



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 Julio al 31 de Agosto 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”.

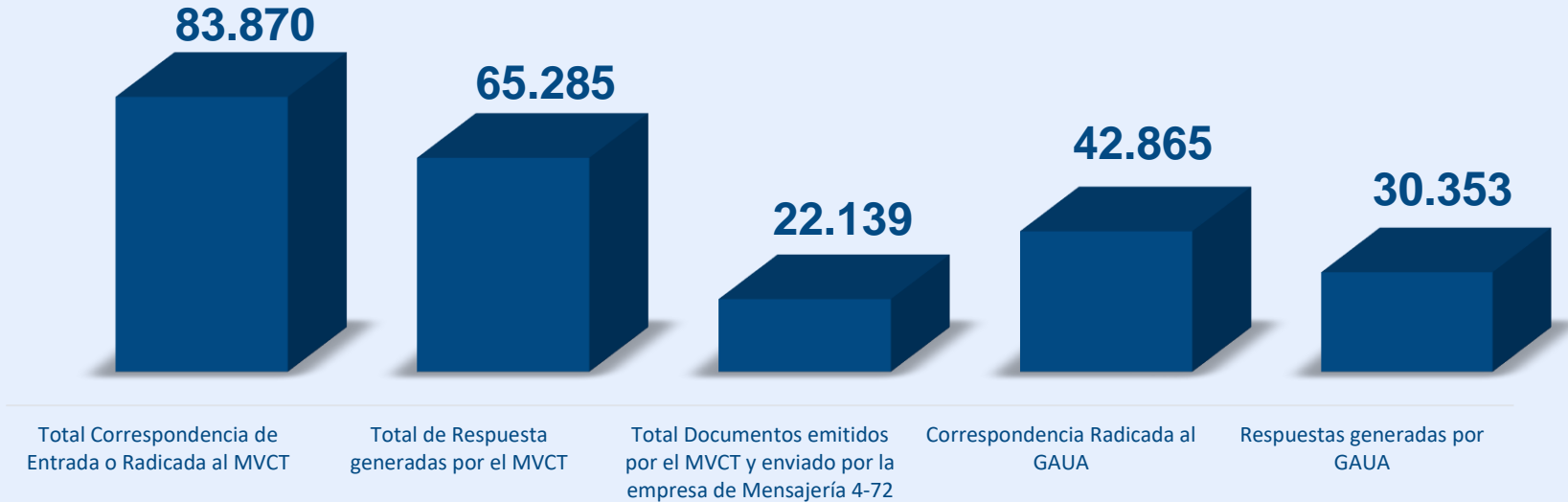
## Estrategias de Atención al Ciudadano contamos con 9 canales de atención

Canales De Atención 2020										
Ítem	Canales de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
1	Centro De Contacto - Telefónico	-	-	-	-	6.424	8.687	8.501	7.534	<b>31.146</b>
2	Canal Correo Postal	6.944	6.680	4.111	4.000	3.114	5.660	2.659	990	<b>34.158</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	<b>36.150</b>
6	Redes Sociales	-	-	89	1.331	1.032	2.094	1.573	1.573	<b>7.692</b>
7	Chat Institucional	-	-	-	2.233	2.845	3.697	4.485	4.819	<b>18.079</b>
8	Urna De Cristal	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	Formulario Virtual PQRSD	68	1.015	1.365	1.290	1.807	2.565	2.801	2.651	<b>13.562</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>142.612</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 25% de usabilidad y el segundo canal, correo postal con un 24%, 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 **25,795** solicitudes, las cuales ingresaron por los canales correo postal, correo electrónico y pagina web (PQRSDF) y a su vez el MVCT genero **21,001** comunicaciones.

Del total de los casos que ingresaron al MVCT, se direccionaron al Grupo de Atención al Usuario y Archivo **13,944** casos y este grupo tramito un total de **7,605**.

# 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 **16,072** 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.

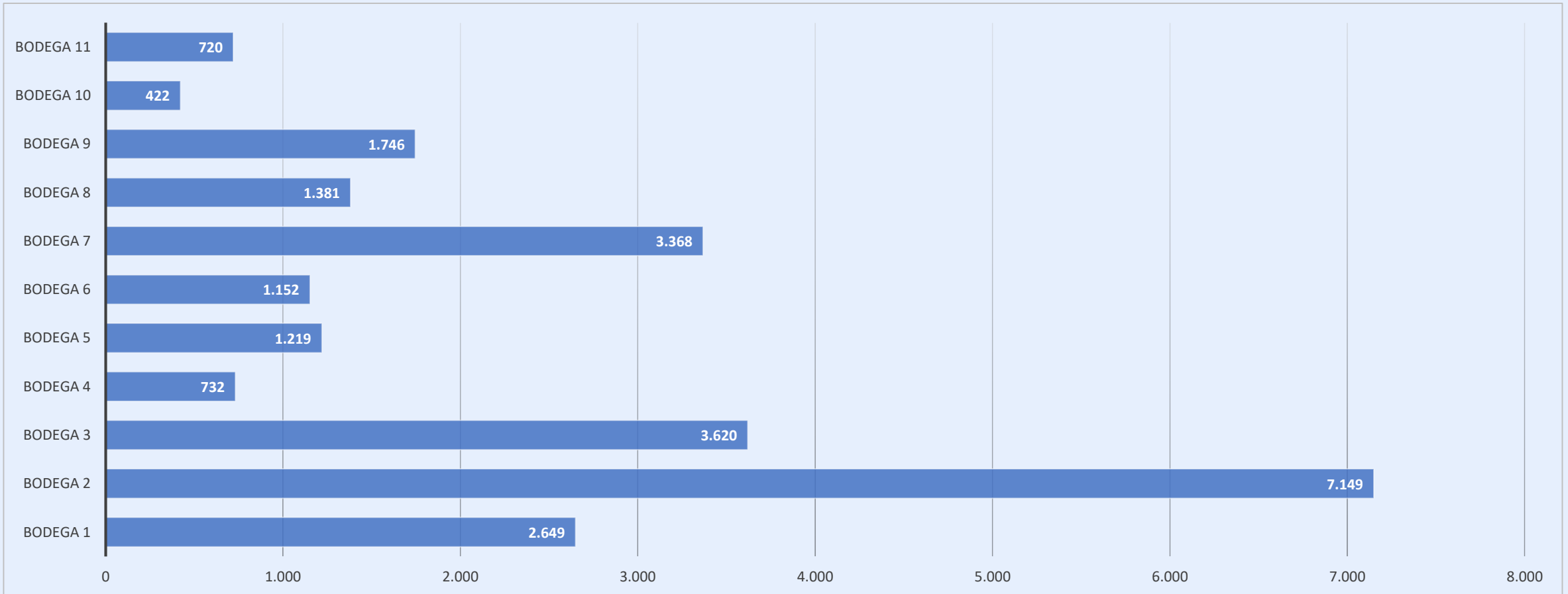
Durante el bimestre Se aprobó el Plan Institucional Archivo -PINAR y la Política de Gestión Documental mediante acta N° 5 del 6 de agosto del 2020 emitida por el comité Institucional de Gestión y Desempeño, estos documentos fueron alineados con el Sistema Integrado de Gestión -SIG.

Además de lo anterior, se adelanto el inventario de archivo central y archivo de gestión en todas las sedes del ministerio que permite establecer que en la Sede Fragua destinada para el archivo central cuenta con un total de 24.158 metros lineales de archivo, de los cuales 21.864 son archivo central y 2.294 son archivo de gestión del viceministerio de agua y de la oficina asesora jurídica, distribuidos en 11 bodegas de la siguiente manera:

Bodega 1	Bodega 2	Bodega 3	Bodega 4	Bodega 5	Bodega 6	Bodega 7	Bodega 8	Bodega 9	Bodega 10	Bodega 11
Archivo Central ICT-INURBE	Archivo Central ICT-INURBE	Archivo Central ICT-INURBE	Archivo Central TESORERIA	Archivo Central PAR INURBE	Gestión Viceministerio de AGUA	Archivo Central PAR INURBE	Archivo Central PAR INURBE	Archivo Central PAR INURBE	Gestión Oficina Asesora Jurídica	Gestión Oficina Asesora Jurídica
2.649	7.149	3.620	732	1.219	1.152	3.368	1.381	1.746	422	720

# Archivo Central Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

A continuación, se puede observar gráficamente la distribución de los 24.158 metros lineales en el archivo central ubicados en la sede fragua





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