



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 Noviembre al 31 de Diciembre 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”.

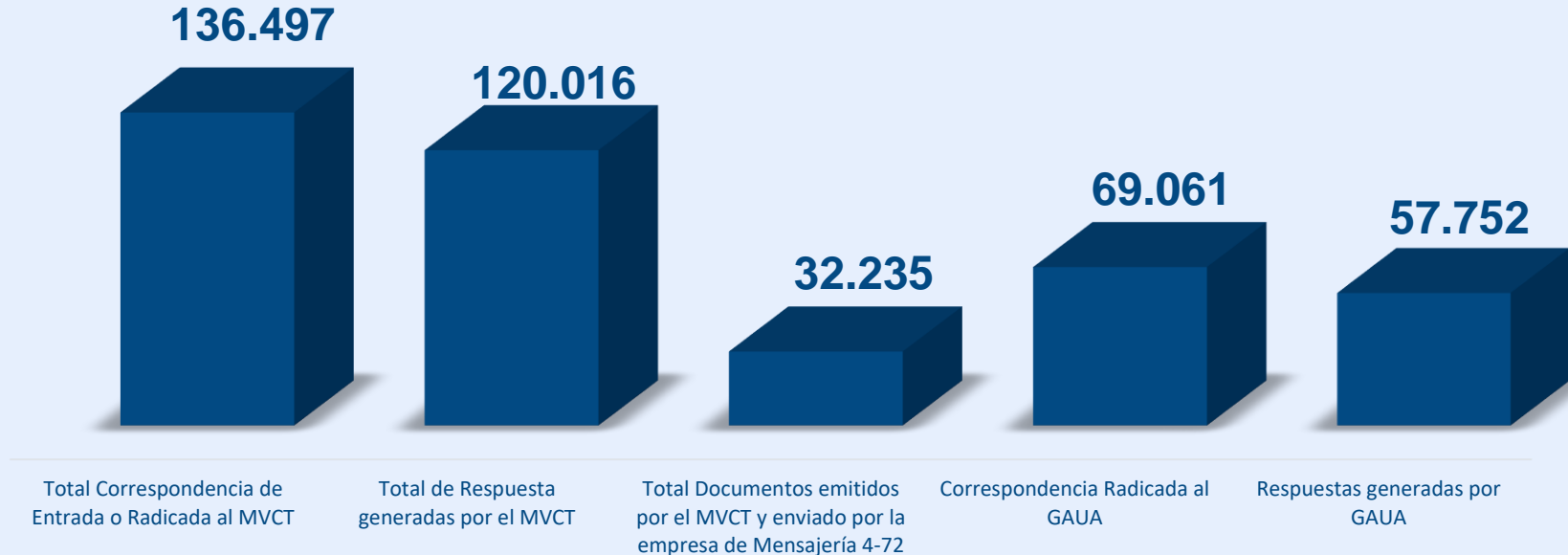
## Estrategias de Atención al Ciudadano contamos con 9 canales de atención

Canales De Atención 2020														
Ítem	Canales de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
1	Centro De Contacto - Telefónico	-	-	-	-	6.424	8.687	8.501	7.534	10.429	9.967	9.008	8.019	<b>68.569</b>
2	Canal Correo Postal	6.944	6.680	4.111	4.000	3.114	5.660	2.659	990	1.057	2.247	1.995	2.106	<b>41.563</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	9.183	7.953	<b>72.594</b>
6	Redes Sociales	-	-	89	1.331	1.032	2.094	1.573	1.573	1.795	1.199	943	398	<b>12.027</b>
7	Chat Institucional	-	-	-	2.233	2.845	3.697	4.485	4.819	6.985	5.903	5.446	4.675	<b>41.088</b>
8	Urna De Cristal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12	2	-	<b>14</b>
9	Formulario Virtual PQRSD	68	1.015	1.365	1.290	1.807	2.565	2.801	2.651	2.621	2.280	2.327	1.550	<b>22.340</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>28.904</b>	<b>24.701</b>	<b>260.020</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 28% de usabilidad y el segundo canal, correo postal con un 26%, esto demuestra la importancia que tienen estos dos canales por los cuales los usuarios consultan y/o tramitan sus solicitudes.

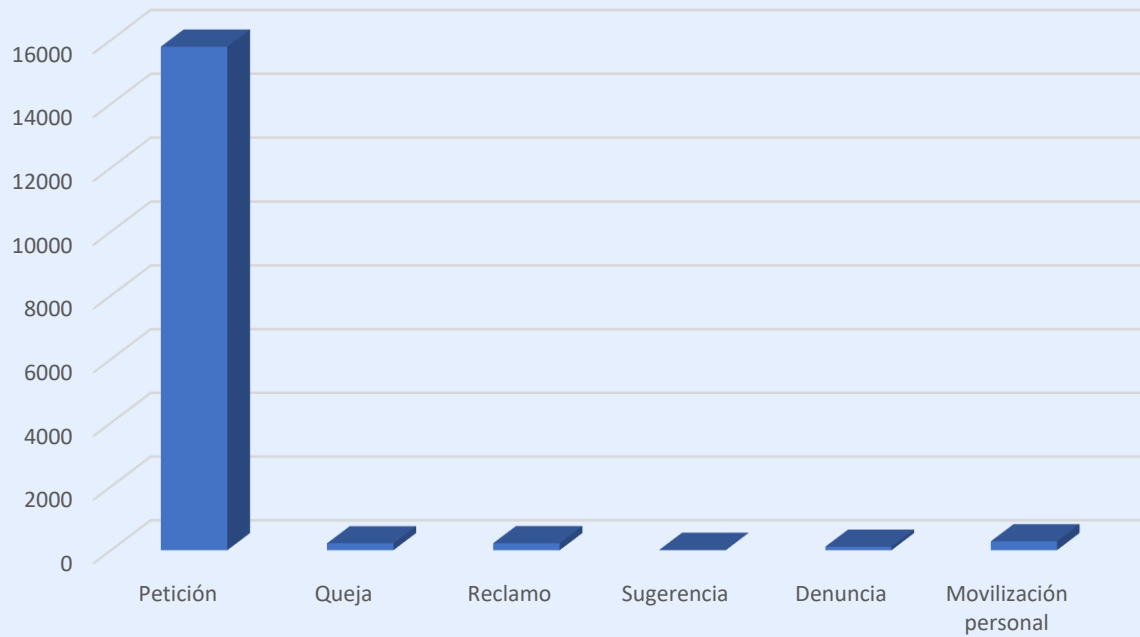
## Total Correspondencia Entradas y Salidas



Durante el bimestre se radicaron a través de la herramienta de gestión documental un total de **25,114** solicitudes, las cuales ingresaron por los canales correo postal, correo electrónico y pagina web (PQRSDF) y a su vez el MVCT genero **32,892** comunicaciones.

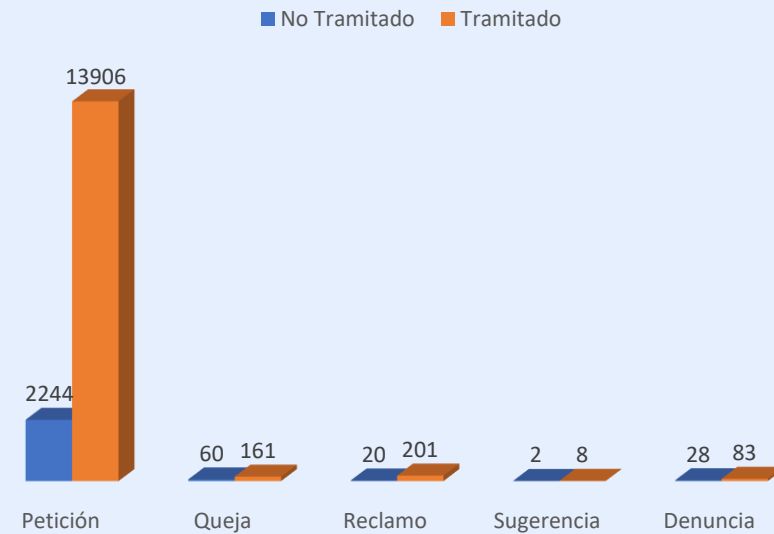
Del total de los casos que ingresaron al MVCT, se direccionaron al Grupo de Atención al Usuario y Archivo **11,911** casos y este grupo tramito un total de **19,930**.

# 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 **14,359** 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 efectuó la actualización de las Tablas de Retención Documental, los cuadros de clasificación Documental y el Programa de Gestión Documental -PGD de la entidad, estos fueron aprobados mediante acta No 8 del 14 de diciembre de 2020 emitida por el comité Institucional de Gestión y Desempeño.

también se resalta la ejecución del contrato interadministrativo con el Archivo general de la Nación en el cual se ejecutaron las siguientes actividades:

- **Brindar asistencia técnica en 50 horas en el estado actual de la gestión electrónica de documentos de EL MINISTERIO.**
- **Capacitación para la organización de archivos para 40 personas en 24 horas;**
- **Capacitación para la elaboración de inventarios y transferencias primarias para 40 personas en 24 horas**
- **Capacitación en la valoración documental para 5 personas en 24 horas.**
- **Digitalizar y entregar 250 000 imágenes en formato PDF/A, color a 300 dpi (indexación de hasta 5 campos por unidad documental)**



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