	PROCEDIMIENTO: TRÁMITE Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES. PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 11.0
		Fecha: 24/03/2021
		Código: SCI-P-01

1. OBJETIVO

Recibir, tramitar y resolver oportuna, clara, precisa, congruente y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio MVCT y Fondo Nacional de Vivienda – FONVIVIENDA

2. ALCANCE

Inicia con recepción **PQRSDF** a través de los diferentes canales de atención, continúa con el respectivo trámite y finaliza con la respuesta digitalizada al petitionario y la elaboración de informes trimestrales sobre el trámite realizado a las **PQRSDF**

3. RESPONSABLE

- Grupo de Atención al Usuario y Archivo
- Todas las áreas del Ministerio
- FONVIVIENDA

4. DEFINICIONES

- **Ciudadano:** Persona natural o jurídica que realiza una petición ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- **Petición:** Derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, según la normatividad vigente, para los casos que aplique.
- **Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción realizada por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad.
- **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción 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:** Insinuación, recomendación o idea propuesta por el usuario para mejorar el servicio o proceso de la entidad.
- **Denuncia:** Documento o información donde se da conocimiento a la Autoridad competente de la comisión de un delito, falta o conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria, a la que haya lugar.
- **Felicitación:** Declaración que expresa una persona en forma verbal, escrita o en medio electrónico por reconocimiento y satisfacción por la actuación de otra persona.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El Grupo de Atención al Usuario y Archivo es el encargado de identificar y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - **PQRSDF**
- El Grupo de Atención al Usuario y Archivo realiza seguimiento a los trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - **PQRSDF** a través de reportes.

- El Coordinador del Grupo de Atención al Usuario y Archivo debe elaborar informes trimestrales respecto a la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, artículo 9 del Decreto 2232 de 1995 en concordancia con la Ley 1712 de 2014. Así mismo, el informe será publicado en el sitio web de la Entidad conforme lo establece el artículo 2.1.1.2.1.4 del Decreto 1081 de 2015.

El informe debe tener como mínimo:

- Número de solicitudes trasladadas a otras entidades
 - Número de peticiones, número de quejas, número de reclamos, número de denuncias y/o número de sugerencias, clasificadas por Tema y Dependencia.
 - Consolidado de las quejas, reclamos y sugerencias con el trámite dado a cada una.
 - El informe Trimestral deberá ser presentado a más tardar el último día hábil del mes de marzo o septiembre según el periodo sobre el cual se esté presentado el informe.
- El direccionamiento a los derechos de petición se realiza según lo definido en la Circular No 7400-3-59762 Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio de 12 septiembre de 2012.
 - De acuerdo a los resultados del informe de control y seguimiento sobre trámite y atención de **PQRSDF**, elaborado por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo, las dependencias de la Entidad deberán iniciar las respectivas acciones que se requieran de acuerdo al procedimiento “Acciones preventivas, correctivas y de mejora”
 - Cuando los documentos deban ser trasladados por competencia a una entidad diferente, el Grupo de Atención al Usuario y Archivo, enviará los documentos originales mediante oficio remisorio a la entidad competente y guardará copia de los documentos en el archivo de gestión.
 - Cuando los documentos deban ser respondidos por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo se conservarán las solicitudes en el Archivo de gestión.
 - La digitalización se debe realizar tanto para comunicaciones Externas Recibidas (ER) como para las Externas Enviadas (EE) generadas por cada una de las dependencias del MVCT dependiendo el caso, ya que si son documentos reservados estos no se deben digitalizar.
 - Los terminos para resolver las **PQRSDF** deben ser ingresados en la herramienta de gestión documental en el momento de radicación, a continuación se relacionan los terminos de cada tipo de solicitud:
 - Cinco (5) días cuando las peticiones se reciban de congresistas.
 - Diez (10) días para dar respuesta a la petición si es población desplazada o vulnerable
 - Diez (10) días para dar respuesta a las quejas.
 - Diez (10) días para dar respuesta a los reclamos.
 - Diez (10) días para dar respuesta a las sugerencias.
 - Diez (10) días para dar respuesta a las denuncias.
 - Diez (10) días cuando una autoridad formule una petición al MVCT
 - Quince (15) días para dar respuesta a la petición.
 - Treinta (30) días para dar respuesta si es una consulta.
 - No se tramitan las felicitaciones.

Nota: cuando no es posible resolver la **PQRSDF** dentro del plazo establecido el responsable debe informar de esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo

- El derecho de petición es tramitado como una petición allegada a la entidad según lo definido en la normatividad vigente para dicho caso
- Toda **PQRSDF** debe ser digitalizada en la herramienta de gestión documental, y para los casos cuya **PQRSDF** fue allegada verbalmente o por correo electrónico, este soporte también debe cargarse en dicha herramienta como documento adjunto
- Se considera una petición incompleta, cuando el peticionario deba realizar una gestión a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley.
- La sugerencia debe ser analizada con el fin de que la idea o propuesta del ciudadano se ponga en estudio, y si es viable o posible pueda ser implementada.
- En caso de que la sugerencia interpuesta no sea anónima, se asegura de diligenciar correctamente los datos personales y de contacto a través de la Herramienta de gestión Documental.
- Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.
- Se dará atención prioritaria a las peticiones cuando por razones de salud o de seguridad personal, esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, a través de la dependencia competente, adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba dársele a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente. Así mismo, tendrán atención especial y preferente las peticiones elevadas por personas en situación de desplazamiento, de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

6. CONTENIDO

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
1	Recibe la PQRSDF a través de los diferentes canales de atención y va a la actividad N°2	Funcionario o contratista / Grupo de Atención al Usuario y Archivo	Herramienta de Gestión Documental SCI-F-11 Registro para PQRDSF	Canales de atención: presencial, correo postal, electrónico, formulario virtual PQRSDF página web y telefónico. Si la PQRSDF que se recibe de manera verbal, se debe dejar constancia en el formato SCI-F-11 Registro para

SCI-P-01 TRÁMITE Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
				<p>PQRDSF y radicarse para que sea contestado en los términos de ley.</p> <p>- Medio físico o magnético: La herramienta de Gestión documental asigna aleatoriamente los documentos digitalmente a las personas responsables de dar trámite a PQRDSF</p> <p>- Medio telefónico o personal: Se relaciona en el Formato SCI-F-11 Registro para PQRDSF y se remite a la Oficina de Correspondencia para la respectiva radicación.</p>
2	<p>Realiza la revisión de las PQRDSF corroborando que cumplan con los requisitos de ley:</p> <p>2a. Si la PQRDSF cumple con los requisitos de ley va a la actividad N° 3</p> <p>2b Si la PQRDSF no cumple con los requisitos de ley va actividad N° 8</p>	<p>Funcionario o contratista / Grupo de Atención al Usuario y Archivo</p>		<p>Sobre el contenido de las peticiones: Artículo 16 Ley 1755 de 2016 Código Contencioso Administrativo: Contenido de las peticiones.</p> <p>En ningún caso la PQRDSF podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.</p>
3	<p>Realiza análisis de las PQRDSF de acuerdo con las competencias del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y determina:</p> <p>3a. Si la PQRDSF no es competencia de este Ministerio va a la actividad N° 4.</p> <p>3b. Si la PQRDSF es competencia del proceso atención al usuario, va a la actividad N° 5.</p> <p>3c. Si se trata de una queja, o denuncia por corrupción</p>	<p>Coordinador y/o funcionarios o contratistas / Grupo de Atención al Usuario y Archivo</p>	<p>Trazabilidad del caso en la Herramienta Bizagi</p>	<p>El direccionamiento de la PQRDSF de acuerdo con las competencias del MVCT se verá reflejado en la herramienta de gestión documental cuando sea cargada la copia digital de la respuesta y/o en el recorrido del documento entre los funcionarios de las diferentes dependencias del Ministerio</p>

SCI-P-01 TRÁMITE Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
	<p>relacionada con la conducta de un servidor público del MVCT va a la actividad N° 6.</p> <p>3d. Si la PQRSDF es competencia de un proceso del Ministerio de Vivienda se va a la actividad N° 7.</p>			
4	<p>Traslada PQRSDF a la entidad competente y envía copia del oficio remitido al peticionario. Se deja copia del radicado del envío en el MVCT Fin del procedimiento</p>	<p>Coordinador y/o funcionario o contratista / Grupo de Atención al Usuario y Archivo</p>	<p>Herramienta de Gestión Documental</p>	<p>El servidor público encargado de realizar la radicación externa enviada debe especificar en asunto/referencia, que es un traslado por competencia y a la entidad que está dirigida.</p>
5	<p>Si la PQRSDF, es clara, se da respuesta y la envía al peticionario a través del "Procedimiento recepción radicación, distribución y envío de las comunicaciones oficiales" del proceso Gestión Documental con su respectiva digitalización en la herramienta de gestión documental. Fin del procedimiento.</p>	<p>Coordinador y/o funcionario o contratista / Grupo de Atención al Usuario y Archivo.</p>	<p>Herramienta de Gestión Documental.</p>	<p>La digitalización se debe realizar tanto para comunicaciones Externas Recibidas (ER) como para las Externas Enviadas (EE) generadas por cada una de las dependencias del MVCT dependiendo el caso, ya que si son documentos reservados estos no se deben digitalizar.</p>
6	<p>Remite la queja a la Secretaría General y/o Grupo de Control Interno Disciplinario para que sea tramitada.</p> <p>Fin del procedimiento por parte del GAUA.</p>	<p>Coordinador y/o funcionario o contratista / Grupo de Atención al Usuario y Archivo</p>	<p>Herramienta de Gestión Documental</p>	<p>Si la PQRSDF es anónima y no reporta ninguna evidencia, ni contacto, se archiva y se denomina como "Notificación por aviso"</p> <p>La denuncia debe ser detallada, precisa y aportar evidencias los cuales amerite credibilidad sobre los hechos señalando quién o quiénes tuvieron que ver con los mismos</p> <p>En caso de que la denuncia interpuesta no sea anónima, se asegura de diligenciar correctamente los datos personales y de contacto a través de la Herramienta de</p>

SCI-P-01 TRÁMITE Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
				<p>gestión Documental e indicar el campo “Denuncias por corrupción”, para enviar la respuesta correspondiente a su denuncia.</p> <p>Este documento debe estar radicado como “Denuncia” en Tipo de documento, y en el campo Asunto/Referencia debe especificarse “Denuncias por corrupción” con privacidad restringido sin digitalizar ningún documentó y un término de 10 días Hábiles.</p>
7	<p>Realiza el traslado al proceso y/o dependencia responsable dando las instrucciones pertinentes a través de la herramienta de gestión documental. Quincenalmente se realiza seguimiento al estado de la PQRSDF enviado al proceso correspondiente para conocer su estado y notificarlo.</p> <p>Fin del procedimiento</p>	<p>Coordinador y/o funcionario o contratista / Grupo de Atención al Usuario y Archivo</p>	<p>Herramienta de Gestión Documental</p>	<p>El traslado a la dependencia o proceso responsable debe realizarse en el menor tiempo posible</p> <p>En la herramienta de gestión documental se debe dejar el comentario del motivo del traslado interno</p> <p>Cada proceso es responsable de dar respuesta oportuna a las PQRSDF que le sean asignadas y dar trámite a los documentos a través de la herramienta de Gestión Documental.</p>
8	<p>Envía al peticionario una comunicación en la cual le solicita que aclare su PQRSDF o que allegue la información y/o documento que haga falta para dar trámite a la misma indicando los días hábiles que se tienen para que se surta trámite, a través del “Procedimiento recepción radicación, distribución y envío de las comunicaciones oficiales” del proceso Gestión</p>	<p>Coordinador y/o funcionario o contratista / Grupo Atención al Usuario y Archivo</p>	<p>Herramienta de Gestión Documental</p>	<p>El tiempo máximo para que el peticionario allegue lo solicitado según la ley 1755 de 2015 es de 30 días.</p>

SCI-P-01 TRÁMITE Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
	<p>Documental. Igualmente debe tramitarse el radicado (caso) a través de la Herramienta de Gestión Documental. Indicando que se requiere solicitar información adicional al solicitante.</p> <p>8a. Si el peticionario envía lo requerido dentro del tiempo establecido va a la actividad N° 1.</p> <p>8b. Si pasado el tiempo establecido el peticionario no ha enviado la información requerida, va a la actividad N° 9.</p>			
9	<p>Se considera desistida la PQRSDF, cuando el usuario no hace entrega de lo requerido en los tiempos estimados y se realiza la respectiva observación en la herramienta de gestión documental.</p> <p>Se diligencia el formato SCI-F-13 <i>acto administrativo de desistimiento y archivo</i> y se envía al peticionario a través del "Procedimiento recepción radicación, distribución y envío de las comunicaciones oficiales" del proceso Gestión Documental. Fin del procedimiento</p>	<p>Coordinador y/o funcionario contratista / Grupo Atención al Usuario y Archivo</p>	<p>Herramienta de Gestión Documental</p> <p>SCI-F-13 <i>acto administrativo de desistimiento y archivo</i></p>	<p>Contra el acto administrativo de desistimiento y archivo únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.</p>
FIN				

7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN DEL DOCUMENTO QUE MODIFICA	VERSIÓN ACTUAL DEL DOCUMENTO	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
05/08/2013	1.0	2.0	Se ajustó la actividad No. 9 y se incluyeron las No. 10 y

SCI-P-01 TRÁMITE Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

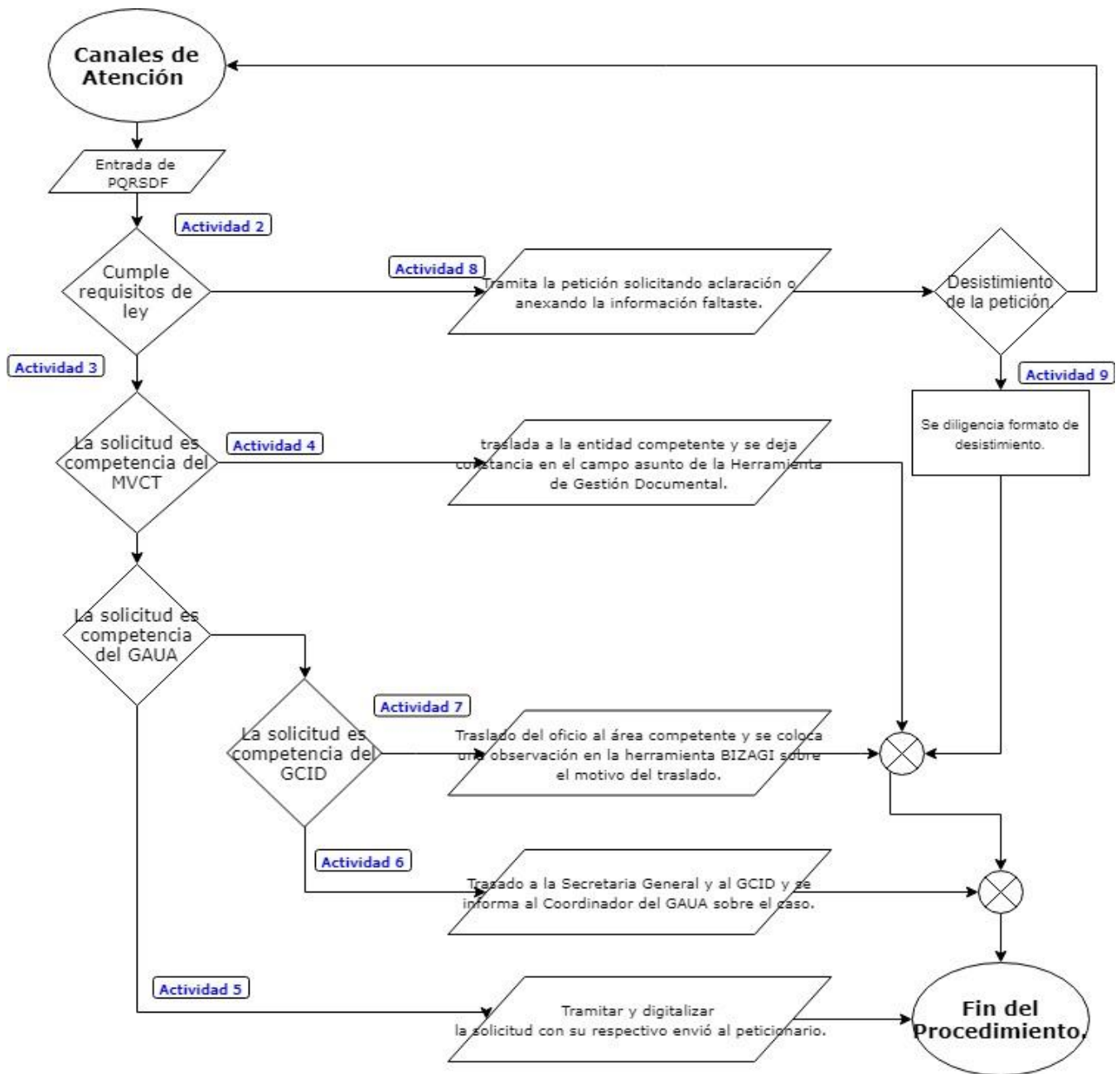
			<p>11 con el fin de ajustar el procedimiento a las disposiciones impartidas Código Contencioso Administrativo ley 1437 de 2011.</p> <p>Adicionalmente, se ajustó el numeral No. 6 "Normativa" de acuerdo a la actualización del normograma del subproceso.</p> <p>Inclusión del formato AU-F-08 - Acto administrativo de desistimiento y archivo</p>
02/07/2014	2.0	3.0	<p>Se cambiaron los puntos de control los cuales son vinculados a la herramienta de gestión documental, la cual reemplaza a los formatos: AU-F-02 Formato de Direccionamiento y direccionamiento y AU-F-05 Cuadro de control de términos.</p>
04/12/2014	3.0	4.0	<p>Se establece una fecha de presentación y publicación máxima del Informe Semestral de Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, en atención a la observación 01 del Informe de Auditoria al Subproceso de Atención al Usuario de fecha 8 de octubre de 2014.</p>
03/08/2015	4.0	5.0	<p>Dada la expedición de los Decretos Únicos Reglamentarios Sectoriales emanados por la Presidencia de la Republica en el mes de mayo se hace necesario ajustar la normativa del procedimiento.</p>
29/02/2016	5.0	6.0	<p>Se actualiza fecha de presentación y publicación máxima del Informe Semestral de Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, debido a la complejidad en su elaboración.</p>
24/05/2016	6.0	7.0	<p>Se realiza actualización normativa de acuerdo con la Resolución 194 de 2016 y cambios de acuerdo con el funcionamiento del Grupo.</p>
4/04/2018	7.0	8.0	<p>Se realiza cambio en el nombre del procedimiento.</p> <p>Se ajusta el objetivo y el alcance, incluyendo las peticiones, denuncias y felicitaciones al trámite y emisión de respuestas.</p> <p>Se actualizan las definiciones incluyendo la de petición, denuncia y felicitación.</p> <p>Se ajusta la primera política de operación en razón que se incluye el seguimiento a las peticiones, denuncias y felicitaciones.</p> <p>Se realiza actualización en el Ítem 6 de contenido por motivos de aclarar el hacer y actualizar la información correspondiente a peticiones y denuncias.</p> <p>Se incluye en el ítem 8 el control de la digitalización de la petición, queja, reclamo, denuncia y/o sugerencia.</p> <p>Se realizó ajustes en periodicidad del ítem 11 del contenido.</p> <p>Se ajusta las actividades ampliando a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias.</p> <p>Se ajusta el documento a la nueva plantilla de procedimiento establecido por el SIG – Sistema Integrado de Gestión</p>
24/08/2018	8.0	9.0	<p>Se incluye en el procedimiento lo referente al</p>

SCI-P-01 TRÁMITE Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES

			procedimiento AUL-P-02 Trámite y atención de derecho de petición, razón por la cual AUL-P-02 se elimina.
10/10/2019	9.0	10.0	<p>Se actualiza los documentos de del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las directrices de Presidencia.</p> <p>Se actualiza la política de operación respecto al protocolo de atención al ciudadano y al informe de PQRSDF.</p> <p>Se incluyó en la política de operación la Atención prioritaria y preferencial de peticiones.</p> <p>Se incluyó flujograma del procedimiento.</p> <p>En la sección de actividades se reorganizaron y modificaron de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> Actividad 4: se modificó en su totalidad Actividad 6 y 8: se ajustó la descripción y la observación Actividad 7 y 10: se eliminaron.
24/03/2021	10.0	11.0	<p>Se actualiza los documentos de del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las directrices de Presidencia y de acuerdo con que el nombre del proceso cambio de Atención al usuario y agenda legislativa a Servicio al Ciudadano.</p>

COPIA NO CONTROLADA

8. FLUJOGRAMAS



9. ELABORÓ, REVISÓ Y APROBÓ

Elaboró: Jefferson Daniel Romero	Revisó: Adriana Bonilla Marquinez	Aprobó: Jorge Arcenio Canaverall Rojas
Cargo: Contratista	Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Coordinador Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Fecha: 15/03/2021

Fecha: 15/03/2021

Fecha: 24/03/2021

COPIA NO CONTROLADA