



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 Septiembre al 31 de Octubre 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”.

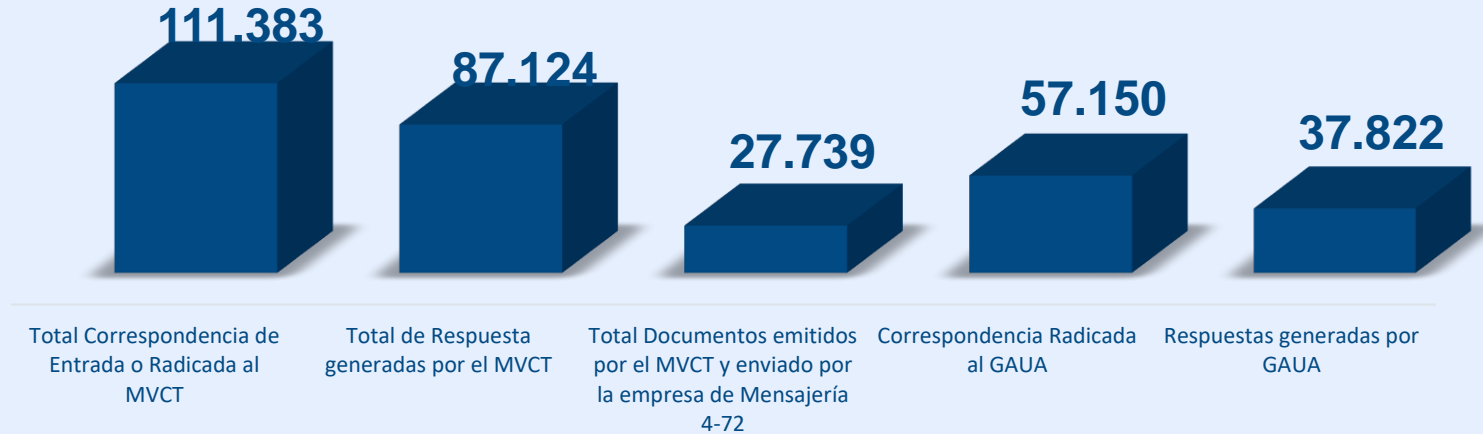
## Estrategias de Atención al Ciudadano contamos con 9 canales de atención

Canales De Atención 2020												
Ítem	Canales de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total
1	Centro De Contacto - Telefónico	-	-	-	-	6.424	8.687	8.501	7.534	10.429	9.967	<b>51.542</b>
2	Canal Correo Postal	6.944	6.680	4.111	4.000	3.114	5.660	2.659	990	1.057	2.247	<b>37.462</b>
3	Atención Personalizada	521	595	150	-	-	384	120	55	-	-	<b>1.825</b>
4	Ferías De Servicio Al Ciudadano	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	Canal De Correo Electrónicos	951	5.089	5.932	1.274	2.922	3.288	7.144	9.550	10.119	9.189	<b>55.458</b>
6	Redes Sociales	-	-	89	1.331	1.032	2.094	1.573	1.573	1.795	1.199	<b>10.686</b>
7	Chat Institucional	-	-	-	2.233	2.845	3.697	4.485	4.819	6.985	5.903	<b>30.967</b>
8	Urna De Cristal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12	<b>12</b>
9	Formulario Virtual PQRS	68	1.015	1.365	1.290	1.807	2.565	2.801	2.651	2.621	2.280	<b>18.463</b>
<b>Total</b>		<b>8.484</b>	<b>13.379</b>	<b>11.647</b>	<b>10.128</b>	<b>18.144</b>	<b>26.375</b>	<b>27.283</b>	<b>27.172</b>	<b>33.006</b>	<b>30.797</b>	<b>206.415</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.

El canal mas usado por los colombianos es el canal correo electrónico con un 27% de usabilidad y el segundo canal, Centro De Contacto con un 25%, 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 **27,513** solicitudes, las cuales ingresaron por los canales correo postal, correo electrónico y pagina web (PQRSDF) y a su vez el MVCT genero **21,839** comunicaciones.

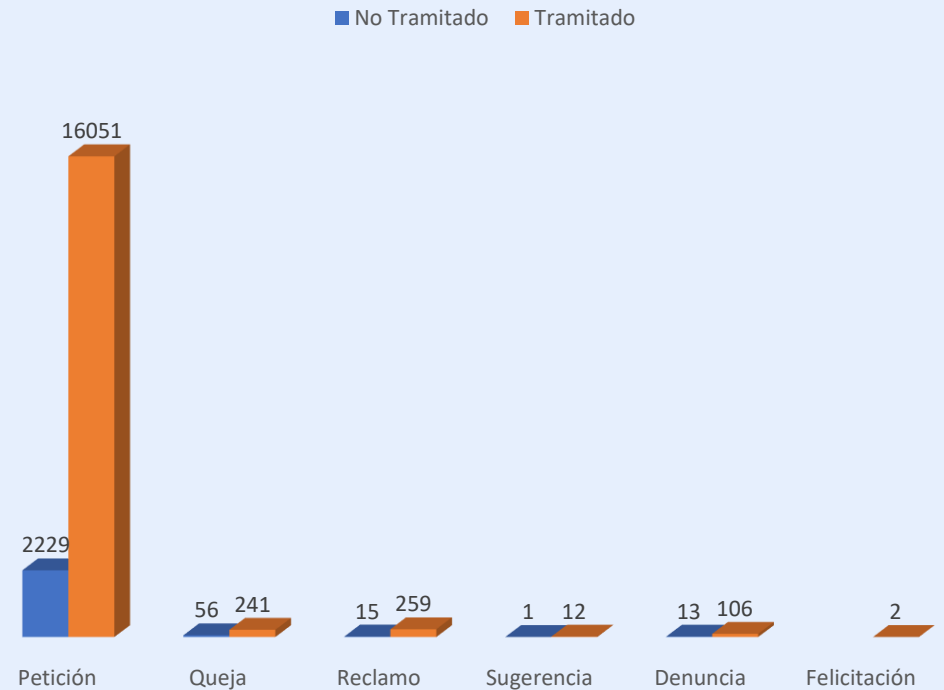
Del total de los casos que ingresaron al MVCT, se direccionaron al Grupo de Atención al Usuario y Archivo **14,285** casos y este grupo tramito un total de **7,469**.

# Tipo de solicitudes



En la clasificación de tipo de solicitudes se incluyo 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 **16,671** 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 no se brinda atención presencial, toda vez que por directriz del Gobierno Nacional se ordeno el confinamiento por la emergencia Sanitaria vivida por el COVID-19



La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda

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

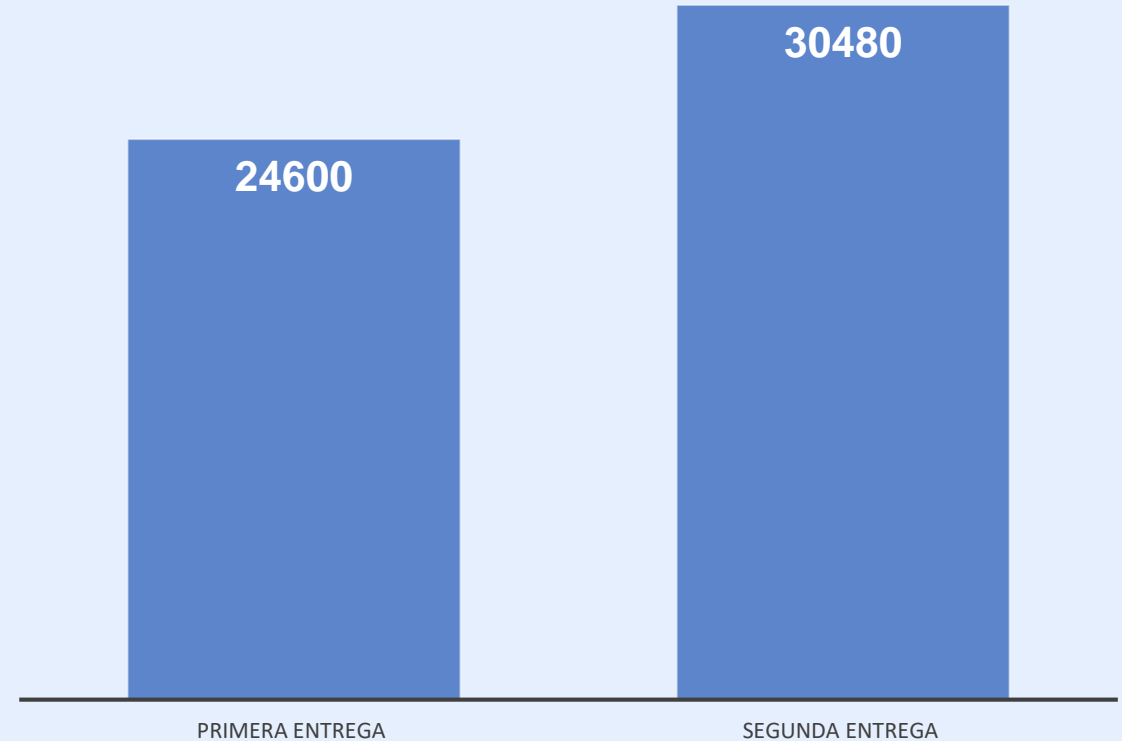




# Archivo Central Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

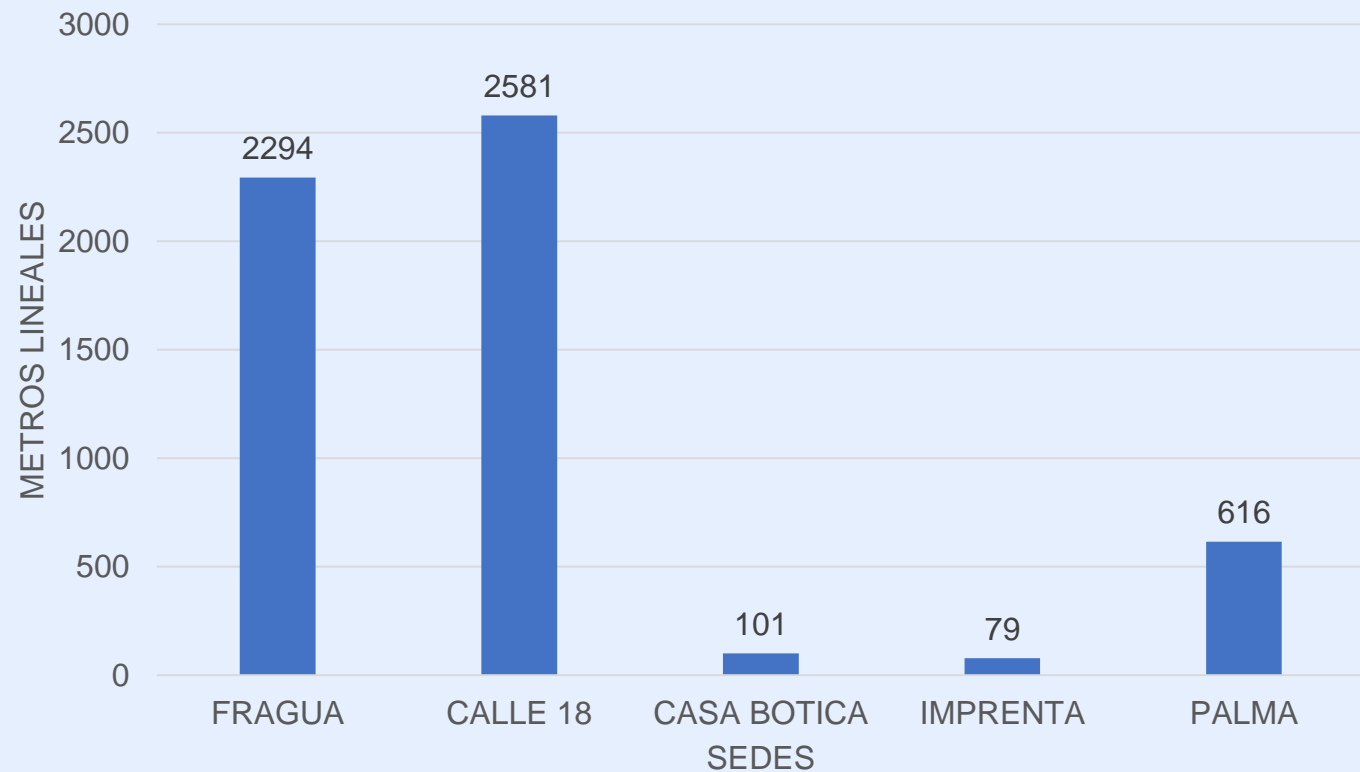
Se realizó el traslado de 30.480 planos del Extinto Instituto Nacional de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana -INURBE e Instituto de Crédito Territorial - ICT ubicados en el archivo central la Fragua a las instalaciones del Archivo General de la Nación, con lo anterior se llegaría 55.080 planos remitidos en calidad de transferencia secundaria a esta entidad

## Tranferencia Secundaria Planos INURBE y ICT



# Archivo Central Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

De igual manera se realizó el inventario del archivo de gestión en las demás sedes del ministerio en el cual se encontraron 2.294 metros lineales en la sede fragua, 2.581 metros lineales en la sede Calle 18, 101 metros lineales en la sede Casa Botica, 79 metros lineales en la sede imprenta y 616 metros lineales en la sede Palma, como se aprecia a continuación: distribución





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.

Elaboro: Jefferson D. Romero Acosta  
Edar Eladio Isaza

Aprobó: Jorge A. Cañaveral Coordinador GAUA