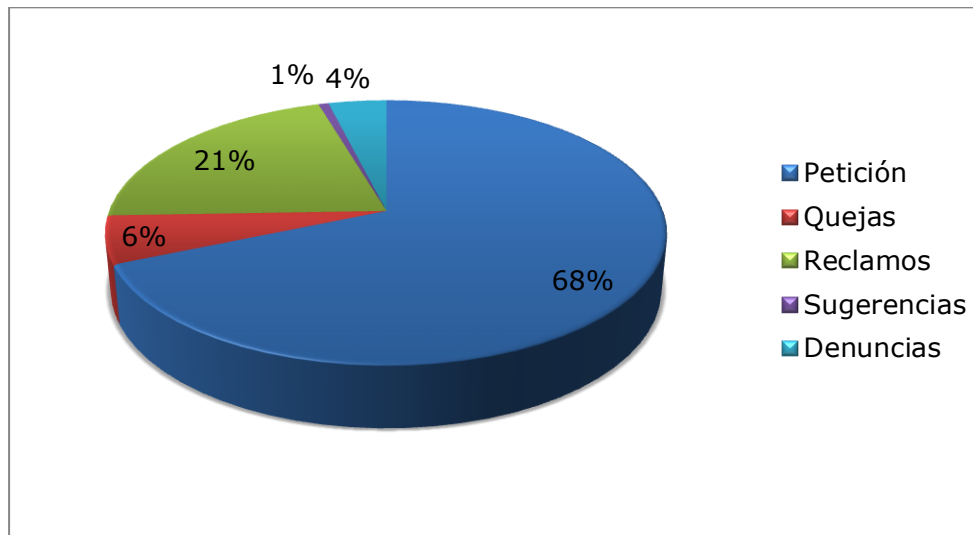
Durante el último trimestre del año 2016 ingresaron un total de **1.922** documentos identificados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, en la herramienta de gestión documental, en total se recibieron **44.567** documentos en este mismo periodo, es decir que las PQRSD representaron el **4.3%** del total de estos registros, estos se distribuyeron así:

TABLA No. 1
Clasificación PQRSD

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD
Petición	1.319
Quejas	112
Reclamos	403
Sugerencias	13
Denuncias	752
Total	1.922

Fuente: Consolidado Estadístico último trimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

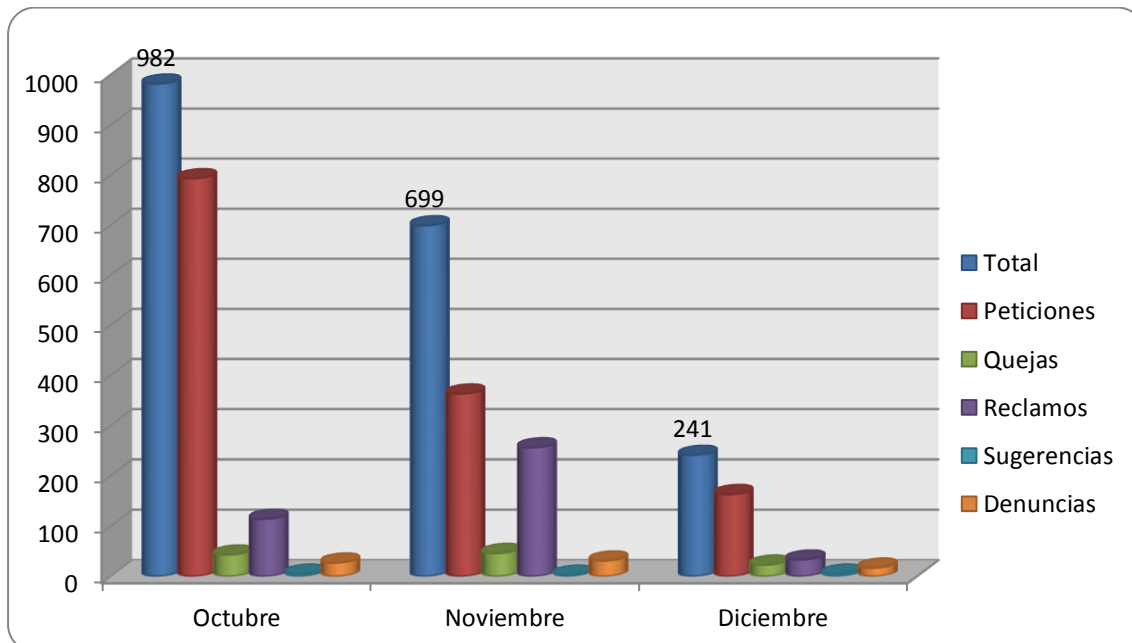
GRÁFICA No. 1
Clasificación PQRSD



Fuente: Consolidado Estadístico último trimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

GRÁFICA No. 2

Volumen de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias por mes.



Fuente: Consolidado Estadístico último trimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo a los datos de la gráfica No. 2, en promedio ingresan mensualmente al Ministerio 640 documentos que son catalogados como peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias, igualmente se refleja

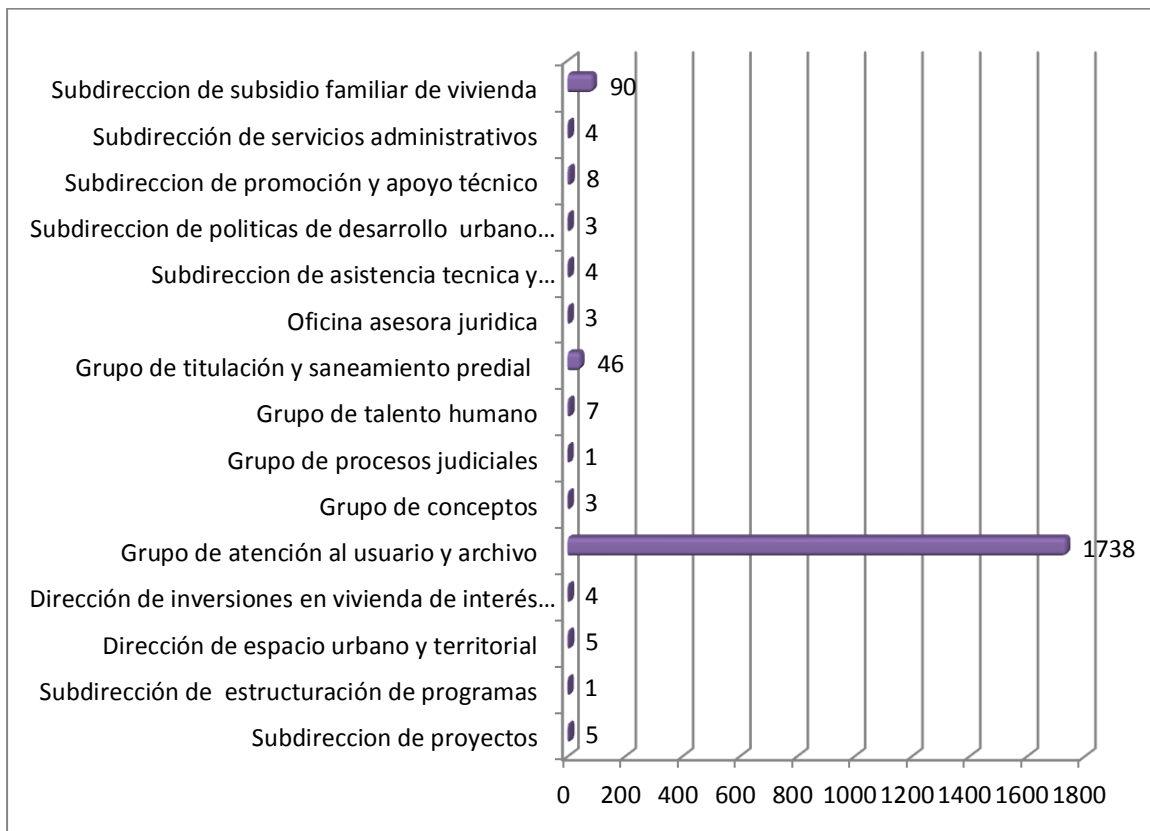
que el mes que más ingresaron PQRS fue el mes de **octubre**, representando el **51%** del total de estos documentos en el semestre.

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, 15 hicieron parte del proceso de atención de una PQRS, es decir el **34%** de ellas. A continuación se muestra el volumen de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias por dependencia.

GRÁFICA No. 3

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



Fuente: Consolidado Estadístico último trimestre 2016 – 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 (**1.738** documentos, equivalente al 90,4%) seguido de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda (90 documentos, equivalente al 5,4%).

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 último trimestre del año 2016:

TABLA No. 2

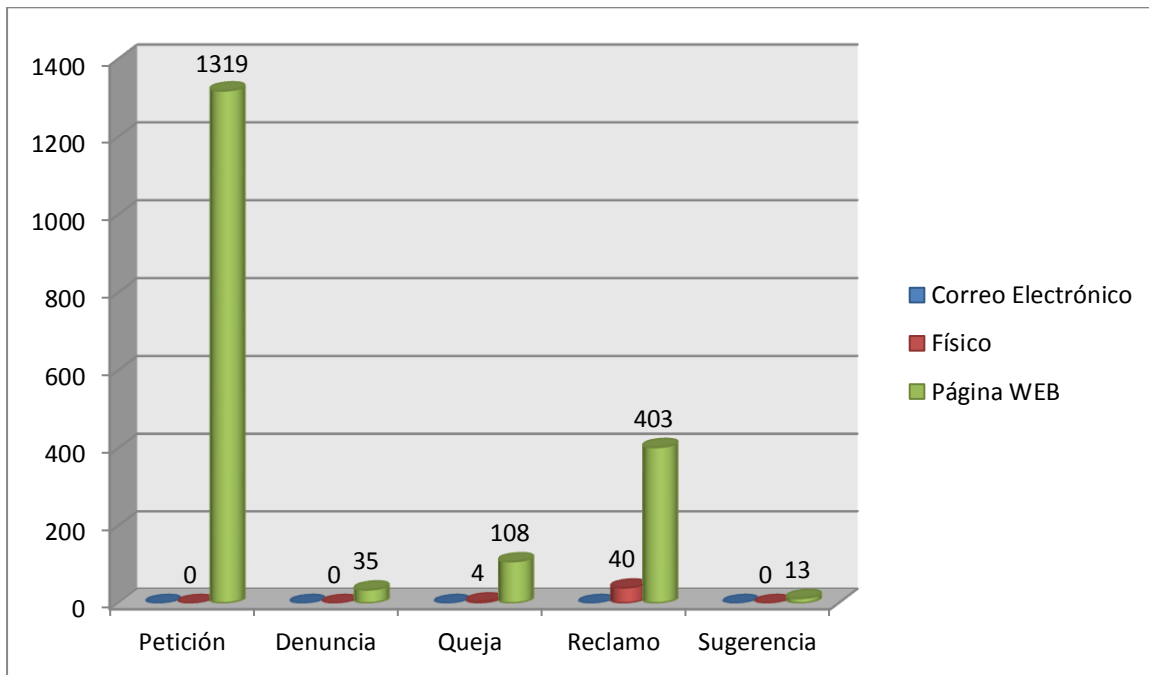
Cantidad De Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Y Sugerencias Por Canal

Canal	Petición	Denuncia	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Correo electrónico	0	0	0	0	0	0
Físico	0	0	4	40	0	44
Página Web	1.319	35	108	403	13	1.878
Total	1.319	35	112	443	13	1.922

Fuente: Consolidado Estadístico último trimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

GRÁFICA No. 4

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



Fuente: Consolidado Estadístico último trimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Tal y como se muestra en el la tabla 3 y en la gráfica 5, el canal más usado por los usuarios del Ministerio para interponer las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias es la página web de la Entidad (1.878 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, dar clic “Trámites y servicios” y luego en “Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS”.

TIPO DE POBLACIÓN QUE PRESENTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

TABLA No. 3

Clasificación por tipo de población o persona que presenta PQRSD al MVCT

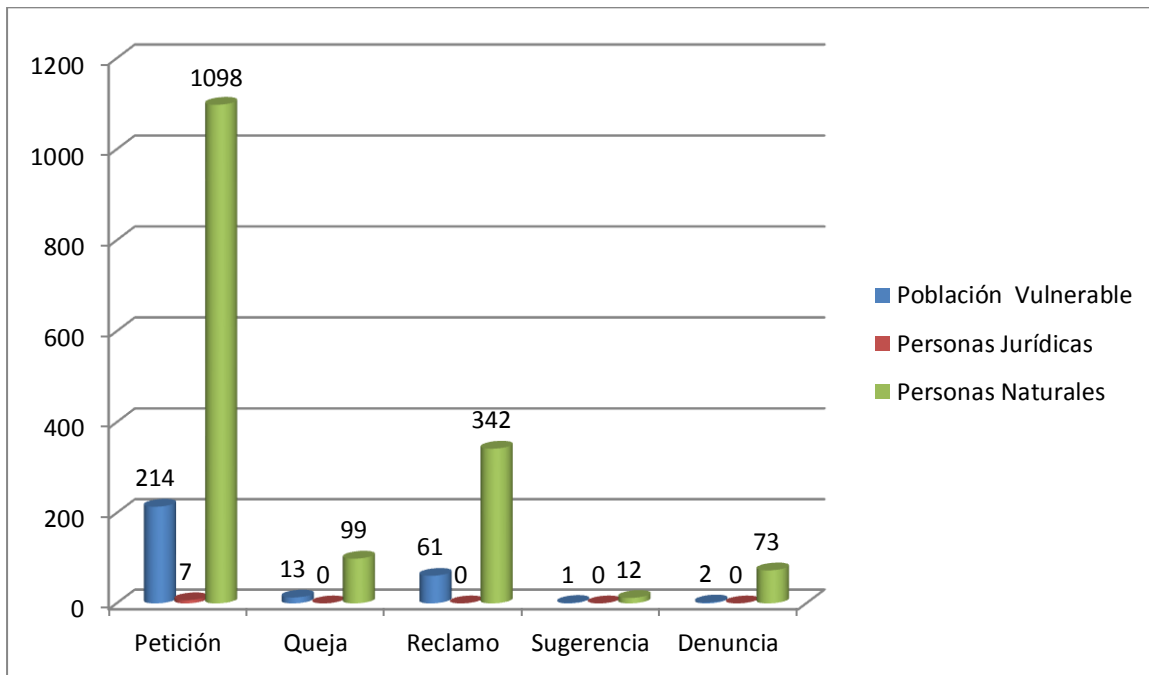
Población	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Total
Población Vulnerable (10 días)	214	13	61	1	2	291
Personas Naturales (15 días)	1.098	99	342	12	73	1.624
Personas Jurídicas	7	0	0	0	0	7

Total	1.312	112	403	13	75	1.922
--------------	--------------	------------	------------	-----------	-----------	--------------

Fuente: Consolidado Estadístico último trimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

GRÁFICA No. 6

Clasificación por tipo de población o persona que presenta PQRSD al MVCT



Fuente: Consolidado Estadístico último trimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo a la tabla 4 y a la gráfica 6 las personas naturales o cuyo término de respuesta son 15 días hábiles, fue la población que más presento peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (1.624 radicados que equivale al 84,5% del total de documentos), seguido de la población vulnerable (personas víctimas del conflicto armado interno o en situación de pobreza extrema entre otros), quienes presentaron 291 documentos.

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

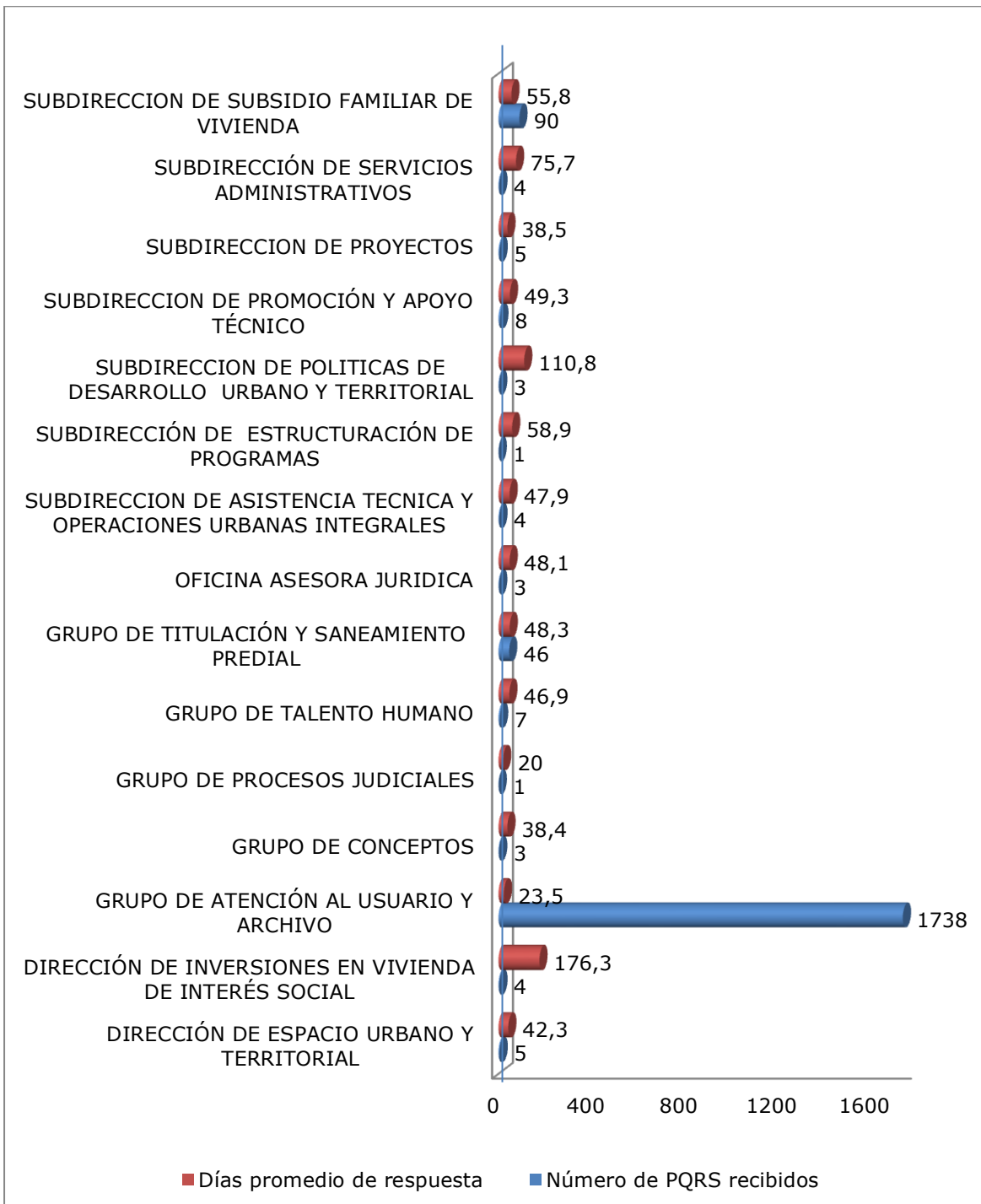
TABLA No. 4

Tiempo empleado por dependencia en la atención de PQRSD

DEPENDENCIA	CANTIDAD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	5	42,3
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	4	176,3
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	1.738	23,5
GRUPO DE CONCEPTOS	3	38,4
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	1	20
GRUPO DE TALENTO HUMANO	7	46,9
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	46	48,3
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	48,1
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	4	47,9
SUBDIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROGRAMAS	1	58,9
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	3	110,8
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	8	49,3
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	5	38,5
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4	75,7
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	90	55,8
TOTAL	1.922	58,7

Fuente: Consolidado Estadístico último trimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

GRÁFICA No. 7



Fuente: Consolidado Estadístico último trimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo con la gráfica N° 7 y a la tabla 4 las dependencias tiene un promedio de 58,7 días para dar las respuesta, siendo el Grupo de Procesos Judiciales la que tiene el menor tiempo promedio de respuesta con 20 días, teniendo un volumen de 1 documento tramitado, seguido por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo con 1.738 radicados tramitados en 23,5 días en promedio.

EVOLUCION EN TIEMPOS DE RESPUESTA DEL MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO.

TABLA No. 5

Comparativo de días de respuesta de los dos semestres del 2015 y primer semestre 2016.

Días promedio 2015 - semestre 2	Días promedio 2016 - semestre 1	Días promedio 2016 - trimestre 4
16,6	32,9	58,7

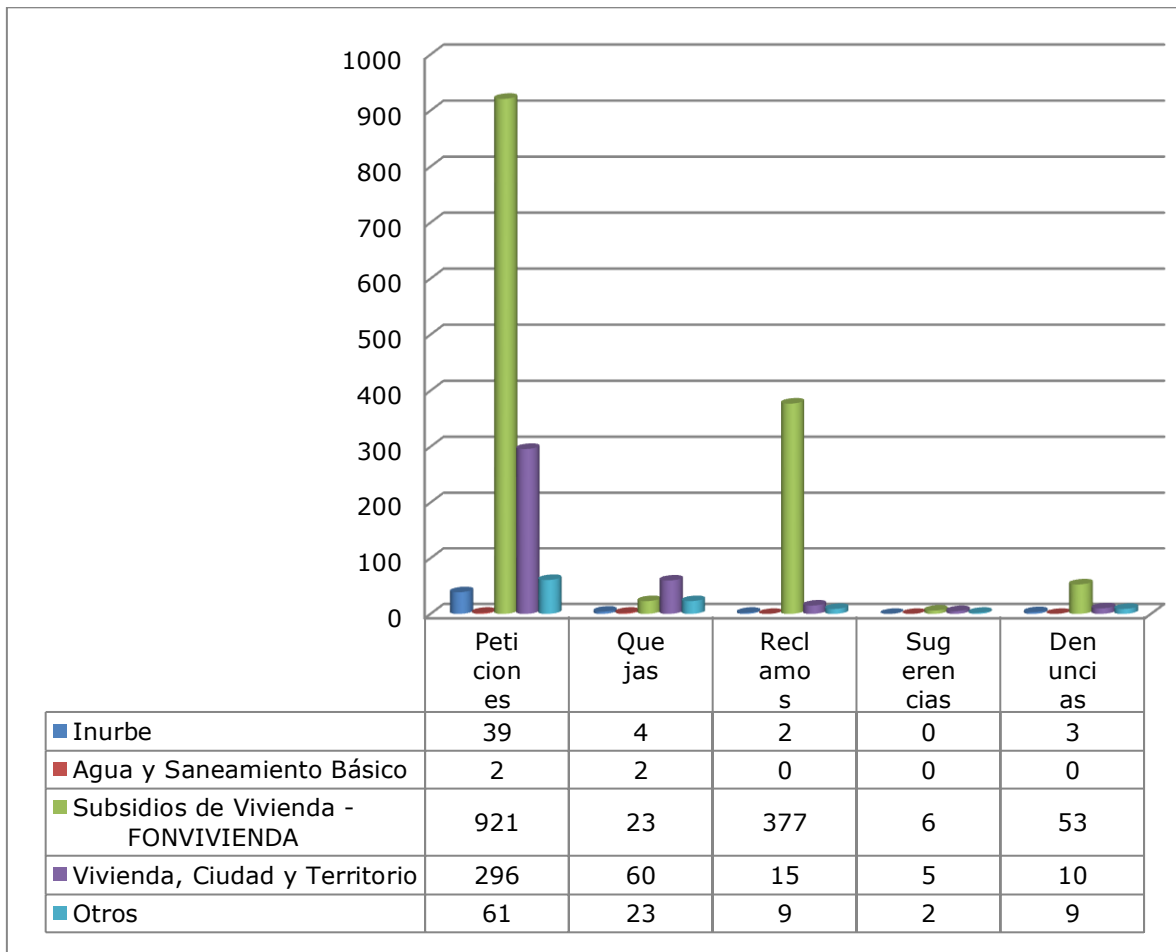
Fuente: Consolidado Estadístico último trimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Con relación con el segundo semestre del año 2015, el promedio se incrementó en 42,1 días los tiempos de respuesta, correspondiente a un 254% más.

TEMAS SOBRE LOS CUALES SON PRESENTADAS LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

GRÁFICA No. 8

Distribución por tema y tipo de documento



Fuente: Consolidado Estadístico último trimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Se evidencia con la gráfica anterior que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que recibió el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda – FONVIVIENDA, en su gran mayoría se dieron en relación a temas de asignación de subsidios familiares de vivienda – FONVIVIENDA (71,8%), postulaciones e información sobre estados en el sistema de información que maneja la Entidad respecto al tema.

El siguiente tema sobre el cual más se recibieron PQRSD (386), fueron los relacionados con temas generales y misionales afines con vivienda, desarrollo y ordenamiento territorial así como la normativa relacionada con estos temas.

En cuanto a tipificación en todos los temas, las “peticiones” son las que son más presentadas por los usuarios del Ministerio de Vivienda, Vivienda y Territorio y FONVIVIENDA pues representaron el 68,6% y la mayoría en todos los temas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es importante tener en cuenta y prestar gran atención a los tiempos promedio que resultaron luego de la elaboración y análisis del presente informe, pues el resultado de 58,7 días. Lo anterior con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, principalmente dentro de los términos allí establecidos (10, 15 o 30 días hábiles) y evitar igualmente perjuicios para la Entidad y para los servidores del Ministerio.
- Tal y como sucedió en los informes elaborados en el presente año, no solo se tuvo en cuenta la gestión realizada a los documentos identificados como quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sino que además se analizó lo realizado frente a las peticiones, a razón que el reporte es extraído de las bases de datos de la herramienta de gestión documental y no es realizado manualmente como se venía elaborando, por lo anterior debe ser ajustando por la dependencia responsable del manejo para poder dar cabal cumplimiento a las características que deben tener este tipo de informes.
- 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. Esto con el fin de tener mayor información para la elaboración de informes como este.
- Se recomienda realizar 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.

ADRIANA BONILLA MARQUINEZ

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jairo Cárdenas Beltrán
Revisó: Adriana Bonilla Marquinez

