



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 Julio al 31 de Agosto 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

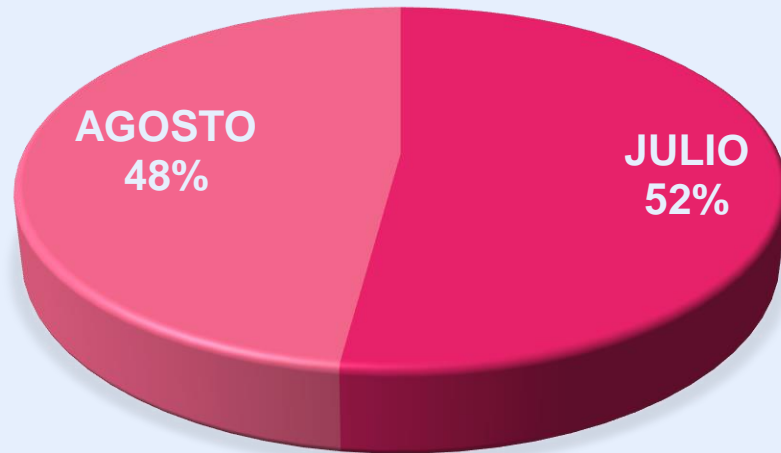
CANALES DE ATENCIÓN				
ITEM	CANALES DE ATENCIÓN - MES	JULIO	AGOSTO	TOTAL
1	CENTRO DE CONTACTO - TELEFONICO	10.569	12.842	23.411
2	CANAL CORREO POSTAL	6.636	6.381	13.017
3	ATENCION PERSONALIZADA	2.696	1.774	4.470
4	FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO	526	-	526
5	CANAL DE CORREO ELECTRONICOS	5.684	5.313	10.997
6	FAX	-	-	-
7	CHAT INSTITUCIONAL	3.507	3.507	7.014
8	URNA DE CRISTAL	-	-	-
9	FORMULARIO VIRTUAL PQRSD	1.930	1.398	3.328
TOTAL		31.548	31.215	62.763

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.

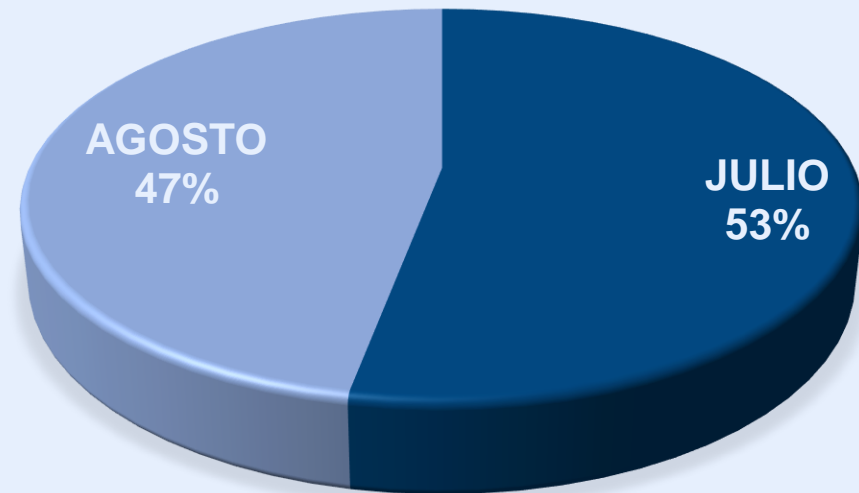
El canal mas usado por los colombianos es el centro de contacto con un 37% de usabilidad y el segundo canal, correo postal con un 21%, esto demuestra la importancia que tienen estos dos canales por los cuales los usuarios consultan y/o tramitan sus solicitudes.

## Total Correspondencia Entradas y Salidas

TOTAL CORRESPONDENCIA DE ENTRADA O RADICADA AL MVCT



TOTAL DE RESPUESTA GENERADAS POR EL MVCT



Durante el bimestre se radicaron a través de la herramienta de gestión documental un total de **27,342** solicitudes, las cuales ingresaron por los canales correo postal, correo electrónico y pagina web (PQRSDF) y a su vez el MVCT genero **20,592** comunicaciones.

Del total de los casos que ingresaron al MVCT, se direccionaron al Grupo de Atención al Usuario y Archivo **12,595** casos y este grupo tramito un total de **9,069** peticiones que corresponden al **44%** del total de respuestas emitidas por el MVCT.

## Tipo de solicitudes

### TIPO DE SOLICITUDES 2019

Tipo	Entradas Julio	Entradas Agosto	Total Entradas
Petición	10.199	7.836	<b>18.035</b>
Queja	129	127	<b>256</b>
Reclamo	58	78	<b>136</b>
Sugerencia	5	8	<b>13</b>
Denuncia	22	30	<b>52</b>
Denuncia por Corrupción	1	3	<b>4</b>
Felicitación	-	-	<b>-</b>
Información pública	105	119	<b>224</b>
Movilización Pagina Web	181	162	<b>343</b>
<b>Total</b>	<b>10.700</b>	<b>8.363</b>	<b>19.063</b>

En la clasificación de tipo de solicitudes se incluyó 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 **19.063** 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.





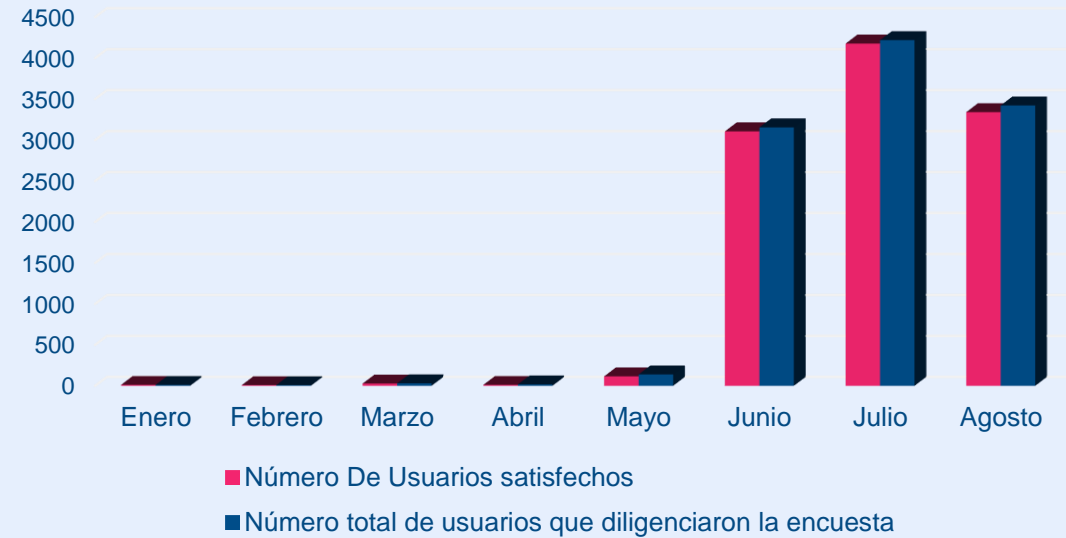
# Atención Personalizada Sede Calle 18

En el punto de atención personalizada del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio se atendieron presencialmente a **4,470** usuarios que se acercaron a la sede de la entidad a solicitar información o a consultar el estado de sus peticiones.



# Indicador Nivel de satisfacción del usuario

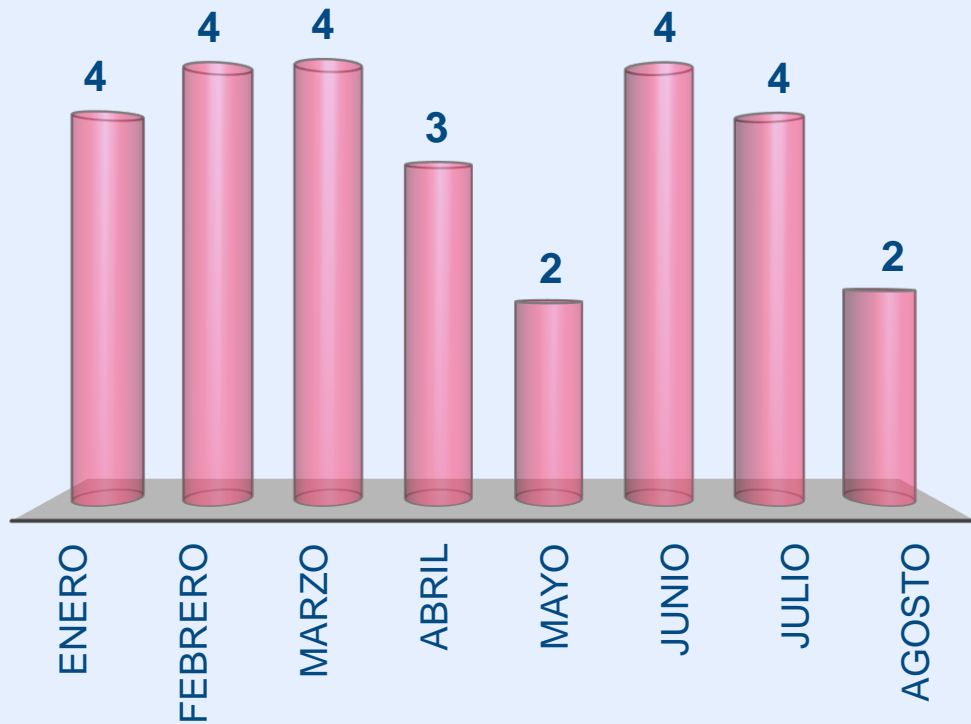
El indicador arroja una ejecución del **98%** para el bimestre debido a la atención en el punto presencial y chat institucional, esto se evidencia en la calificación de los usuarios, en donde 7,517 calificaron positivamente la atención y 124 calificaron negativamente.



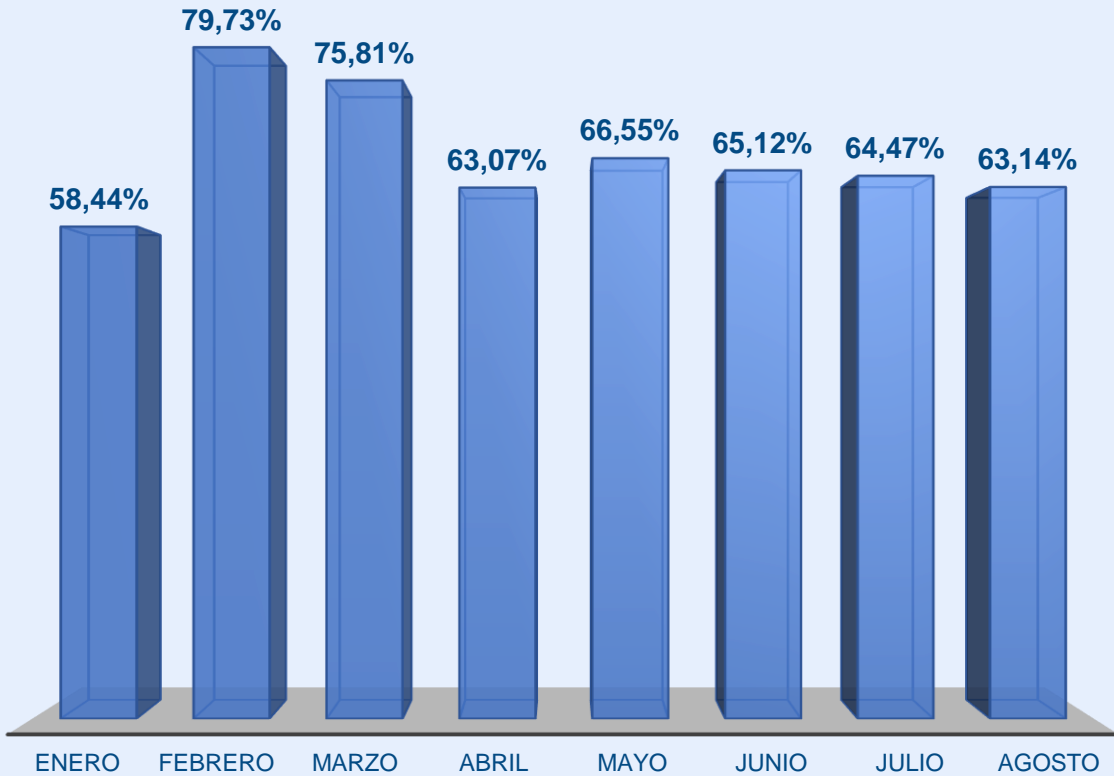
En términos acumulados durante lo transcurrido durante la vigencia 2019 el indicador "Nivel de satisfacción del usuario" arroja una ejecución del 98% debido a que hubo 10,796 usuarios satisfechos en la atención de los 11,001 usuarios atendidos por canal presencial y chat.



## 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: **8,817** derechos de petición tramitados por el G.A.U.A., de los cuales **4,829** se respondieron en julio y **3,988** en agosto; 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 **63.81%** para el bimestre citado, en razón a que las PQRSDF tramitadas fueron **11,817** y las recibidas **18,496**.

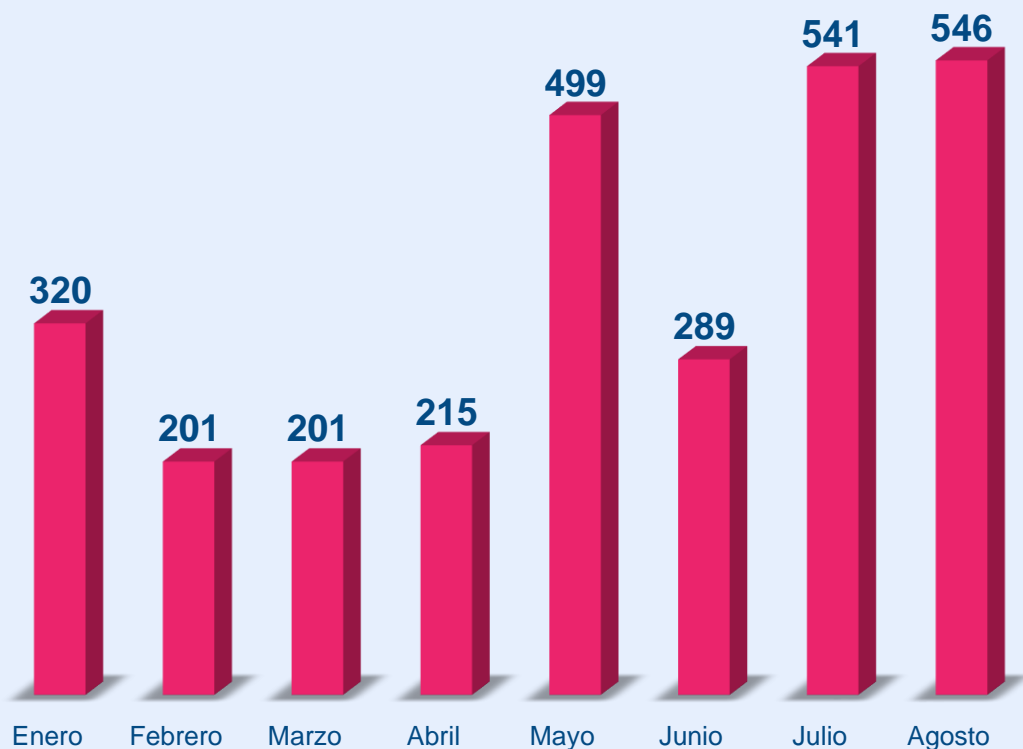
En términos acumulados, el MVCT ha recibido de lo corrido del año **73,256** PQRSDF y ha tramitado **49,732** casos en total.

## Indicador Tiempo de respuesta a consultas al archivo central

En el bimestre se tramitaron **1,087** solicitudes de consulta y préstamo, **75** casos estos estuvieron por fuera de los términos de respuesta establecidos que corresponde a 10 días hábiles.

En términos acumulados se han tramitado en total **2,812** 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.

Para el mes de Agosto se apoyó con un total de 507 solicitudes de consultas de documentos al archivo central a las diferentes dependencias misionales de la entidad 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 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.

Se dio trámite de respuesta a los 6 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.



La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda

Gracias por visitarnos  
**ATENCIÓN CIUDADANA**



# GRACIAS

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

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