



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 enero al 28 de febrero de 2019



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.

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

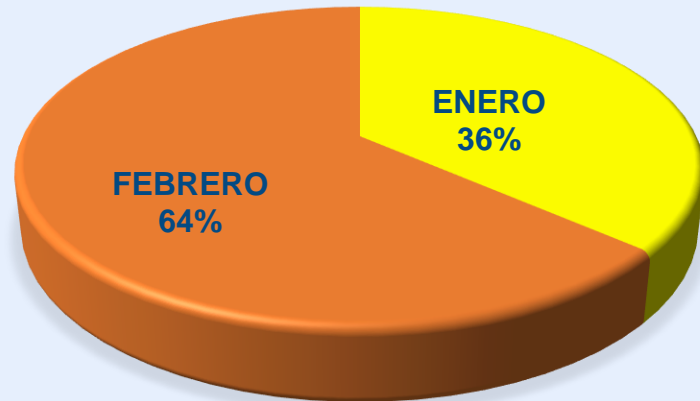
CANALES DE ATENCION				
ITEM	CANALES DE ATENCION - MES	ENERO	FEBRERO	TOTAL
1	CENTRO DE CONTACTO - TELEFONICO	0	0	0
2	CANAL CORREO POSTAL	4.032	6.087	10119
3	ATENCION PERSONALIZADA	1453	1810	3263
4	FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO	0	0	0
5	CANAL DE CORREO ELECTRONICOS	2.624	5.593	8217
6	FAX	0	0	0
7	CHAT INSTITUCIONAL	0	0	0
8	URNA DE CRISTAL	0	0	0
9	FORMULARIO VIRTUAL PQRS	1.123	1.900	3023
	TOTAL	9232	15390	24622

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, Centro de Contacto – Telefónico y canal correo electrónico.

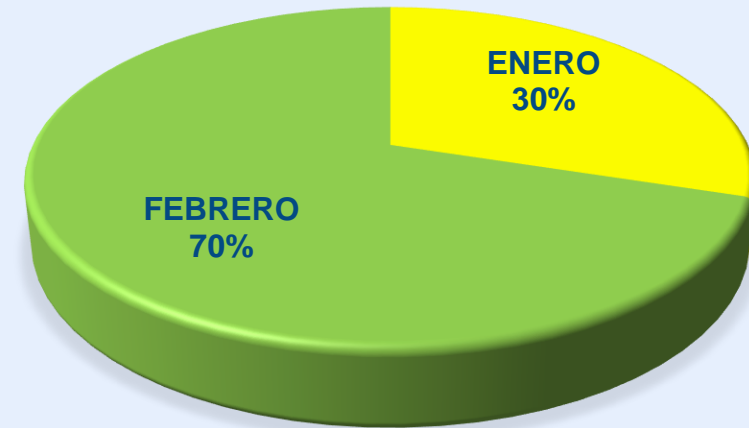
Los canales centro de contacto y chat institucional no registra avance debido a las dificultades y restricciones presupuestales presentadas por el Gobierno Nacional y por consiguiente el ministerio, no fue posible la contratación del Centro de contacto a tiempo.

Total Correspondencia Entradas y Salidas

Total Correspondencia de Entrada o Radicada Al MVCT (21,359)



Total de Respuesta generadas por el MVCT (26,252)



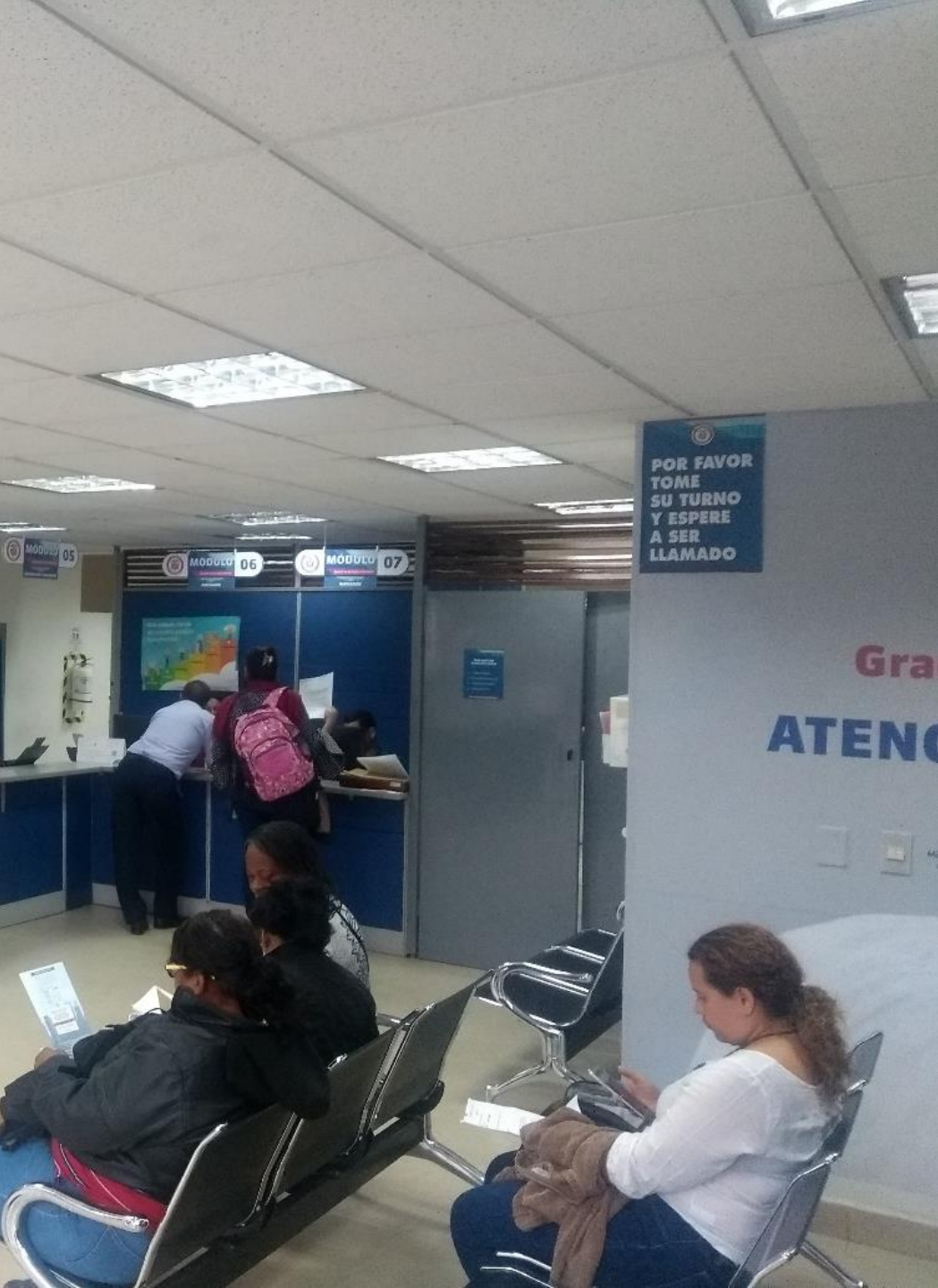
Durante el bimestre se radicaron a través de la herramienta de gestión documental un total de 21,359 casos de los cuales 18,875 fueron direccionados al Grupo de Atención al Usuario y Archivo, de igual forma el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio tramitó un total 26,252 casos durante el periodo citado; desde el Grupo de Atención al Usuario y Archivo se tramitaron 15,914 casos.

Tipo de solicitudes

TIPO DE SOLICITUDES 2019			
Tipo	Entradas Enero	Entradas Febrero	Total
Petición	5545	9869	15414
Queja	53	72	125
Reclamo	46	61	107
Sugerencia	6	6	12
Denuncia	28	20	48
Denuncia por Corrupción	1	1	2
Felicitación	0	3	3
Información pública	99	201	300
Movilización	156	174	330
TOTAL	5934	10407	16341

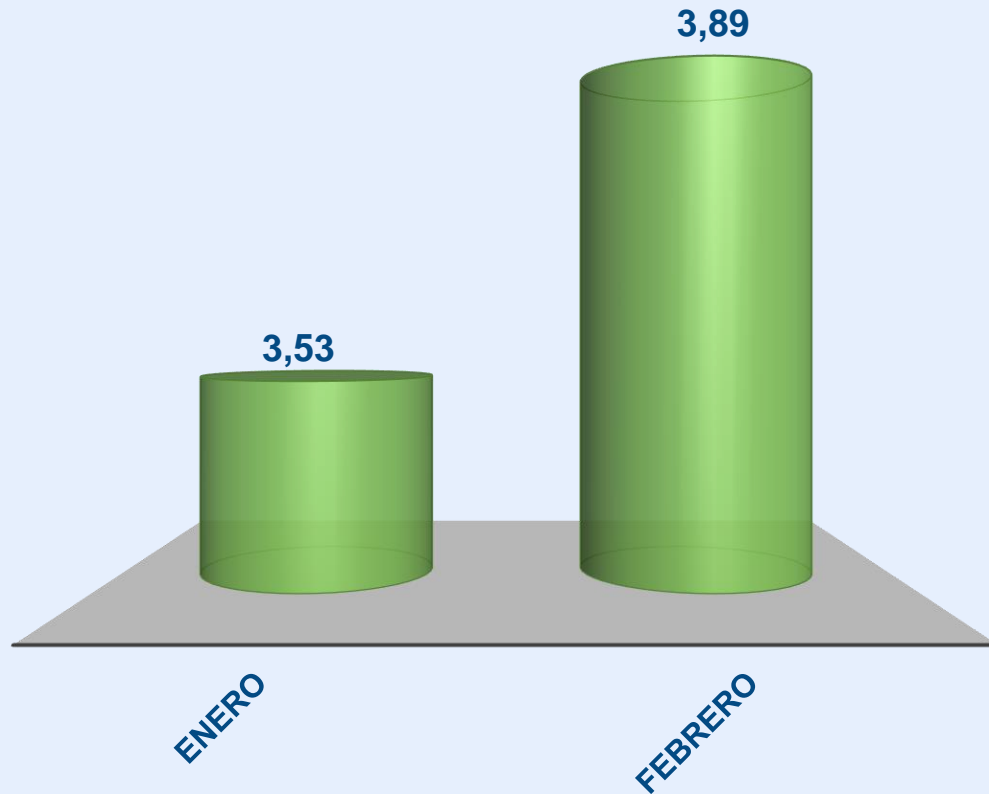
Durante el periodo citado ingresaron un total de 16.341 requerimientos identificados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de Información Pública y movilizaciones – PQRSD, los cuales se distribuyeron como se muestra en la gráfica.

Los usuarios no deberán acudir a intermediarios ni pagar a funcionarios por el trámite de sus PQRSD ante el MVCT y FONVIVIENDA; de presentarse tal situación es necesario elevar la respectiva denuncia ante la autoridad competente.



Atención Personalizada Sede Calle 18

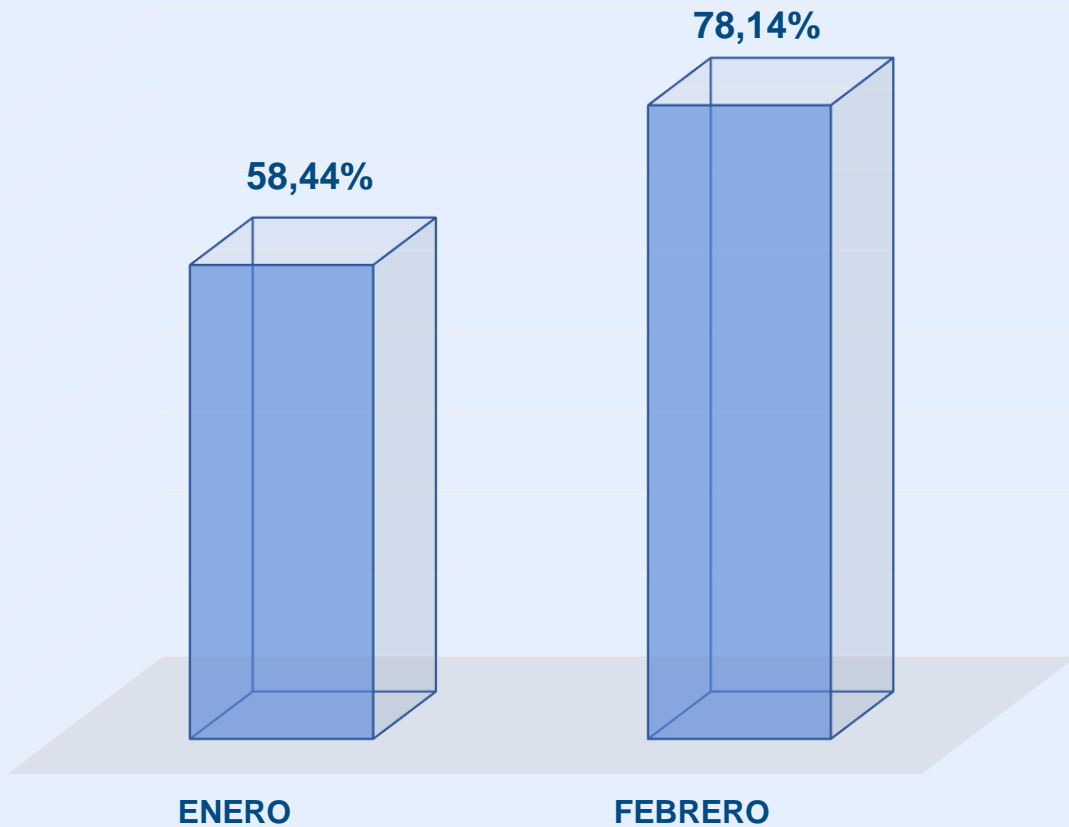
En el punto de atención personalizada del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio se atendieron presencialmente a 3,263 usuarios que se acercaron a la sede de la entidad a solicitar información o a consultar el estado de sus peticiones. En el bimestre se registraron un total de 20 encuestas de evaluación del servicio tanto en el punto presencial en donde los usuarios se encontraron satisfechos de acuerdo a los resultados de la encuesta, sin embargo se debe seguir mejorando en los términos de respuesta a solicitudes presentadas ante las dependencias del MVCT, entre otras.



Indicador Tiempo promedio en la respuesta a los Derechos de Petición

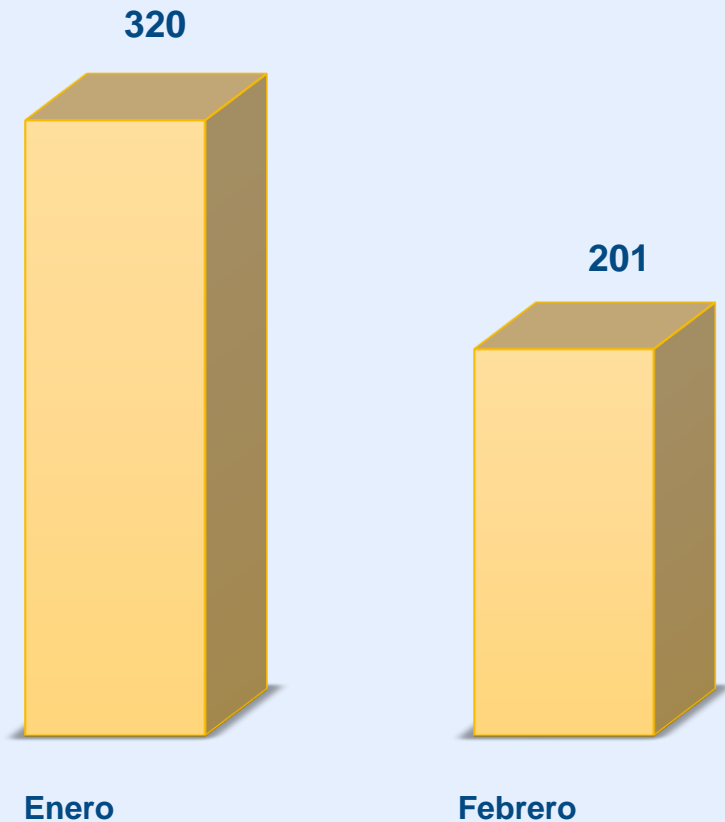
Para el indicador "Tiempo promedio en la respuesta a los derechos de petición" los resultados fueron: 9.865 derechos de petición tramitados por el G.A.U.A., de los cuales 3.246 se respondieron en enero y 6.619 en febrero; con un tiempo promedio de respuesta de 4 días; lo cual indica un comportamiento positivo del indicador al situarse por debajo del plazo máximo de 8 días establecidos como meta del indicador. Este tiempo se encuentra dentro de los términos legales de respuesta.

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 68% para el bimestre citado, debido a que las PQRS tramitadas fueron 11,158 y las recibidas 15,711 (enero= 5.679 y en febrero= 10.032) en total para el MVCT. Estos resultados se deben al momento coyuntural que presentó la entidad en su proceso de contratación por falta de recursos económicos.

Cabe resaltar que el GAUA tramitó 9.472 en el Bimestre (2.853 en enero y 6.619 en febrero). Es decir que tramitó el 84,89% del total de las tramitadas en el bimestre.

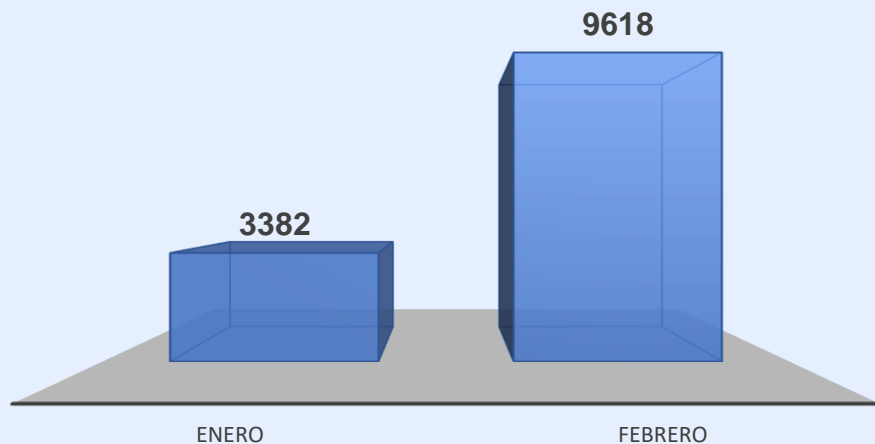


Indicador Tiempo de respuesta a consultas al archivo central

En el bimestre se tramitaron 521 solicitudes de consulta, todas estuvieron dentro de los términos de respuesta establecidos que corresponde a 10 días hábiles.

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 de Gestión Atención Al Usuario y Archivo



En el bimestre se organizaron 13000 radicados (ER y EE) acorde a las necesidades del grupo, Se atendieron oportunamente consultas y préstamos, traslados de solicitudes.

Se encarpitaron 40 cajas X200 equivalentes a 10mts lineales de derechos de petición.

Se llevó el control de los radicados (ER) devueltos de otras dependencias y se guarda en archivo digital cada planilla escaneada, es de anotar que el 90% de las devoluciones son de la Subdirección de Subsidios Familiar de Vivienda.

Se esta apoyando a la Gestión del Archivo Central Fragua, entregando a correspondencia 4-72 respuestas de los peticionarios.

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	TOTAL
RADICACION ER CORREO POSTAL	1175	2707	3882
RADICADOS ER DEVUELTOS OTRAS DEPEND.	40	56	96
RADICADOS EE TRAMITADOS POR PROYECTISTAS	2008	6574	8582
RESPUESTAS EE MASIVOS	51	80	131
RESPUESTAS EE ATENCION PERSONALIZADA	12	9	21
PRESTAMOS-TRASLADOS Y CONSULTAS	64	143	207
DERECHOS DE PETICION EN CARPETADOS (CAJAS)	15	25	40
DEPRECHOS DE PETICION POR ENCARPETAR (CAJAS)	17	24	41
TOTAL	3382	9618	13000



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.