



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 Enero al 29 de Febrero 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	Total
1	Centro De Contacto - Telefónico	-	-	-
2	Canal Correo Postal	6.944	6.680	13.624
3	Atención Personalizada	521	595	1.116
4	Ferias De Servicio Al Ciudadano	-	-	-
5	Canal De Correo Electrónicos	951	5.089	6.040
6	Redes Sociales	-	-	-
7	Chat Institucional	-	-	-
8	Urna De Cristal	-	-	-
9	Formulario Virtual PQRSD	68	1.015	1.083
Total		8.484	13.379	21.863

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 correo postal con un 62% de usabilidad y el segundo canal, correo electrónico con un 28%, esto demuestra la importancia que tienen estos dos canales por los cuales los usuarios consultan y/o tramitan sus solicitudes.

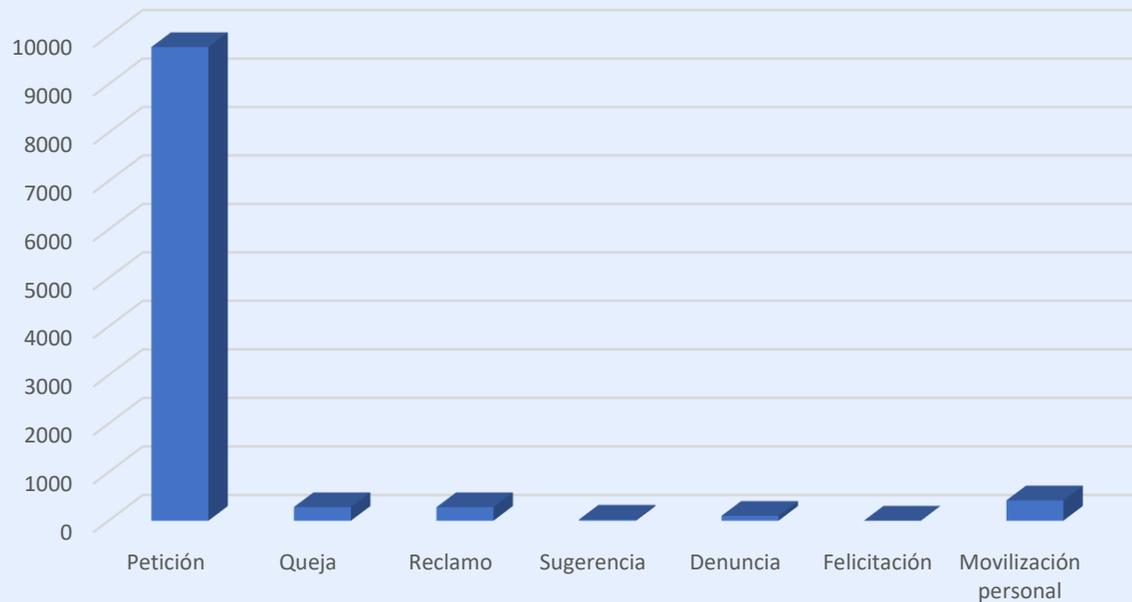
Total Correspondencia Entradas y Salidas



Durante el bimestre se radicaron a través de la herramienta de gestión documental un total de **20,747** solicitudes, las cuales ingresaron por los canales correo postal, correo electrónico y pagina web (PQRSDF) y a su vez el MVCT genero **15,658** comunicaciones.

Del total de los casos que ingresaron al MVCT, se direccionaron al Grupo de Atención al Usuario y Archivo **10,369** casos y este grupo tramito un total de **8,056** peticiones.

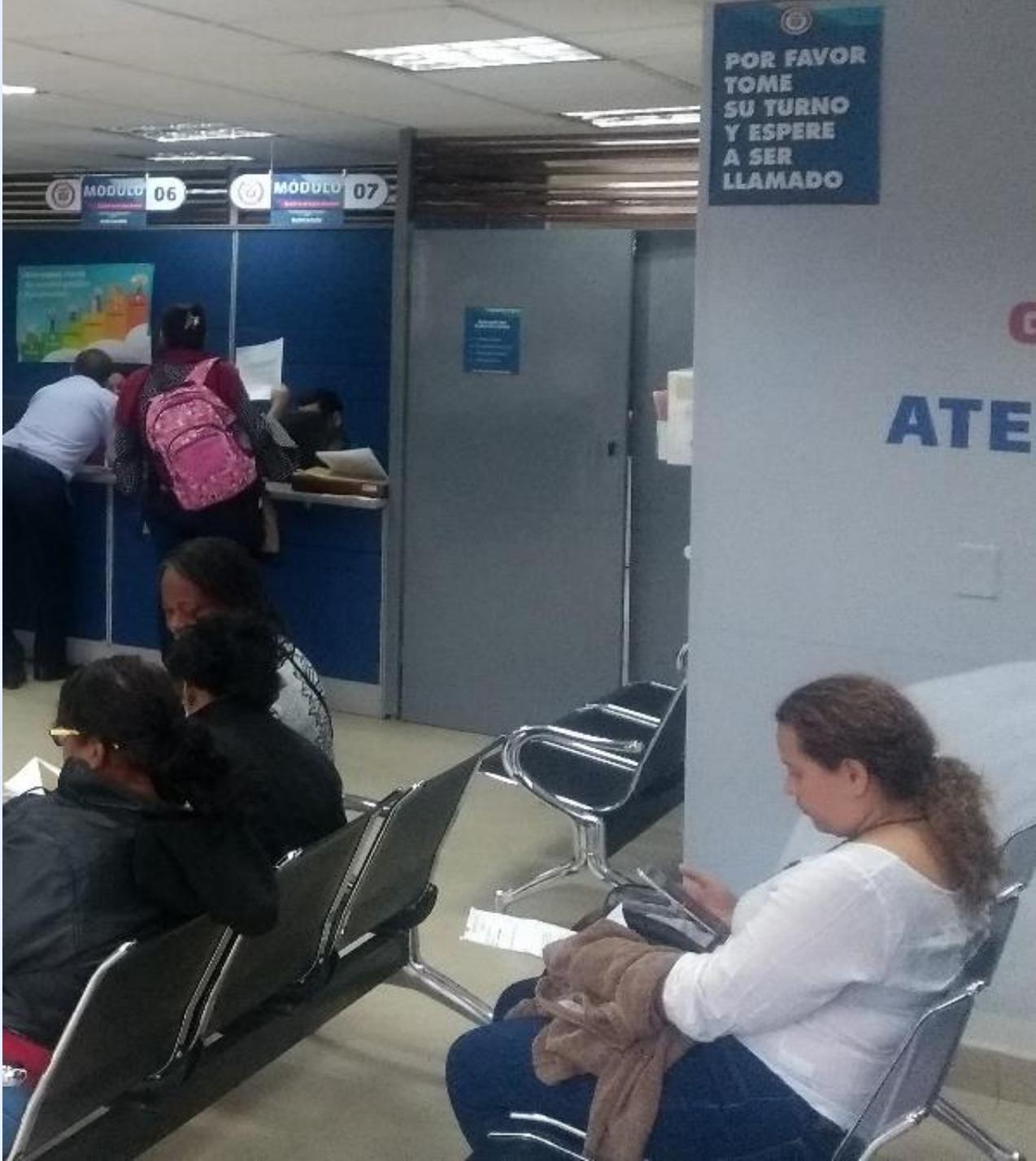
Tipo de solicitudes



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 ingresaron un total de **10.866** 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 **1,116** 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.

Entre los meses de enero y febrero, se estableció el cronograma pertinente para visitar las dependencias y acompañarlas en el proceso de organización de archivos y para el proceso de actualización de las Tablas de retención documental de las dependencias que componen el MVCT, para lo anterior se programaron 43 visitas para ser desarrolladas durante la vigencia 2020. Se realizó la contratación del personal idóneo en temas de gestión documental para el desarrollo de las diferentes actividades establecidas en el Plan de Acción Institucional y el Plan Estratégico Institucional.



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.

Elaboro: Jefferson D. Romero Acosta
Edar Eladio Isaza

Aprobó: Jorge A. Cañaveral Coordinador GAUA