



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 2020



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”.

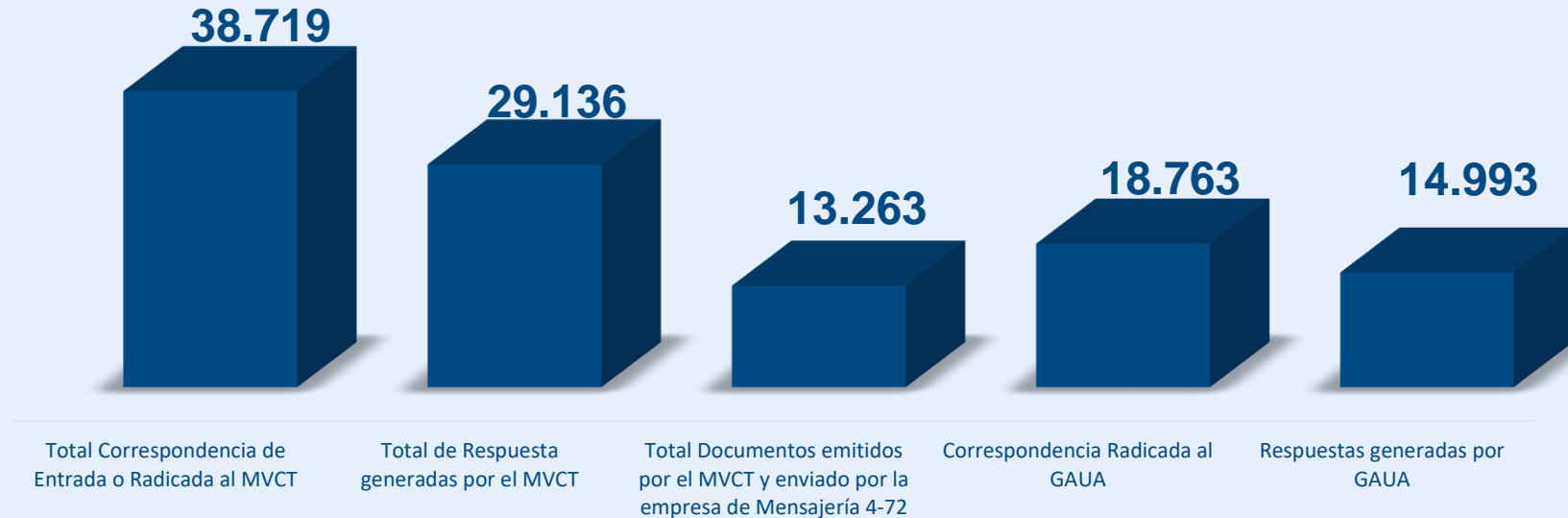
Estrategias de Atención al Ciudadano contamos con 9 canales de atención

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.

Canales De Atención 2020						
Ítem	Canales de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total
1	Centro De Contacto - Telefónico	-	-	-	-	-
2	Canal Correo Postal	6.944	6.680	4.111	4.000	21.735
3	Atención Personalizada	521	595	150	-	1.266
4	Ferías De Servicio Al Ciudadano	-	-	-	-	-
5	Canal De Correo Electrónicos	951	5.089	5.932	1.274	13.246
6	Redes Sociales	-	-	89	1.331	1.420
7	Chat Institucional	-	-	-	2.233	2.233
8	Urna De Cristal	-	-	-	-	-
9	Formulario Virtual PQRSD	68	1.015	1.365	1.290	3.738
Total		8.484	13.379	11.647	10.128	43.638

El canal mas usado por los colombianos es el correo postal con un 50% de usabilidad y el segundo canal, correo electrónico con un 30%, 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



Durante el bimestre se radicaron a través de la herramienta de gestión documental un total de **17,972** solicitudes, las cuales ingresaron por los canales correo postal, correo electrónico y pagina web (PQRSDF) y a su vez el MVCT genero **13,478** comunicaciones.

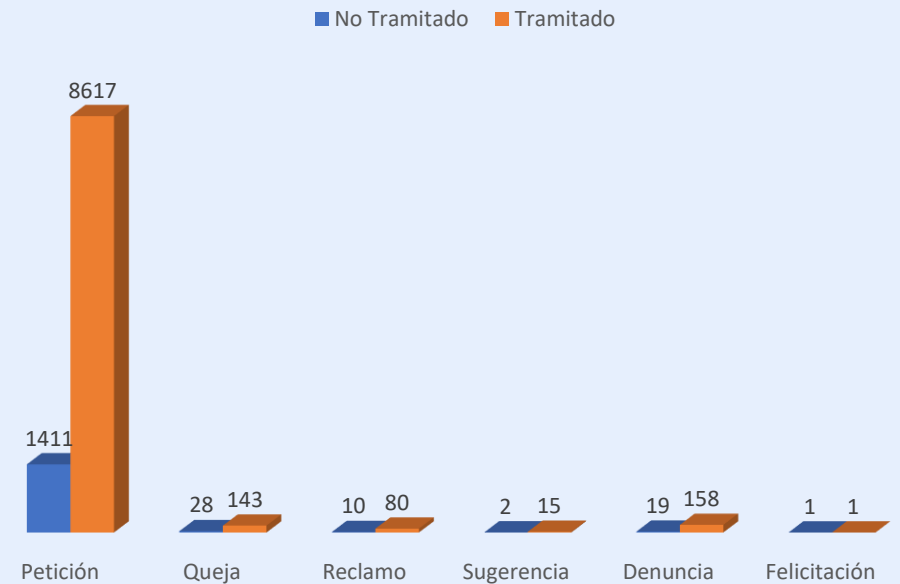
Del total de los casos que ingresaron al MVCT, se direccionaron al Grupo de Atención al Usuario y Archivo **8,394** casos y este grupo tramito un total de **6,937** peticiones.

Tipo de solicitudes



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.

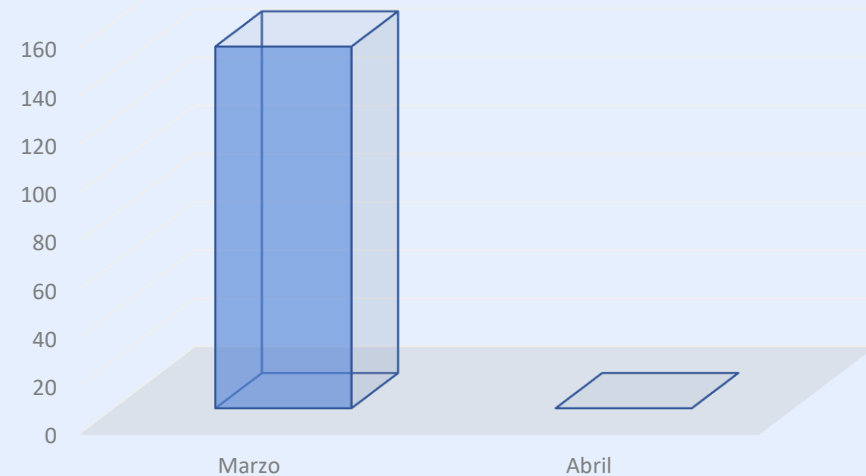
Durante el periodo citado se tramitaron un total de **9,014** PQRSDF, cabe resaltar que varios casos se anularon, finalizaron o se encuentran en tramite por recibir en las diferentes dependencias del ministerio.





Atención Personalizada Sede Calle 18

En el punto de atención personalizada del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio se atendieron presencialmente a **150** usuarios que se acercaron a la sede de la entidad a solicitar información o a consultar el estado de sus peticiones.





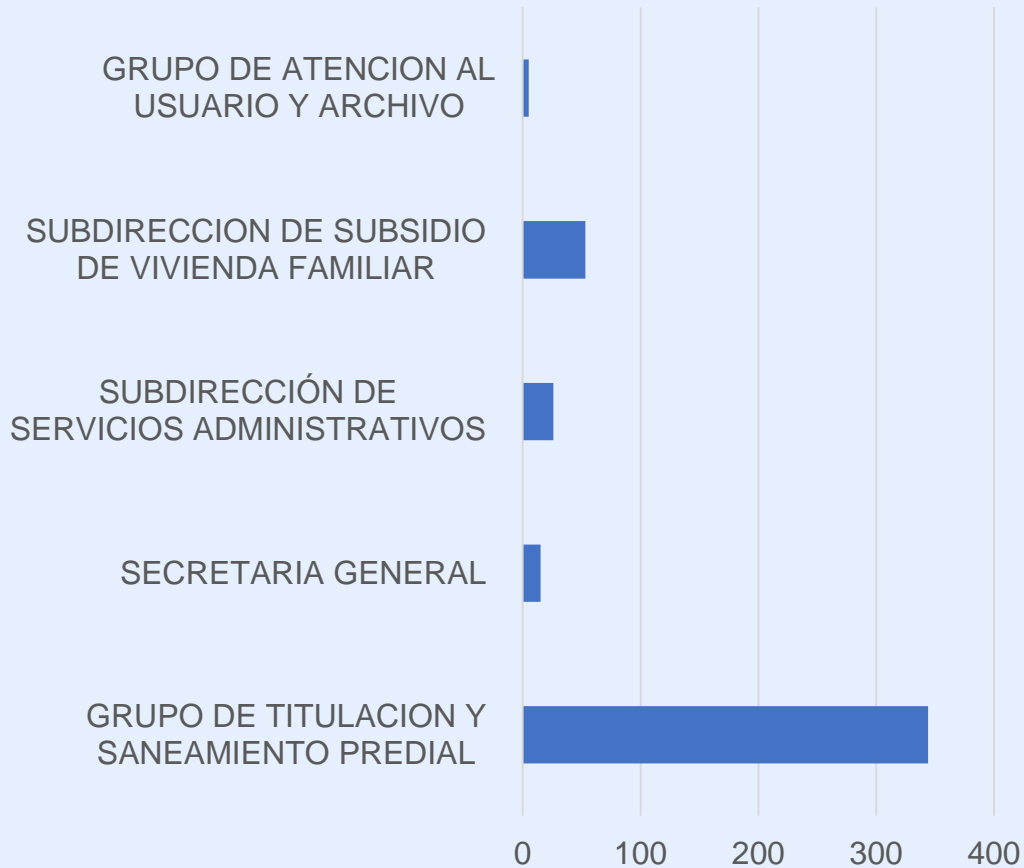
La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

Lo invitamos
a consultar
el **Protocolo
de Atención
al Usuario**



Archivo Central Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.



Se revisó el Plan Institucional de Archivo -PINAR, Política de gestión documental y el Programa de Gestión Documental -PGD, los cuales deben estar alineados con el sistema Integrado de Gestión -SIG.

Además de lo anterior, teniendo en cuenta el cronograma establecido para el proceso de actualización de las Tablas de Retención documental, se desarrollaron 14 mesas virtuales de 43 programadas lo que equivale a un 32.55% de avance. De manera paralela se capacitaron a los servidores públicos encargados de la administración de los archivos de gestión de cada dependencia en lo concerniente a la organización, préstamo documental e identificación de archivos de derechos humanos.



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.