



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 marzo al 30 de abril 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 ATENCION |                                 |                |               |               |               |
|---------------------|---------------------------------|----------------|---------------|---------------|---------------|
| ITEM                | CANALES DE ATENCION - MES       | ENERO Y FEBERO | MARZO         | ABRIL         | TOTALES       |
| 1                   | CENTRO DE CONTACTO - TELEFONICO | 0              | 0             | 0             | 0             |
| 2                   | CANAL CORREO POSTAL             | 10.119         | 7.158         | 5.909         | 23.186        |
| 3                   | ATENCION PERSONALIZADA          | 3.263          | 1.916         | 1.703         | 6.882         |
| 4                   | FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO | 0              | 0             | 0             | 0             |
| 5                   | CANAL DE CORREO ELECTRONICOS    | 8.217          | 5.808         | 5.091         | 19.116        |
| 6                   | FAX                             | 0              | 0             | 0             | 0             |
| 7                   | CHAT INSTITUCIONAL              | 0              | 0             | 0             | 0             |
| 8                   | URNA DE CRISTAL                 | 0              | 0             | 0             | 0             |
| 9                   | FORMULARIO VIRTUAL PQRSD        | 3.023          | 2.243         | 1.677         | 6.943         |
|                     | <b>TOTAL</b>                    | <b>24.622</b>  | <b>17.125</b> | <b>14.380</b> | <b>56.127</b> |

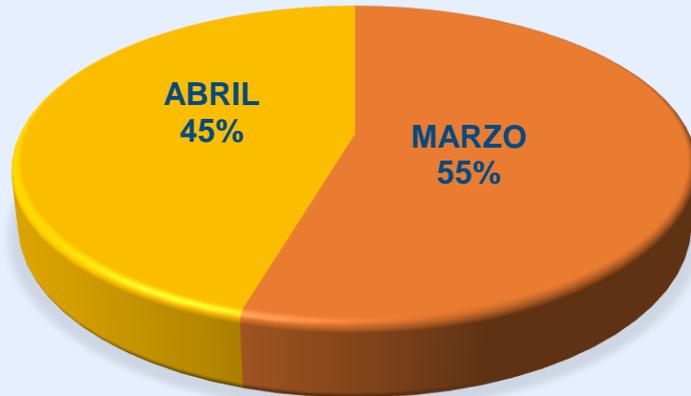
El MVCT cuenta con 9 canales de atención, que facilitan la interacción del ciudadano con la Entidad, los cuales se detallan en la gráfica adjunta.

Hasta el mes de abril se evidencia que los canales de interacciones fueron: Correo postal, Atención personalizada, canal correo electrónico y el formulario virtual PQRSD.

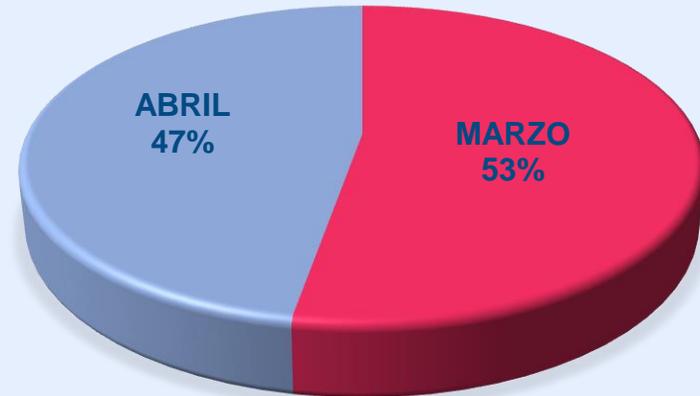
Nota: Los canales centro de contacto y chat institucional no registraron interacción debido a las dificultades y restricciones presupuestales presentadas por el Gobierno Nacional y por consiguiente el Ministerio, no fue posible la contratación del Centro de contacto desde el mes de enero de 2019.

## Total Correspondencia Entradas y Salidas

Total Correspondencia de Entrada o Radicada al MVCT (27,886)



Total de Respuesta generadas por el MVCT (21,576)



Durante el bimestre se radicaron a través de la herramienta de gestión documental un total de 27.886 (correo postal, electrónico y PQRS) para el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y fueron atendidos 21.576 requerimientos. Del total de los casos, fueron direccionados al Grupo de Atención al Usuario y Archivo 13.647 y respondidos 12.900. El GAUA atendió el 59.78% de los requerimientos del bimestre en la entidad.

## Tipo de solicitudes

### TIPO DE SOLICITUDES 2019

| Tipo                               | Entradas<br>Enero -<br>Febrero | Entradas<br>Marzo | Entradas<br>Abril | Total         |
|------------------------------------|--------------------------------|-------------------|-------------------|---------------|
| <b>Petición</b>                    | <b>15.414</b>                  | <b>10.922</b>     | <b>8.662</b>      | <b>34.998</b> |
| <b>Queja</b>                       | <b>125</b>                     | <b>178</b>        | <b>119</b>        | <b>422</b>    |
| <b>Reclamo</b>                     | <b>107</b>                     | <b>133</b>        | <b>86</b>         | <b>326</b>    |
| <b>Sugerencia</b>                  | <b>12</b>                      | <b>9</b>          | <b>3</b>          | <b>24</b>     |
| <b>Denuncia</b>                    | <b>48</b>                      | <b>41</b>         | <b>25</b>         | <b>114</b>    |
| <b>Denuncia por<br/>Corrupción</b> | <b>2</b>                       | <b>5</b>          | <b>5</b>          | <b>12</b>     |
| <b>Felicitación</b>                | <b>3</b>                       | <b>0</b>          | <b>1</b>          | <b>4</b>      |
| <b>Información pública</b>         | <b>300</b>                     | <b>186</b>        | <b>89</b>         | <b>575</b>    |
| <b>Movilización</b>                | <b>330</b>                     | <b>139</b>        | <b>230</b>        | <b>699</b>    |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>16.341</b>                  | <b>11.613</b>     | <b>9.220</b>      | <b>37.174</b> |

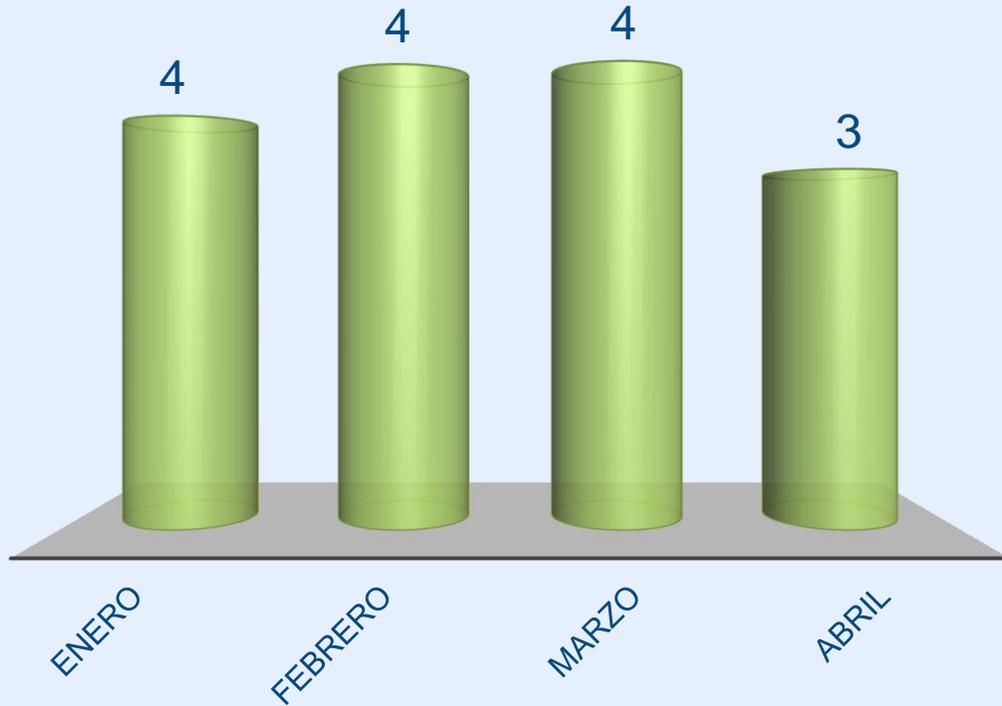
Durante el periodo citado ingresaron un total de 20.883 requerimientos identificados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de Información Pública y movilizaciones – PQRSD, los cuales se distribuyeron como se muestra en la gráfica.

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.



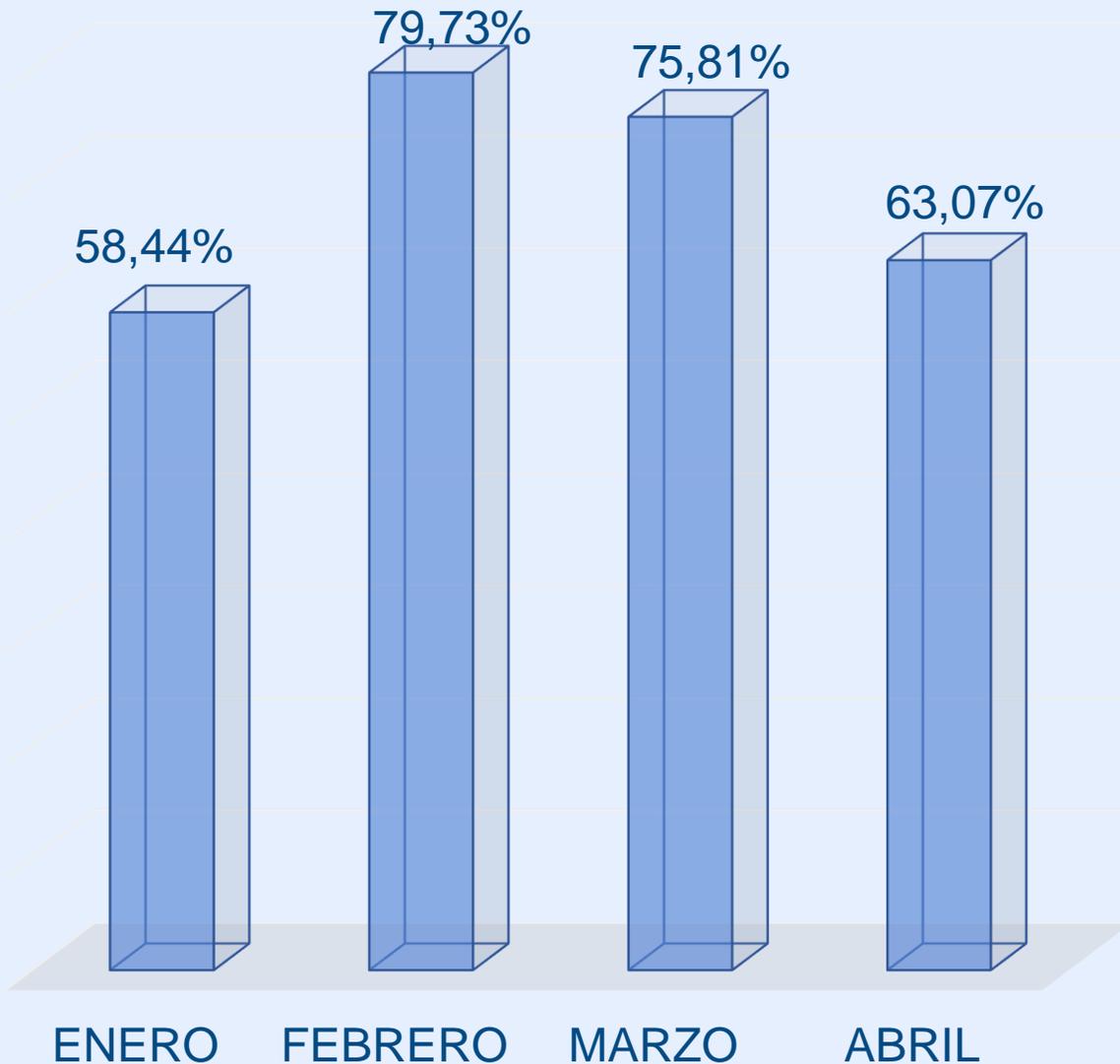
## Atención Personalizada Sede Calle 18

En el punto de atención personalizada del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio se atendieron presencialmente a 3.619 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 39 encuestas de evaluación del servicio tanto en el punto presencial en donde 36 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: 11.836 derechos de petición tramitados por el G.A.U.A., de los cuales 7.220 se respondieron en marzo y 4.616 en abril; con un tiempo promedio de respuesta de 4 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.



## 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 69.26% para el bimestre citado, en razón a que las PQRS tramitadas fueron 14.171 y las recibidas 20.189 ( marzo 11.288 y en abril 8,901) en total para el MVCT.

Cabe resaltar que el GAUA tramitó 10.846 en el Bimestre (6.576 en marzo y 4.270 en abril).

En términos acumulados el MVCT recibió 35.900 casos identificados como PQRSDF y tramitó 25.489 para un cumplimiento del 69,26%.



## Indicador Tiempo de respuesta a consultas al archivo central

En el bimestre se tramitaron 416 solicitudes de consulta, todas estuvieron dentro de los términos de respuesta establecidos que corresponde a 10 días hábiles.

En términos acumulados se tramitaron un total de 937 solicitudes de consulta 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.

Se atendieron 215 requerimientos de consultas 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.

El trámite efectuado correspondió a la ubicación de los documentos, digitalización y envío vía correo electrónico Institucional a los diferentes funcionarios y contratistas de las diferentes dependencias del MVCT (Secretaría General, Subdirección de Servicios Administrativos, Grupo de Titulación y Saneamiento Predial, Subdirección de Finanzas y Presupuesto (Tesorería), Fonvivienda, Subdirección de Subsidio de Vivienda Familiar, Grupo de Talento Humano, entre otras) para sus fines pertinentes.



## Archivo Central Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Se apoyó con un total de 49 requerimientos de Prestamos correspondientes a carpetas con órdenes de pago (Boletines de Tesorería) archivo grupo de tesorería, así mismo se facilitaron al Grupo de Talento Humano las carpetas de historias laborales, nómina y pagos a pensión ICT – INURBE, como apoyo a gestión de las diferentes dependencias misionales de la entidad y para los fines pertinentes-

Para esta actividad se diligencia el formato de control y seguimiento de los préstamos, con el fin de proteger y conservar los archivos que están bajo la modalidad de custodia del GAUA para que sean devueltos a su correspondiente acervo documental.



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.