

---

# INFORME G.A.U.A.

Grupo Atención al Usuario, Archivo

Bimestral

---

1º septiembre a 31 de  
octubre de 2018



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINVIVIENDA



# Atención al Ciudadano

El área de Atención al Usuario, tiene la responsabilidad de prestar una atención oportuna a través de los diferentes canales con los que se tiene interacción con los ciudadanos, y así aportar a la mejora de la calidad de vida a través de los diferentes servicios y/o trámites que se realizan en el interior de la entidad.



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINVIVIENDA

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”*.

# Atención al ciudadano

canales  
de atención para escuchar  
y brindar la asesoría que  
usted necesita.

Línea Nacional: 01-8000-413664

Línea Fija: 4397230

Chat: [www.minvivienda.gov.co](http://www.minvivienda.gov.co)



 MINVIVIENDA

 GOBIERNO DE COLOMBIA

**Grupo de Atención al Usuario**



**GOBIERNO  
DE COLOMBIA**



**MINVIVIENDA**

# Estrategias de Atención al Ciudadano

## Contamos con 9 canales de atención

GESTION BIMESTRAL DE CANALES DE ATENCION - 2018				
ITEM	CANALES DE ATENCION - MES	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL
1	CENTRO DE CONTACTO - TELEFONICO	4.656	4.880	9.536
2	CANAL CORREO POSTAL	5.678	7.105	12.783
3	ATENCION PERSONALIZADA	1.512	1.648	3.160
4	FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO	0	0	0
5	CANAL DE CORREO ELECTRONICOS	4.099	4.037	8.136
6	FAX	0	0	0
7	CHAT INSTITUCIONAL	1.694	1.848	3.542
8	URNA DE CRISTAL	0	0	0
9	FORMULARIO VIRTUAL PQRSD	757	762	1.519
<b>TOTAL</b>		<b>18.396</b>	<b>20.280</b>	<b>38.676</b>

Fuente: Consolidado estadístico Septiembre – octubre 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

En cumplimiento de dicho objetivo, el MVCT cuenta con 9 canales de atención, que facilitan la interacción del ciudadano con la Entidad, los cuales se detallan a continuación evidenciando que los tres canales con mayor volumen de interacciones son: Correo postal, Correo Electrónico y Centro de Contacto – Telefónico.



GOBIERNO  
DE COLOMBIA

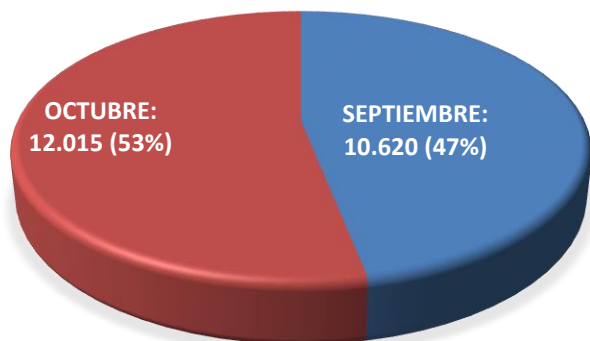


MINVIVIENDA

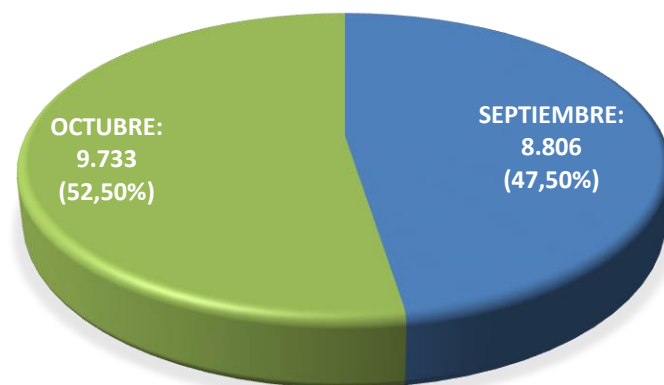
# TOTAL CORRESPONDENCIA ENTRADAS Y SALIDAS

Durante el bimestre se radicaron a través de la herramienta de gestión documental un total de **22.635** casos de los cuales **8.833** fueron direccionados al grupo de atención al usuario Y archivo, de igual forma el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio tramitó un total **18.539** casos durante el periodo evaluado, desde el grupo de atención al usuario y archivo se tramitaron **8.051** casos.

TOTAL CORRESPONDENCIA DE  
ENTRADA O RADICADA AL MVCT  
(22.635)



TOTAL DE RESPUESTA GENERADAS  
POR EL MVCT (18.539)



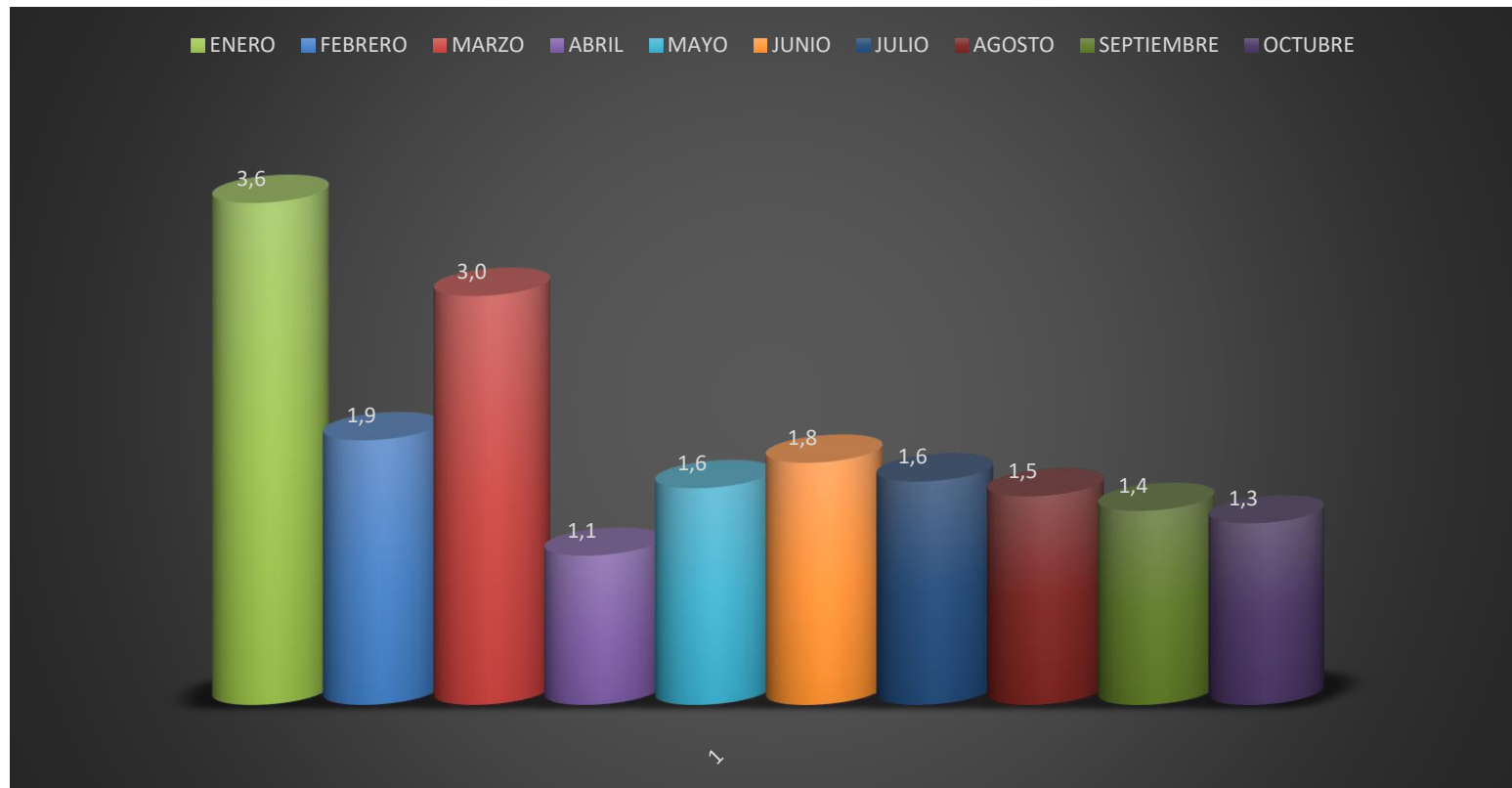
GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINVIVIENDA

# Indicador Consolidado a Octubre de 2018

## Tiempo promedio en la respuesta a los Derechos de Petición



**Con corte al 31 de octubre se disminuyó el tiempo de respuesta a los Derechos de Petición, en términos generales el tiempo promedio en la respuesta a los 38.588 derechos de petición tramitados durante lo corrido de la vigencia fue de 1.3 días promedio.**



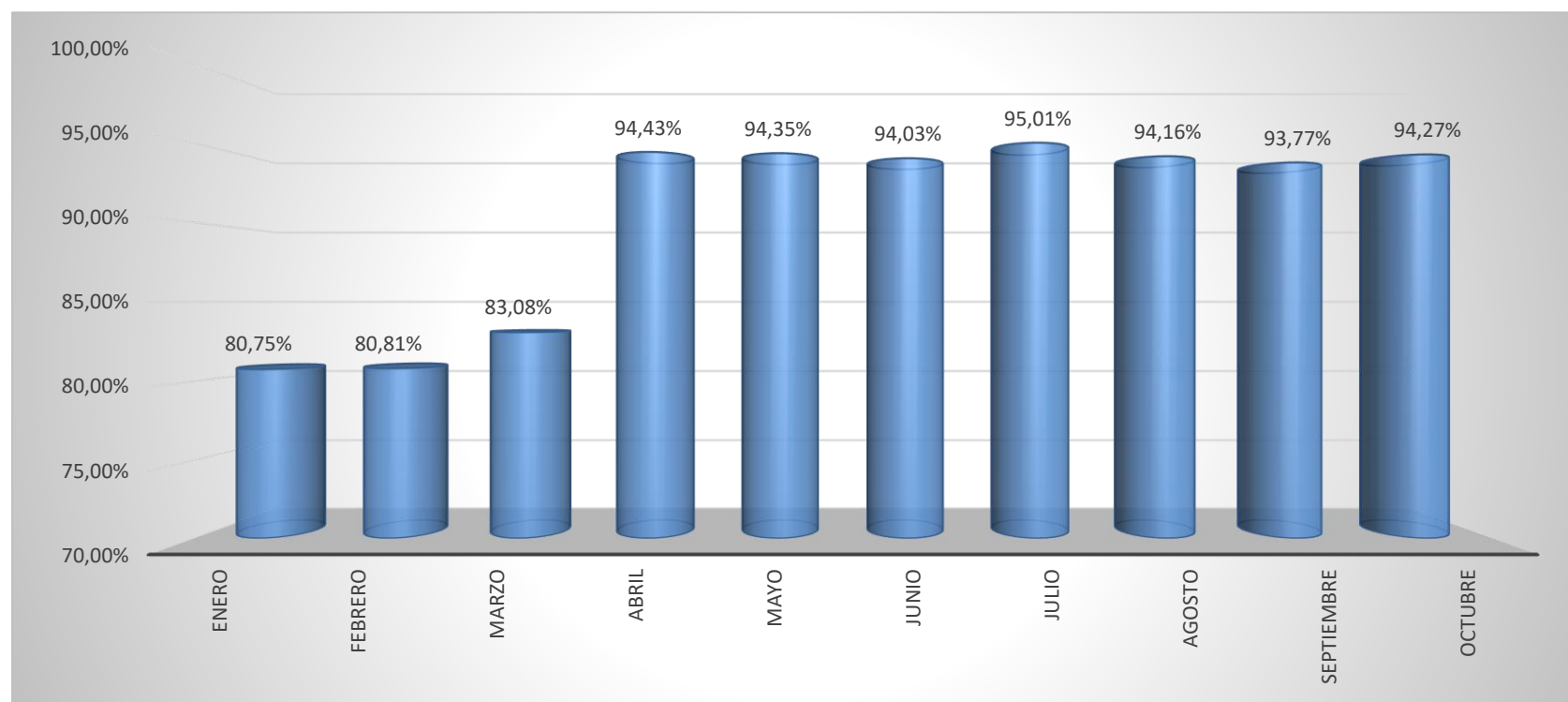
GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINVIVIENDA

# Indicador Consolidado a Octubre 31 de 2018

## Estado de atención de Peticiones, Quejas, Recursos y sugerencias (PQRS)



**Este indicador hasta el mes de octubre presenta una ejecución del 90.47% dado a que del total recibidas 38.636 se habían tramitado 35.023 por las diferentes dependencias del MCVT, las pendientes por responder se encontraban dentro de los términos de respuesta.**



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINVIVIENDA

# Mejoras que impactan la atención al ciudadano

## Punto de Atención



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINVIVIENDA



# ATENCIÓN PERSONALIZADA SEDE CLLE 18

En el punto de atención personalizada del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio se atendieron presencialmente a **3.160** usuarios que se acercaron a la sede de la entidad a solicitar información o a consultar el estado de sus peticiones. En el bimestre se registraron un total de **335** encuestas de evaluación del servicio tanto en el punto presencial como en el formulario virtual del chat institucional, esto arrojó como resultado **125** encuestas en donde los usuarios se encontraron satisfechos de acuerdo a los resultados de la encuesta, sin embargo se debe seguir mejorando en las instalaciones, términos de respuesta a solicitudes presentadas ante las dependencias del MVCT, entre otras.

	<b>FORMATO:</b> ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO <b>PROCESO:</b> ATENCIÓN AL USUARIO Y ATENCIÓN LEGISLATIVA	Versión: 4.0 Fecha: 24/05/2018 Código: AG-F-12
<p><b>Señor(a)</b> su opinión es muy importante para nosotros, como parte de nuestro proceso de mejora continua, el objetivo es evaluar la atención brindada, en cumpliendo a los estándares de calidad, la información proporcionada será tratada con base a los lineamientos de protección de datos del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.</p>		
<p>Por favor Califique los siguientes criterios de acuerdo a la atención recibida:</p>		
<p>1) Cómo califica las Instalaciones físicas del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio?</p> <p><input type="radio"/> Muy bueno <input type="radio"/> Bueno <input type="radio"/> Regular <input type="radio"/> Malo <input type="radio"/> Muy Malo</p>		
<p>2) Cómo califica la atención que brinda el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio a los ciudadanos?</p> <p><input type="radio"/> Muy bueno <input type="radio"/> Bueno <input type="radio"/> Regular <input type="radio"/> Malo <input type="radio"/> Muy Malo</p>		
<p>3) Cómo califica la información recibida por el funcionario que le atendió?</p> <p><input type="radio"/> Muy bueno <input type="radio"/> Bueno <input type="radio"/> Regular <input type="radio"/> Malo <input type="radio"/> Muy Malo</p>		
<p>4) Cómo califica el trato brindado por el funcionario que le atendió?</p> <p><input type="radio"/> Muy bueno <input type="radio"/> Bueno <input type="radio"/> Regular <input type="radio"/> Malo <input type="radio"/> Muy Malo</p>		
<p>5) Cómo califica el tiempo de espera, mientras fue atendido?</p> <p><input type="radio"/> Muy bueno <input type="radio"/> Bueno <input type="radio"/> Regular <input type="radio"/> Malo <input type="radio"/> Muy Malo</p>		
<p>6) Que trámite, servicio o información solicitó en la entidad?</p>		
<p>7) Cómo califica la solicitud de trámites ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio?</p> <p><input type="radio"/> Fácil <input type="radio"/> Regular <input type="radio"/> Difícil</p>		
<p>8) Tiene usted alguna sugerencia para mejorar el servicio que presta el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio a los ciudadanos?</p>		
<p>Agradecemos su tiempo para responder estas sencillas preguntas</p>		



GOBIERNO DE COLOMBIA



MINVIVIENDA

# Centro de Contacto al Ciudadano

## Tipo de solicitudes

TIPO	Entradas Septiembre	Entradas Octubre	Total
Petición	6405	8024	14.429
Queja	39	43	82
Reclamo	51	42	93
Sugerencia	4	7	11
Felicitación	3	3	6
Denuncia	38	42	80
<b>TOTAL PQRSF</b>	<b>6540</b>	<b>8161</b>	<b>14701</b>
Denuncia por Corrupción	0	2	2
Información pública	118	69	187
Movilización	135	210	345
<b>SUBTOTAL</b>	<b>253</b>	<b>281</b>	<b>534</b>
<b>TOTALES</b>	<b>6.793</b>	<b>8.442</b>	<b>15.235</b>

Fuente: Consolidado estadístico Septiembre – octubre 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINVIVIENDA

# Centro de Contacto al Ciudadano

## Consultas telefónicas

Consultas Telefónicas	Cantidad
Certificación - Cruce de Cédulas	384
Chat Equivocado	1
Constructores	190
Consulta Agua Potable	38
Consulta Tramites MVCT Radicados	1313
Información Estados de Postulación	317
INURBE	346
Llamada incompleta	495
Mi casa ya	2143
Movilizaciones	61
No Competencia Del Mvct	99
Otros Temas	1202
Pagos de Subsidios	35
Prórroga Subsidios	15
Queja	5
Subsidio Tasa de Interés	134
Vipa Casa Ahorro	21
Vivienda Gratis	2782
<b>TOTAL</b>	<b>9581</b>

En el Centro de Contacto al Ciudadano, a través del canal telefónico atendió **9.581** llamadas entre septiembre y octubre de 2018, los temas más frecuentes tienen que ver con información general del SFVIS, temas de Mi Casa Ya, INURBE, Programa de Vivienda Gratis, autorización de movilización de recursos de cuentas de ahorro programado y otros temas competencia de la entidad.



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINVIVIENDA

# Centro de Contacto al Ciudadano

## Consultas por Chat

Centro de Contacto	
Consultas Chat	Cantidad
Certificación - Cruce de Cedulas	156
Chat Equivocado	11
Constructores	75
Consulta Agua Potable	18
Consulta Tranites MVCT Radicados	640
Informacion Estados de Postulacion	98
INURBE	75
Llamada incompleta	398
Mi casa ya	929
Movilizaciones	24
No Competencia Del Mvct	142
Otros Temas	379
Pagos de Subsidios	14
Prorroga Subsidios	4
Queja	4
Subsidio Tasa de Interés	98
VipaCasa Ahorro	4
Vivienda Gratis	584
<b>TOTAL</b>	<b>3653</b>

El Centro de Contacto a través del chat institucional, atendió **3.653** interacciones en septiembre y octubre de 2018, los temas más frecuentes tienen que ver con información general del SFVIS, temas de Mi Casa Ya, INURBE, Programa de Vivienda Gratis, autorización de movilización de recursos de cuentas de ahorro programado y otros temas competencia de la entidad.



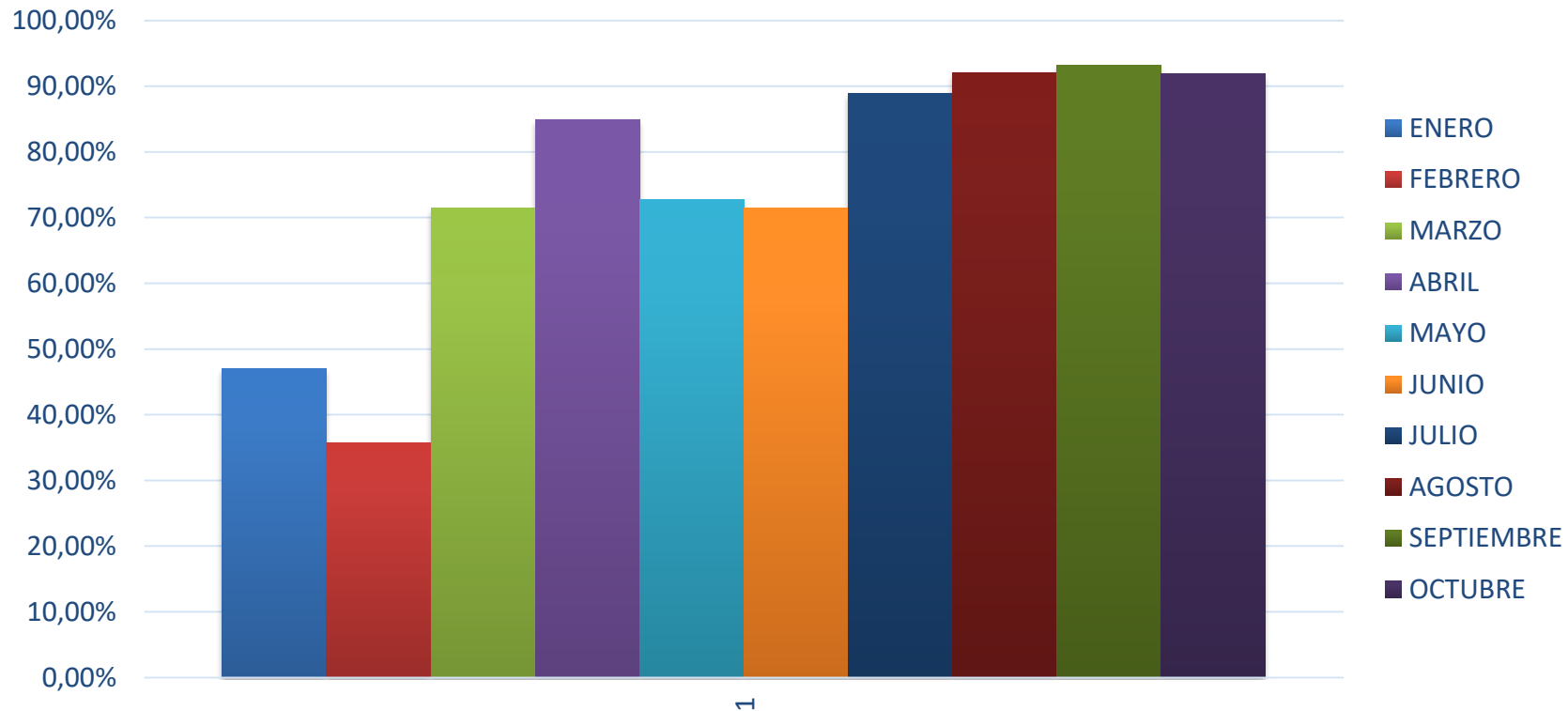
GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINVIVIENDA

# Indicador Consolidado a Octubre 31 de 2018

## Satisfacción del Ciudadano



**Durante la vigencia 2018, se ha presentado un incremento en la satisfacción de los usuarios, con base en la oferta institucional. Durante el segundo semestre se presenta un nivel de satisfacción sobre el 90%.**



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINVIVIENDA

# Campaña adelantada mediante página intranet del MVCT


## Mes de Octubre de 2018



**TÚ ERES fundamental**  
en la atención al ciudadano, por eso recuerda:


- ✓ Trabajar en equipo.
- ✓ Responder las solicitudes como si fueran para ti.
- ✓ Recibir con una sonrisa a tu compañero y al ciudadano.

· GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO ·



**Responde las solicitudes como si fueran para ti**  
de fondo, claras, cortas y a tiempo

· GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO ·



La **amabilidad** nos hace trabajar unidos y con **una sonrisa** llegamos mejor al ciudadano.

· GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO ·



**TODOS SOMOS** fichas clave en construir los sueños de los ciudadanos.

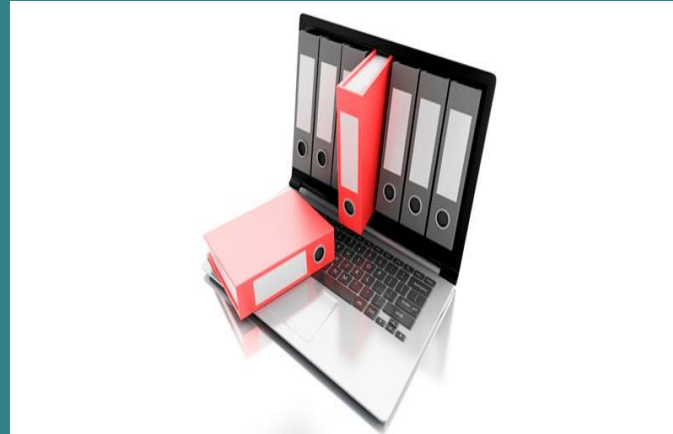
· GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO ·



GOBIERNO DE COLOMBIA



MINVIVIENDA



# Gestión Documental

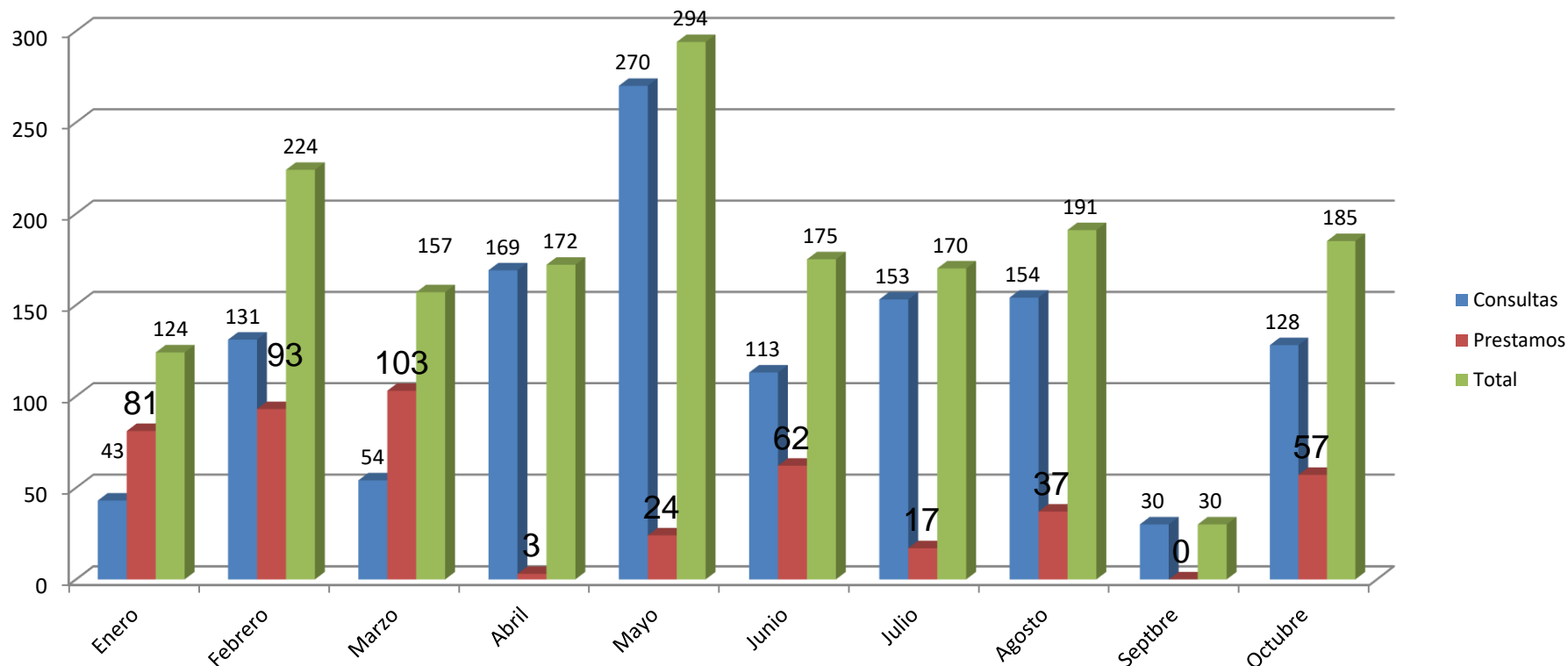


GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINVIVIENDA

# Consultas y préstamos en Archivo Central



Durante el bimestre se recibieron 158 solicitudes de consulta y 57 solicitudes de préstamo dando trámite a la totalidad de las solicitudes dentro de los términos de respuesta establecidos que corresponde a 10 días hábiles. El resultado refleja una respuesta eficiente y oportuna a los respectivos trámites. El indicador de satisfacción supera el 95%.



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINVIVIENDA



# Organización Planos en el AGN

## Trabajo represado desde julio de 2018

### SÓTANO 16



### SÓTANO 20



Para dar cumplimiento a compromisos adquiridos con el AGN, se adelantó contratación en el mes septiembre de 2018 de tres (3) personas para fortalecer el equipo de trabajo de GAUA y cumplir con la entrega de inventarios de los Planos ICT-INURBE que se encontraban ubicados en el Sótano – 2 Depósito 20 y 16 respectivamente. Esta contratación, inició en el mes de octubre/18 y permitió conformar 2 duplas (4 personas) que trabajaron en las instalaciones del AGN, y se logró entregar a dicha entidad los inventarios correspondientes a 72 planotecas.



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINVIVIENDA

# Entregas parciales de FUID de los Planos ICT-Inurbe al AGN en Octubre de 2018

No de Entregas parciales	Fecha	Cantidad	Tipo Almacenamiento	UBICACIÓN
Primera	03/10/2018 la fecha la postergó el AGN	22	Planotecas	AGN –Depósito 20
Segunda	23/10/2018 Se adelantó la entrega por el MVCT	50	Planotecas	AGN –Depósito 16

El 3 de octubre de 2018, se legalizó la primera Transferencia Secundaria correspondiente a las primeras 58 planotecas, con 33.600 planos cuyo inventario se entregó por parte del MVCT en el año 2016 y que el AGN estaba revisando. Ingreso al Archivo General de la Nación de este acervo documental por transferencia regular de conformidad con el Decreto 1080 de 2015.



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINVIVIENDA

# Intervención Archivos del MVCT

380 metros lineales intervenidos y en organización

## ENTREGA ARCHIVO A ATS GESTIÓN DOCUMENTAL



## ENTREGA MEDIOS MAGNÉTICOS PARA CUSTODIA A ATS GESTIÓN DOCUMENTAL



Con lo relacionado al Proceso de Selección Abreviada SA-SIP-SSA-GAUA-002-2018, se dio cumplimiento con la contratación de la firma ATS Gestión documental, mediante contrato No 508 de 2018; con acta de inicio del 6 de septiembre de 2018 cuya ejecución está en curso hasta el 31 de diciembre de 2018.



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINVIVIENDA

# GRACIAS



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINVIVIENDA