



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda



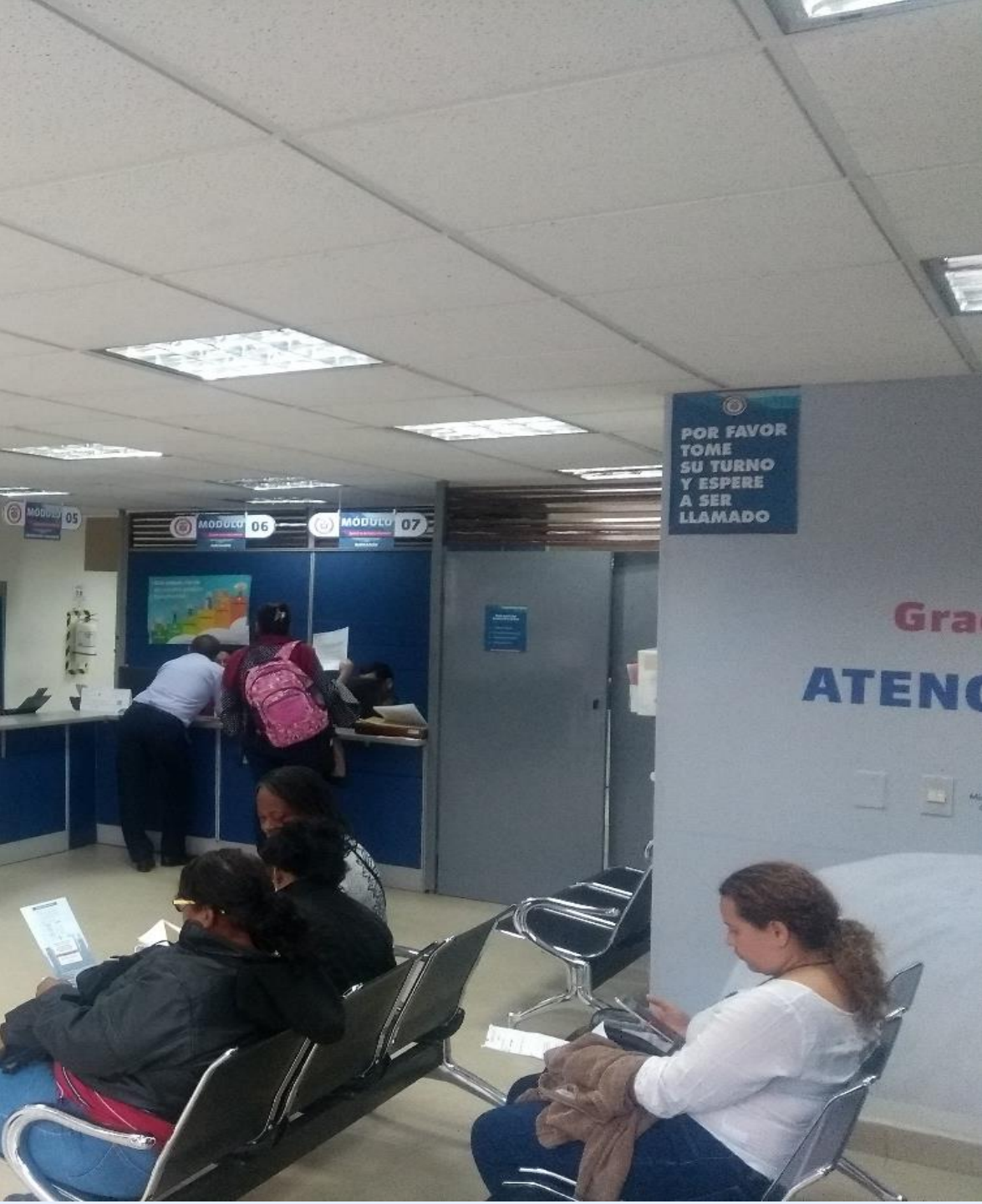
Informe de solicitudes de acceso a Información Pública. Grupo Atención al Usuario y Archivo - G.A.U.A.

Vigencia 2018



Atención al Ciudadano

En 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 que contiene la relación del número de solicitudes de información pública recibidas durante la vigencia 2018.



El objetivo primordial del G.A.U.A. es “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:

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Atención solicitudes físicas.
2. Atención telefónica (Centro de Contacto, Conmutador y celular).
3. Atención por correo electrónico (Correspondencia y Notificaciones MVCT y FONVIVIENDA).
4. Atención vía chat institucional.
5. Atención personalizada en Ventanilla Única.
6. Atención personalizada itinerante (Ferias de Servicio al Ciudadano).
7. Atención a través de la página Web
8. Atención Urna de Cristal
9. Atención vía fax

Solicitudes de Información Pública y Participación Ciudadana

Tipo De Documento	Cantidad
Petición	49.632
Queja	534
Reclamo	648
Sugerencia	49
Denuncia	262
Denuncia por Corrupción	11
Información pública	591
Felicitación	75
Total	51.802

Como se puede observar en la tabla de clasificación de las PQRSDf, se recibieron un total de **591 solicitudes tipificadas como "información pública"**, de las cuales 536 fueron radicadas directamente por los usuarios a través del canal página web; una vez revisadas se encontró que muchas de las solicitudes no correspondían a la citada tipificación; 21 casos fueron allegados por el canal correo electrónico, y 34 por el canal presencial o ventanilla única.

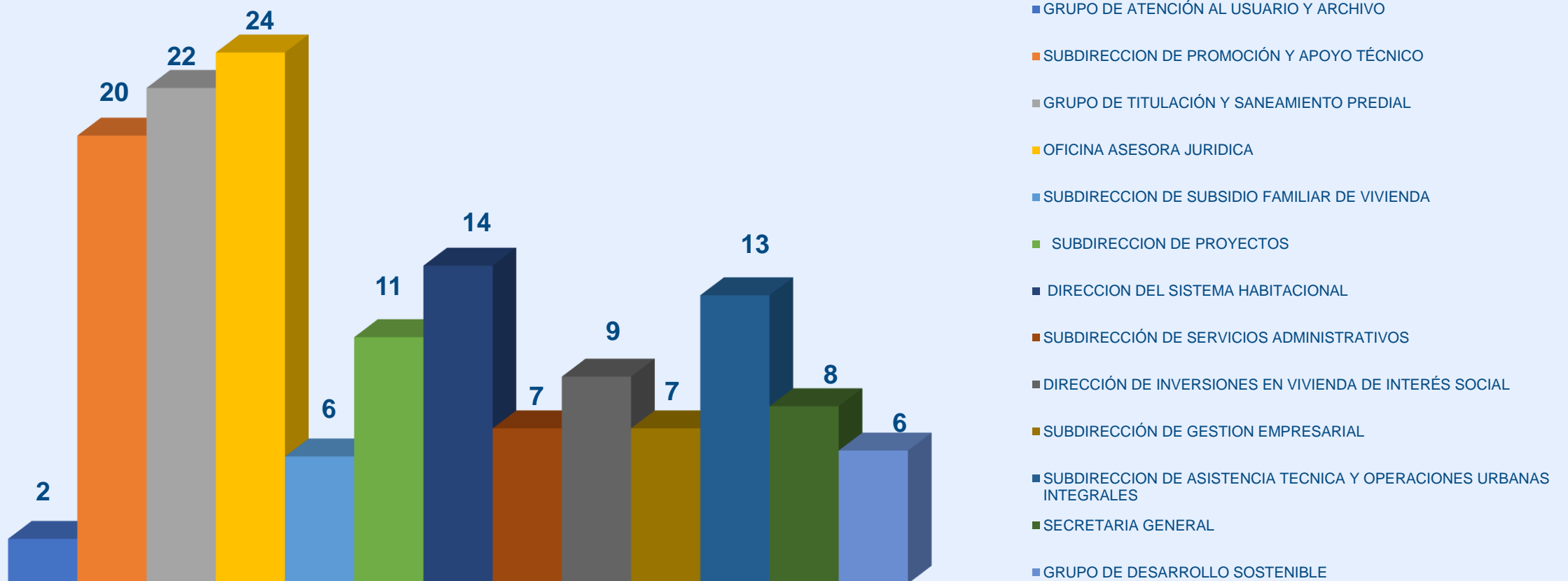
Del total (591) se tramitaron 525 peticiones y se encuentran pendientes por tramitar 66 solicitudes, según el reporte de generado desde las herramientas de Reportes Gestión Documental del MVCT.

Solicitudes de Información Pública y Participación Ciudadana

DEPENDENCIA DE RESPUESTA	DIAS PROM	# PQRSD
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	2	423
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	20	16
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	22	21
OFICINA ASESORA JURIDICA	24	14
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	6	30
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	11	9
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL	14	3
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	7	2
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	9	3
SUBDIRECCIÓN DE GESTION EMPRESARIAL	7	1
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	13	1
SECRETARIA GENERAL	8	1
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	6	1

En la tabla se relacionan las trece (13) dependencias que tramitaron casos identificados como solicitudes de información pública con los días promedio y numero de PQRSD que se atendieron por cada dependencia.

Solicitudes de Información Pública y Participación Ciudadana



En el orden de izquierda a derecha se puede observar que el GAUA atendió en promedio en 2 días los requerimientos, y el área que registró tiempos promedios más altos correspondió a la Oficina Asesora Jurídica con 24 días en dar respuesta a este tipo de solicitudes.



Solicitudes recibidas y por no ser su competencia trasladadas a otras Entidades

El **MVCT** a través del GAUA trasladó durante la vigencia 2018, **553** derechos de petición a las diferentes entidades competentes de brindar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía, remitiendo en promedio dentro de los **18** días hábiles siguientes con la solicitud y anexos originales e informándole al peticionario sobre el traslado.

Es de resaltar que del total (553) el **GAUA** trasladó en total **311** casos dentro de los **3** días hábiles siguientes aportando con la solicitud los anexos originales e informándole al peticionario sobre el traslado.



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.