



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 Mayo al 30 de Junio 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

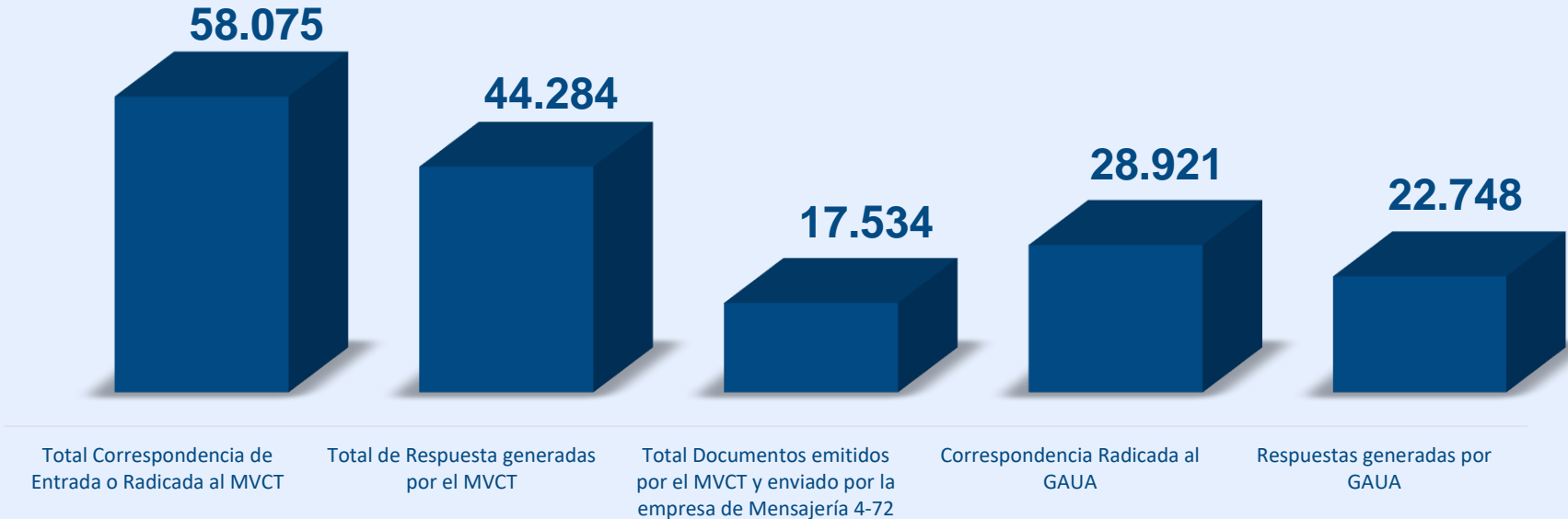
| Canales De Atención 2020 | | | | | | | | |
|--------------------------|---------------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Ítem | Canales de Atención | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Total |
| 1 | Centro De Contacto - Telefónico | - | - | - | - | 6.424 | 8.687 | 15.111 |
| 2 | Canal Correo Postal | 6.944 | 6.680 | 4.111 | 4.000 | 3.114 | 5.660 | 30.509 |
| 3 | Atención Personalizada | 521 | 595 | 150 | - | - | 384 | 1.650 |
| 4 | Ferias De Servicio Al Ciudadano | - | - | - | - | - | - | - |
| 5 | Canal De Correo Electrónicos | 951 | 5.089 | 5.932 | 1.274 | 2.922 | 3.288 | 19.456 |
| 6 | Redes Sociales | - | - | 89 | 1.331 | 1.032 | 2.094 | 4.546 |
| 7 | Chat Institucional | - | - | - | 2.233 | 2.845 | 3.697 | 8.775 |
| 8 | Urna De Cristal | - | - | - | - | - | - | - |
| 9 | Formulario Virtual PQRSD | 68 | 1.015 | 1.365 | 1.290 | 1.807 | 2.565 | 8.110 |
| Total | | 8.484 | 13.379 | 11.647 | 10.128 | 18.144 | 26.375 | 88.157 |

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 35% de usabilidad y el segundo canal, correo electrónico con un 22%, 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

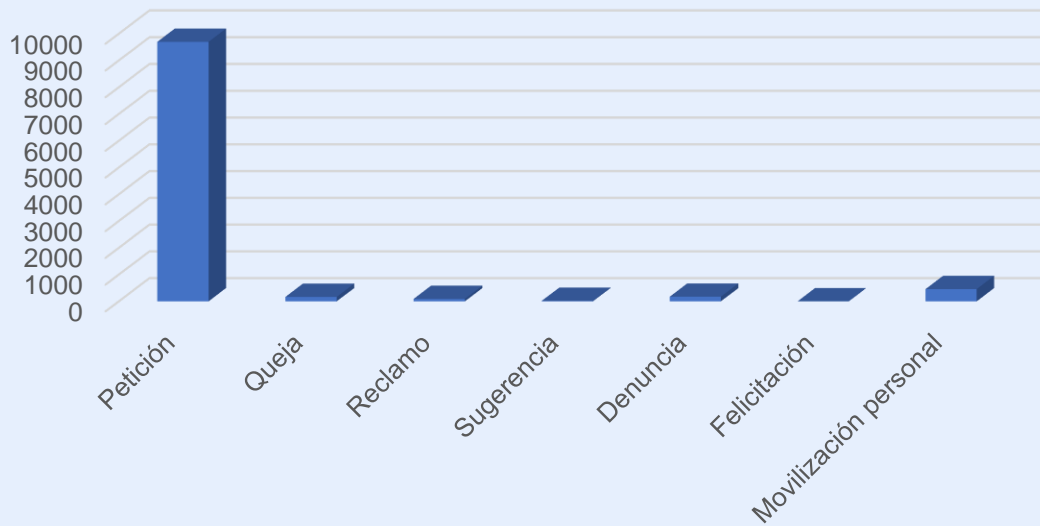
Correspondencia de Entrada y Salida



Durante el bimestre se radicaron a través de la herramienta de gestión documental un total de **19,356** solicitudes, las cuales ingresaron por los canales correo postal, correo electrónico y pagina web (PQRSDF) y a su vez el MVCT genero **15,148** comunicaciones.

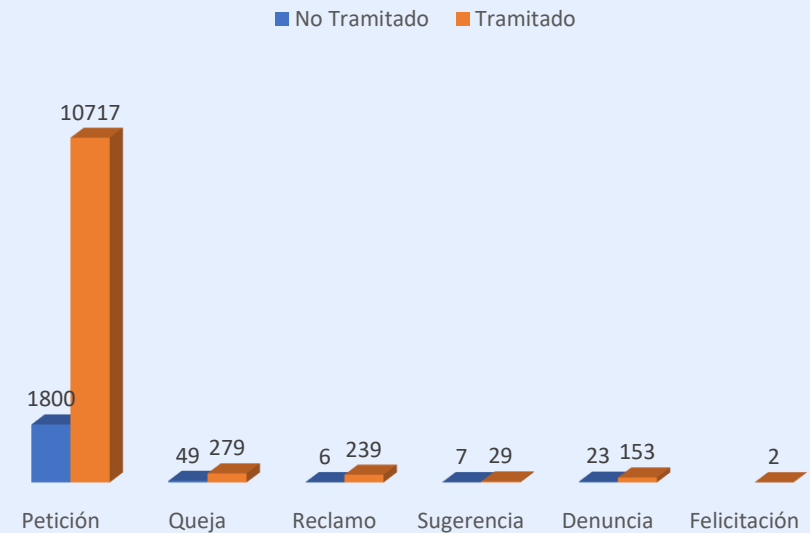
Del total de los casos que ingresaron al MVCT, se direccionaron al Grupo de Atención al Usuario y Archivo **10,158** casos y este grupo tramito un total de **7,755** peticiones.

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 **11,419** PQRSDf, cabe resaltar que varios casos se anularon, finalizaron o se encuentran en trámite 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

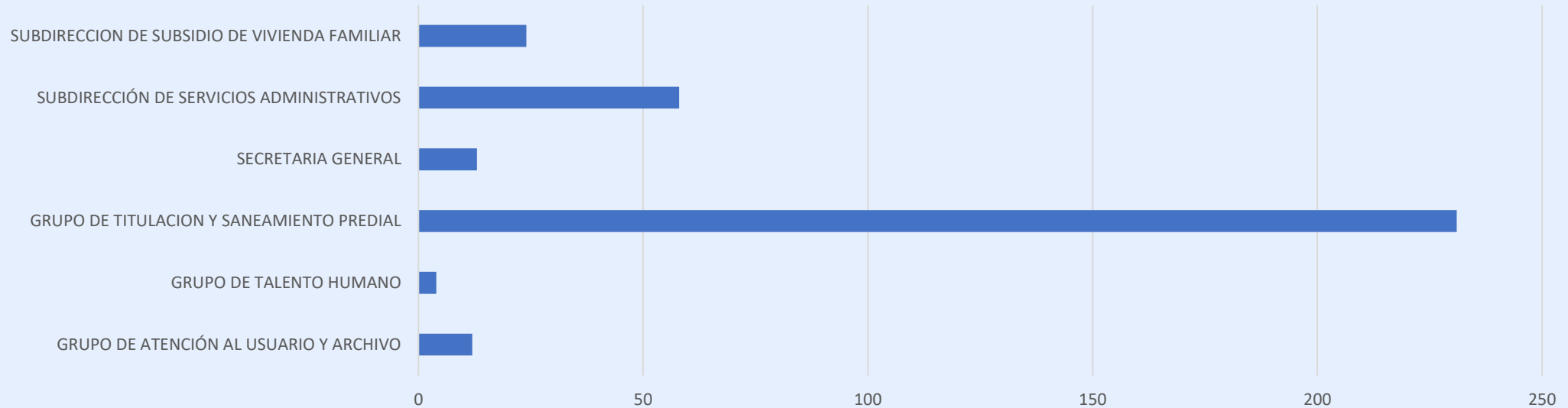
Minvivienda

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



Archivo Central Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Durante el bimestre se realizaron 342 consultas al archivo central sede la fragua siendo distribuidos de la siguiente manera:



Aparte de lo anterior, se realizaron 24 reuniones virtuales con las dependencias a fin de continuar con el proceso de actualización de las Tablas de Retención Documental, y de forma paralela se capacitó al personal en el manejo de los archivos como también en la identificación de documentos relacionados con 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.