



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda



Informe Bimestral Grupo Atención al Usuario y Archivo - G.A.U.A.

1º mayo al 30 de junio de 2019



Atención al Ciudadano

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”.

Estrategias de Atención al Ciudadano contamos con 9 canales de atención

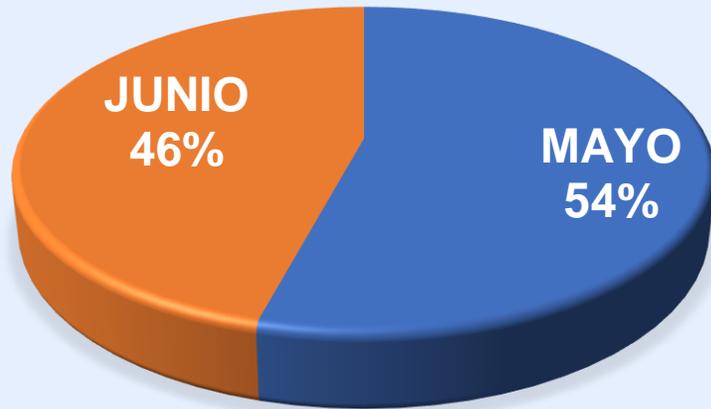
CANALES DE ATENCIÓN				
ÍTEM	CANALES DE ATENCIÓN – MES	MAYO	JUNIO	TOTAL
1	Centro De Contacto – Telefónico	5.698	8.411	14.109
2	Canal Correo Postal	6.755	6.491	13.246
3	Atención Personalizada	2.875	1.984	4.859
4	Ferias De Servicio Al Ciudadano	-	-	-
5	Canal De Correo Electrónico	5.773	4.047	9.820
6	Fax	-	-	-
7	Chat Institucional	2.894	2.870	5.764
8	Urna De Cristal	-	-	-
9	Formulario Virtual PQRSDF	1.535	1.378	2.913
TOTAL		25.530	25.181	50.711

El MVCT cuenta con 9 canales de atención, que facilitan la interacción del ciudadano con la Entidad, los cuales se detallan en la gráfica adjunta.

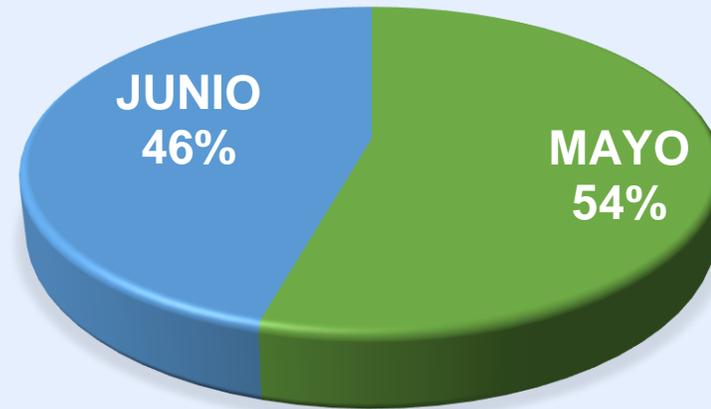
El canal mas usado por los colombianos es el centro de contacto con un 28% de usabilidad y el segundo canal, correo postal con un 26%, esto demuestra la importancia que tienen estos dos canales por los cuales los usuarios consultan y/o tramitan sus solicitudes.

Total Correspondencia Entradas y Salidas

Total, Correspondencia De Entrada O Radicada Al MVCT



Total, Documentos Emitidos Por El MVCT Y Enviado Por La Empresa De Mensajería 4-72



Durante el bimestre se radicaron a través de la herramienta de gestión documental un total de **25,979** solicitudes, las cuales ingresaron por los canales correo postal, correo electrónico y pagina web (PQRSDF) y a su vez el MVCT genero **12,161** comunicaciones.

Del total de los casos que ingresaron al MVCT, se direccionaron al Grupo de Atención al Usuario y Archivo **11,380** casos y este grupo tramito un total de **9,546** que corresponde al **78,49%** del total de respuestas emitidas por el MVCT.

Tipo de solicitudes

TIPO DE SOLICITUDES 2019

Tipo	Entradas Mayo	Entradas Junio	Total Entradas
Petición	9.809	8.598	18.407
Queja	163	121	284
Reclamo	61	36	97
Sugerencia	6	3	9
Denuncia	38	23	61
Denuncia por Corrupción	-	-	-
Felicitación	1	1	2
Información pública	173	113	286
Movilización Pagina Web	192	157	349
TOTAL	10.443	9.052	19.495

En la clasificación de tipo de solicitudes se incluyo Información Pública, la cual es un insumo para los requisitos de MIPG y Movilizaciones, el cual ha sido creado para ayudarle a los usuarios en el proceso que llevan a cabo con las entidades financieras cuando requieren retirar sus ahorros programados.

Durante el periodo citado ingresaron un total de **19.495** requerimientos identificados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de Información Pública y movilizaciones – PQRSDf, los cuales se distribuyeron como se muestra en la gráfica.

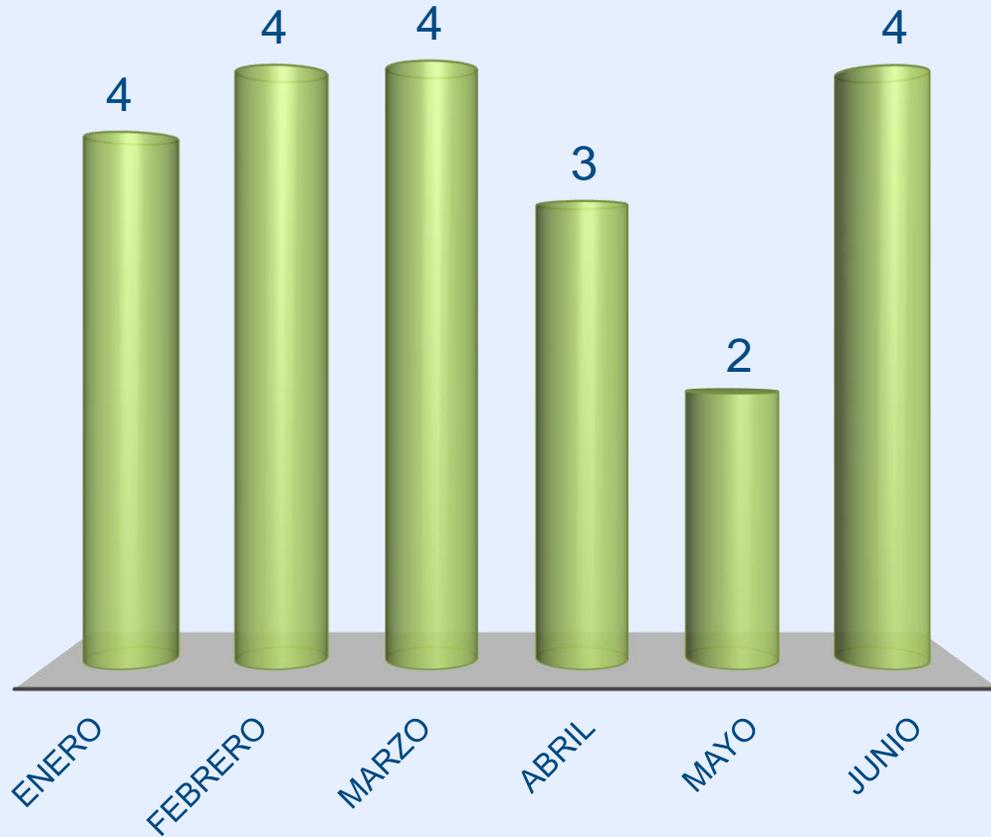




Atención Personalizada Sede Calle 18

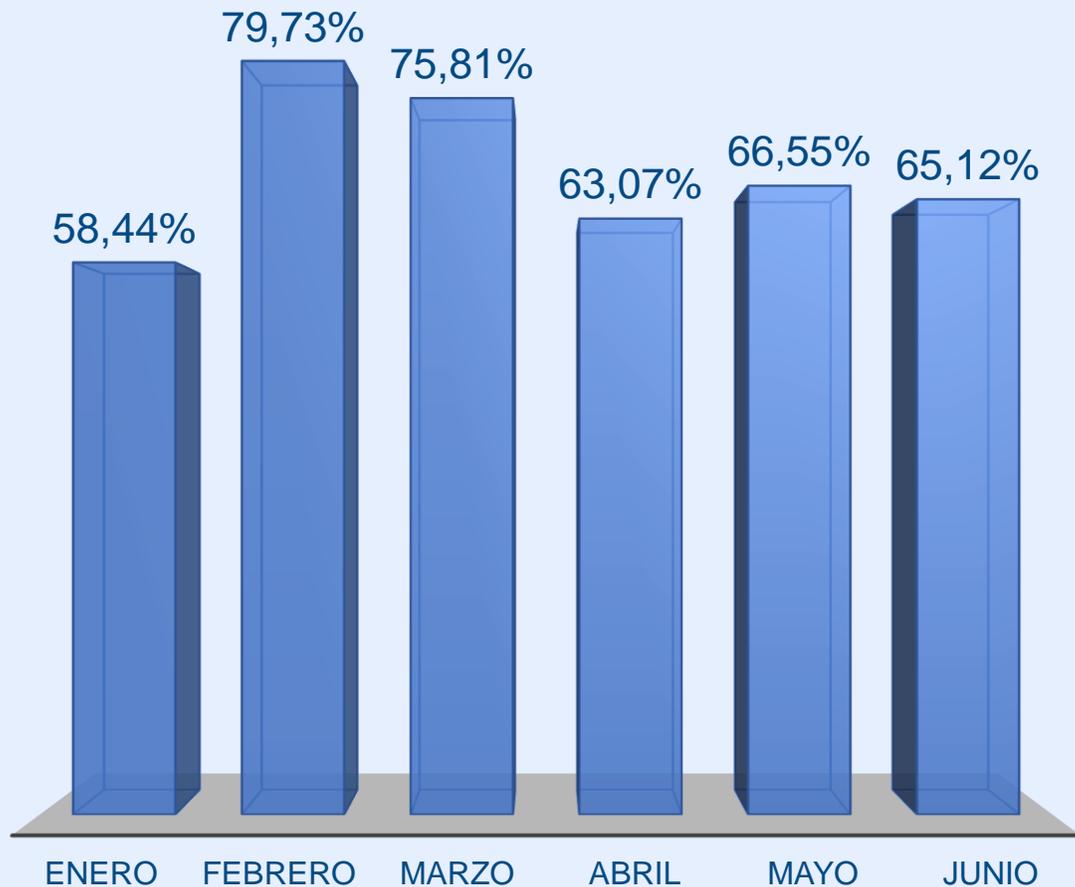
En el punto de atención personalizada del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio se atendieron presencialmente a **4,859** usuarios que se acercaron a la sede de la entidad a solicitar información o a consultar el estado de sus peticiones.

El MVCT a través de la SSA fortaleció la interacción de los usuarios en el punto de atención personalizada con la implementación de opinómetros de satisfacción, estos se ubicaron en cada uno de los 7 cubículos habilitados para atención y radicación de documentos, estas mejoras se evidencian en la calificación de los usuarios en donde calificaron 2664 como excelente, 309 como bueno y solo 5 calificaron malo, el servicio prestado.



Indicador Tiempo promedio en la respuesta a los Derechos de Petición

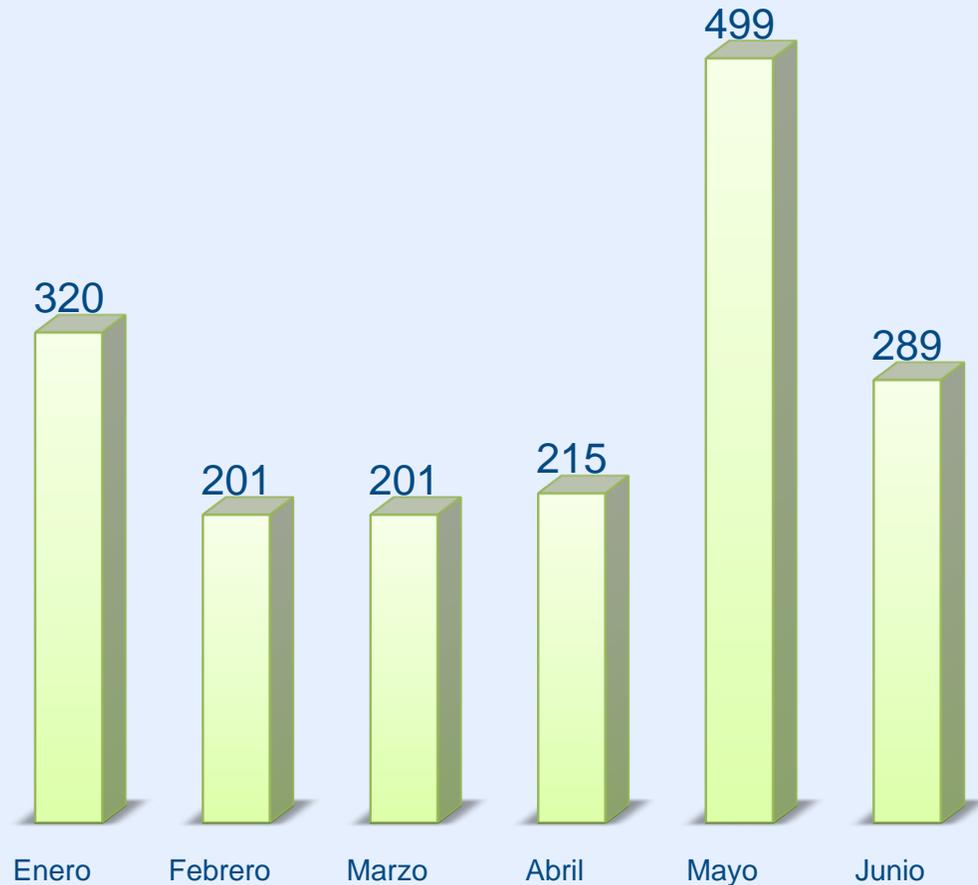
Para el indicador "Tiempo promedio en la respuesta a los derechos de petición" los resultados fueron: **9.102** derechos de petición tramitados por el G.A.U.A., de los cuales **5.000** se respondieron en mayo y **4.102** en junio; Con un tiempo promedio de respuesta de 3 días, lo cual indica un comportamiento positivo del indicador al situarse por debajo del tiempo máximo de 8 días establecidos como meta del indicador. Este tiempo se encuentra dentro de los términos legales de respuesta contemplados en los procedimientos del grupo.



Indicador Estado de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)

El indicador "Estado de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF" arrojó una ejecución del **65.84%** para el bimestre citado, en razón a que las PQRSDF tramitadas fueron **12.426** y las recibidas **18.860**.

Cabe resaltar que el GAUA tramitó **8.421** PQRSDF durante el Bimestre con un tiempo promedio de respuesta de **3** días hábiles.



Indicador Tiempo de respuesta a consultas al archivo central

En el bimestre se tramitaron **788** solicitudes de consulta y préstamo, estos estuvieron dentro de los términos de respuesta establecidos que corresponde a 10 días hábiles.

En términos acumulados se han tramitado en total **1.725** solicitudes en el Archivo Central del MVCT en lo corrido de la vigencia 2019.

El comportamiento de este indicador lo ubica en el rango de gestión de cumplimiento de la meta con una tendencia positiva en general, teniendo en cuenta que la ejecución a la fecha está acorde a lo programado.



Archivo Central Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Se atendieron 788 requerimientos de consultas correspondientes a expedientes de (titulación, escrituración, saneamiento predial, gravámenes, cartera), actas, obligaciones hipotecarias, historias laborales, resoluciones, formularios de postulación, cartas de asignación, Proyectos de Vivienda, Estudio de Títulos, listados de Beneficiarios al subsidio, derechos de petición, entre otros en el archivo central que reposa en la sede Fragua correspondiente al Extinto ICT – INURBE y MVCT.

Se realizó la restauración de la documentación consultada y prestada con fines a mantener una adecuada conservación de los archivos; recuperando el estado de la documentación, se cambiaron carpetas, se retiraron ganchos, clips y demás elementos metálicos los cuales fueron cambiados por ganchos plásticos entre otras actividades.



Archivo Central Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Se dio trámite de respuesta a los 18 requerimientos y/o solicitudes de copias de Licencias Urbanísticas y Planos del Extinto-INURBE radicados a esta dependencia a través de la herramienta Gesdoc y Bizagi los cuales fueron contestados de manera oportuna, clara, precisa y de fondo; como lo establece el procedimiento PQRSF del proceso de atención al usuario y legislativa.

Se realizó la verificación de (13) personas entre funcionarios y contratistas en las carpetas de préstamos de documentos, años 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 con el fin de que se constatará que no tuvieran asuntos pendientes con el archivo Central Sede Fragua, y así de esta manera generar por parte de la coordinación de GAUA el respectivo paz y salvo; formato control de retiro para funcionarios y/o contratista Código GTH-F-08.



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

Gracias por visitarnos
ATENCIÓN CIUDADANA



GRACIAS

www.minvivienda.gov.co

Síguenos en nuestras redes sociales en Twitter @Minvivienda,
en Facebook @Minvivienda y en Instagram @Minvivienda.