
INFORME G.A.U.A.

Grupo Atención al Usuario, Archivo

Bimestral

1º noviembre al 31 de
diciembre de 2018



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda



Inicia Casa Digna Vida Digna en Valledupar. Foto: Cortesía Presidencia

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.



La vivienda y el agua
son de todos

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

Grupo de Atención al Usuario

MINVIVIENDA GOBIERNO DE COLOMBIA



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

Estrategias de Atención al Ciudadano

Contamos con 9 canales de atención

CANALES DE ATENCIÓN				
ITEM	CANALES DE ATENCION - MES	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
1	CENTRO DE CONTACTO - TELEFONICO	4.352	3.419	7.771
2	CANAL CORREO POSTAL	4.824	4.699	9.523
3	ATENCION PERSONALIZADA	1.361	929	2.290
4	FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO	0	0	0
5	CANAL DE CORREO ELECTRONICOS	3.847	2.734	6.581
6	FAX	0	0	0
7	CHAT INSTITUCIONAL	1.538	889	2.427
8	URNA DE CRISTAL	0	0	0
9	FORMULARIO VIRTUAL PQRS	644	402	1.046
TOTAL		16.566	13.072	29.638

Fuente: Consolidado estadístico noviembre – diciembre 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, Centro de Contacto – Telefónico y canal correo electrónico.



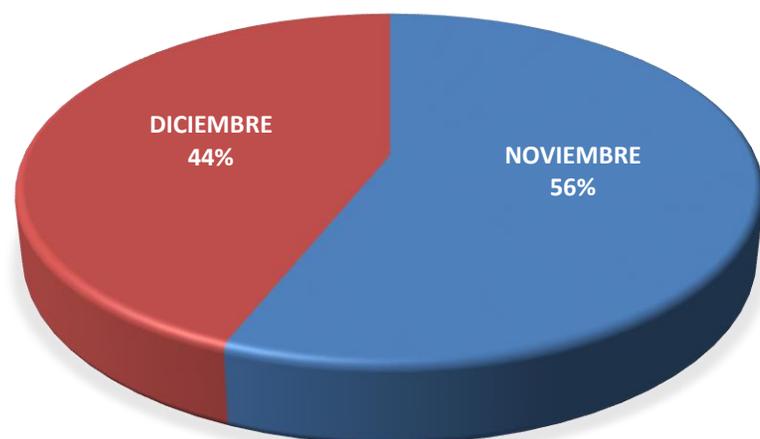
La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

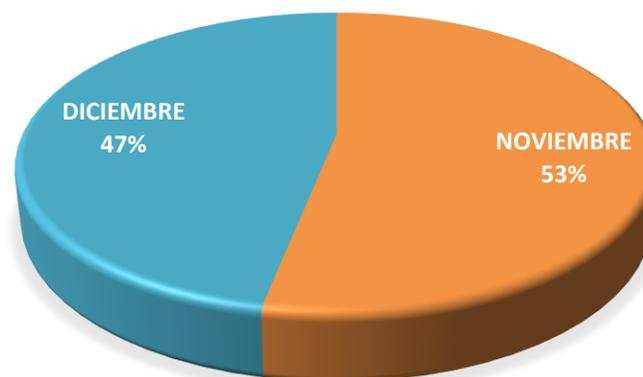
TOTAL CORRESPONDENCIA ENTRADAS Y SALIDAS

Durante el bimestre se radicaron a través de la herramienta de gestión documental un total de **17,859** casos de los cuales **6,297** fueron direccionados al grupo de atención al usuario Y archivo, de igual forma el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio tramitó un total **15,122** casos durante el periodo evaluado, desde el grupo de atención al usuario y archivo se tramitaron **5,562** casos.

TOTAL CORRESPONDENCIA DE ENTRADA O
RADICADA AL MVCT (17,859)



TOTAL DE RESPUESTA GENERADAS POR EL
MVCT (15,122)

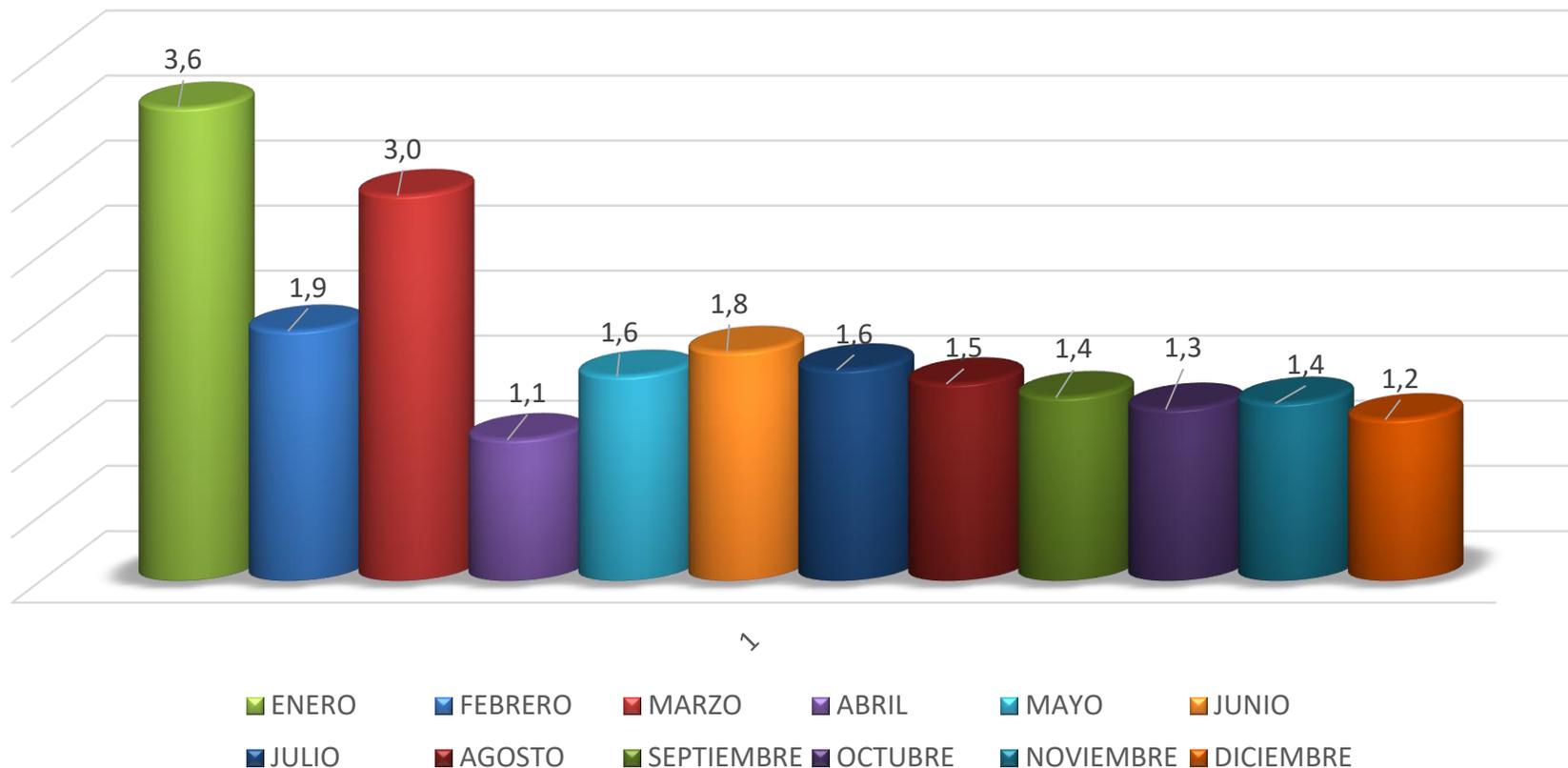


La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

Indicador Consolidado a Diciembre de 2018

Tiempo promedio en la respuesta a los Derechos de Petición



Con corte al 31 de diciembre se disminuyó el tiempo de respuesta a los Derechos de Petición, en términos generales el tiempo promedio en la respuesta a los 44.038 derechos de petición tramitados durante lo corrido de la vigencia fue de 1.7 días promedio.

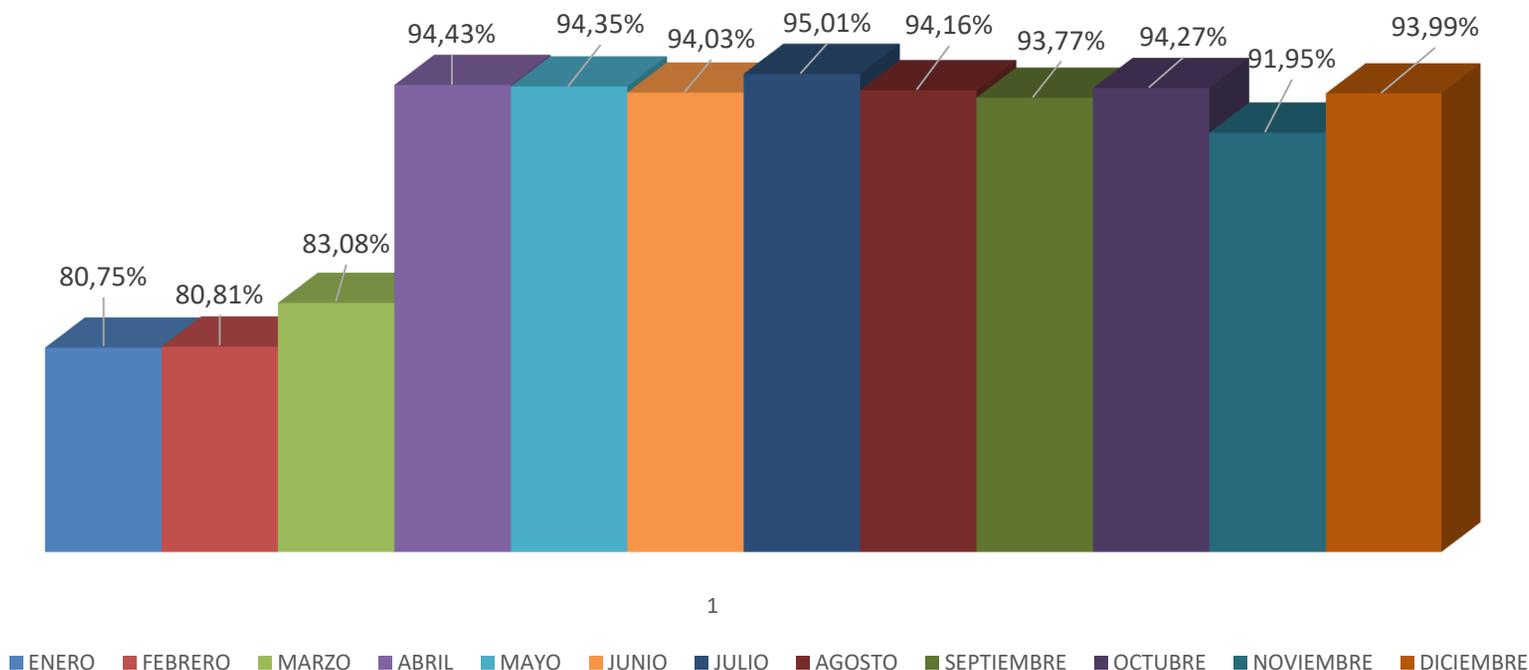


La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

Indicador Consolidado a Diciembre 31 de 2018

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



1

Este indicador hasta el mes de diciembre presenta una ejecución del 90.88% dado a que del total recibidas 44,341 se habían tramitado 40,317 por las diferentes dependencias del MCVT, las pendientes por responder se encontraban dentro de los términos de respuesta.

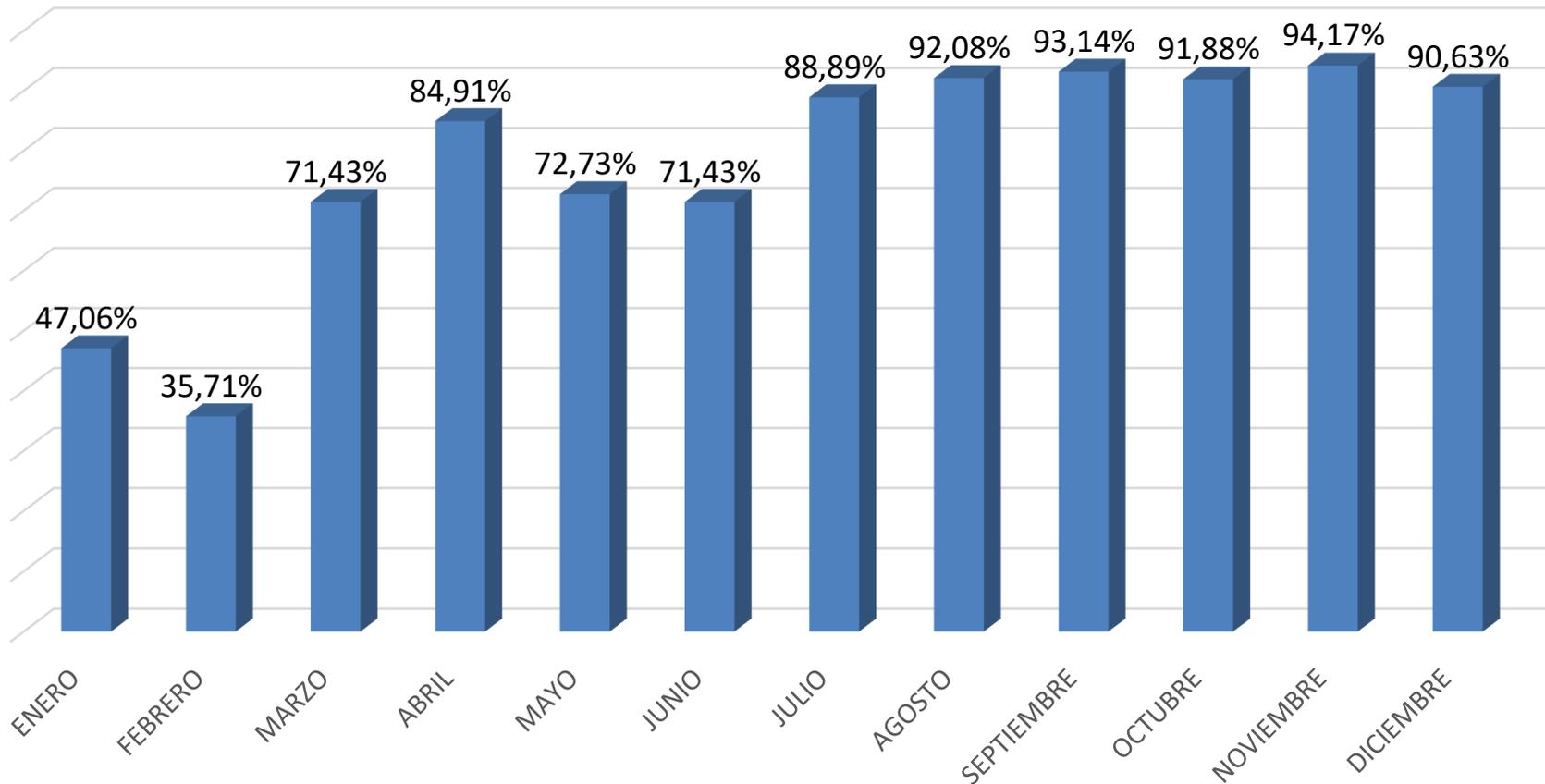


La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

Indicador Consolidado a Diciembre 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 91,80%.



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

Mejoras que impactan la atención al ciudadano

Punto de Atención



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

ATENCIÓN PERSONALIZADA SEDE CLLE 18

En el punto de atención personalizada del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio se atendieron presencialmente a **929** 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 **64** encuestas de evaluación del servicio tanto en el punto presencial como en el formulario virtual del chat institucional, esto arrojó como resultado **58** 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.

	<p align="center">FORMATO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO</p> <p align="center">PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO Y ATENCIÓN LEGISLATIVA</p>	<p>versión: 4.0</p> <p>Fecha: 24/08/2018</p> <p>Código: AG-F-12</p>
<p>Señor(a) su opinión es muy importante para nosotros, como parte de nuestro proceso de mejora continua, el objetivo es evaluar la atención brindada, en cumplimiento 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 align="center">Agradecemos su tiempo para responder estas sencillas preguntas</p>		



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

Tipo de solicitudes

TIPO	Entradas Noviembre	Entradas Diciembre	Total
Petición	7070	5710	12.780
Queja	45	31	76
Reclamo	18	10	28
Sugerencia	7	10	17
Denuncia	25	19	44
Denuncia por Corrupción	2	0	2
Felicitación	1	0	1
Información pública	59	26	85
TOTAL	7.227	5.806	13.033

Fuente: Consolidado estadístico Noviembre – Diciembre 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

Centro de Contacto al Ciudadano

Consultas telefónicas

Avaya	Tema		
	Certificación - Cruce de Cedulas	289	4,13%
	Chat Equivocado	2	0,03%
	Constructores	164	2,34%
	Consulta Agua Potable	42	0,60%
	Consulta Tranites MVCT Radicados	1.021	14,59%
	Desarrollo Territorial	2	0,03%
	Informacion Estados de Postulacion	322	4,60%
	INURBE	234	3,34%
	Llamada incompleta	567	8,10%
	Mi casa ya	1.495	21,36%
	Movilizaciones	51	0,73%
	No Competencia Del Mvct	74	1,06%
	Otros Temas	847	12,10%
	Pagos de Subsidios	47	0,67%
	Prorroga Subsidios	20	0,29%
	Queja	4	0,06%
	Subsidio Tasa de Interés	206	2,94%
	VipaCasa Ahorro	26	0,37%
	Vivienda Gratis	1.925	27,50%
	Total	6.999	100,00%
Total	Total	6.999	100,00%
Total		6.999	100,00%

En el Centro de Contacto al Ciudadano, a través del canal telefónico atendió **7,771** y se tipificaron **6,999** llamadas entre noviembre y diciembre de 2018, los temas más frecuentes tienen que ver con información del Programa de Vivienda Gratis con el **27,50%**, temas de Mi Casa Ya con **21,36%** y consultas sobre tramites ante el MVCT con el **14,59%**.



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

Centro de Contacto al Ciudadano

Consultas por Chat

Web	Tema		
	Certificación - Cruce de Cedulas	90	3,71%
	Chat Equivocado	3	0,12%
	Constructores	66	2,72%
	Consulta Agua Potable	21	0,87%
	Consulta Tranites MVCT Radicados	350	14,42%
	Informacion Estados de Postulacion	73	3,01%
	INURBE	49	2,02%
	Llamada incompleta	391	16,11%
	Mi casa ya	655	26,99%
	Movilizaciones	12	0,49%
	No Competencia Del Mvct	66	2,72%
	Otros Temas	220	9,06%
	Pagos de Subsidios	21	0,87%
	Prorroga Subsidios	2	0,08%
	Queja	9	0,37%
	Subsidio Tasa de Interés	87	3,58%
	VipaCasa Ahorro	6	0,25%
	Vivienda Gratis	373	15,37%
	Total	2.427	100,00%
Total	Total	2.427	100,00%
Total		2.427	100,00%

El Centro de Contacto a través del chat institucional, atendió **2,427** interacciones en noviembre y diciembre de 2018, los temas más frecuentes tienen que ver con información general del SFVIS, temas de Mi Casa Ya con el **26%**, Programa de Vivienda Gratis con el **15,37%** y consultas de tramites con el **14,42%**



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

Campaña adelantada mediante página intranet del MVCT

Mes de Noviembre de 2018

Para la atención de **consultas y préstamo de documentos** en el archivo central ten en cuenta:
(Procedimiento GDC-P-04)



El tiempo de respuesta para la consulta de carpetas o expedientes en el Archivo Central es de mínimo dos y máximo siete días hábiles.



Recuerda, bajo ninguna circunstancia se permite la salida de material documental de las instalaciones del Ministerio.



Te invitamos a consultar el contenido de la política de operación del procedimiento.

¡Cuida y preserva nuestros documentos!

Subdirección de Servicios Administrativos y GAUA



¡Seis pasos claves de nuestra gestión documental!



La vivienda y el agua son de todos

Minvivienda



Gestión Documental

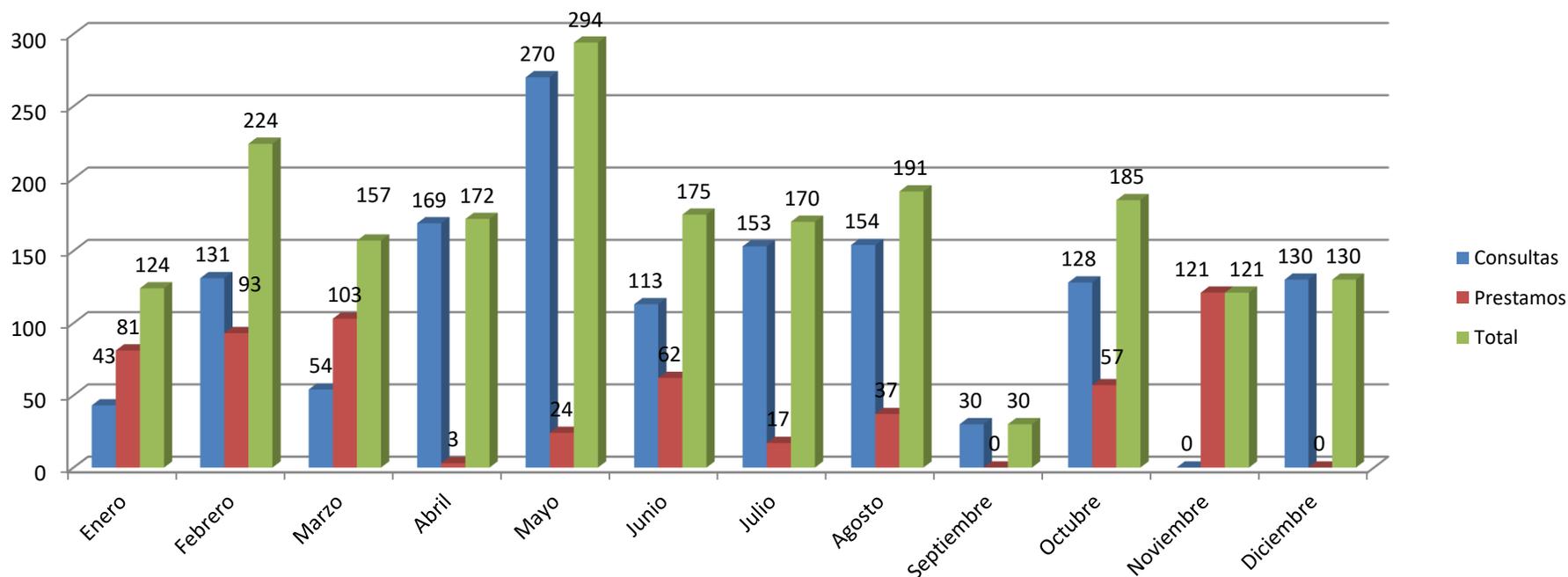


La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

Consultas y préstamos en Archivo Central

Consultas y Prestamos



Durante el bimestre se recibieron 130 solicitudes de consulta y 121 solicitudes de préstamo dando trámite a 185 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 en el bimestre es del 73%.



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

Organización Planos en la Sede Fragua Noviembre y Diciembre de 2018



Para dar cumplimiento a compromisos adquiridos con el AGN, se adelantó la complementación del inventario de los Planos ICT-INURBE que se encontraban ubicados en la sede Fragua –Archivo Central, se logró entregar el 3 de diciembre de 2018 al AGN el FUID correspondiente a 309 planos ubicados en cajas en la Bodega 8, correspondientes desde la caja No 131 a la 438, respectivamente.



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

Intervención Archivos del MVCT

406 metros lineales intervenidos y en organización Noviembre y Diciembre de 2018



Mediante Contrato No 508 de 2018 suscrito entre el MVCT y ATS Gestión documental, se adelantó en el período noviembre y diciembre, la intervención de 407 metros lineales.

Desde la fecha de inicio del contrato 5 de septiembre de 2018 al 31 de diciembre de 2018, se dio cumplimiento al objeto del mismo correspondiente al almacenamiento, custodia, administración y custodia de medios magnéticos (cintas, cds y disquettes); en total 786 metros lineales de archivos intervenidos y 407 medios magnéticos custodiados.



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

GRACIAS



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda