MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO 13-01-2021 17:45
Al Contestar Cite Este No.: 2021IE0000490 Fol:1 Anex:0 FA:0
ORIGEN 7421-GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO / CONSUELO ERNESTINA MUÑOZ MORENO
DESTINO 7401-GRUPO DE TALENTO HUMANO / YUDY ALEXANDRA QUIJANO MESA
ASUNTO SOLICITUD CERTIFICADO DE INSUFICIENCIA DAVID HERNANDEZ
OBS
2021IE0000490

Bogotá D.C

MEMORANDO

PARA: COORDINADOR GRUPO TALENTO HUMANO

DE: COORDINADOR GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO

ASUNTO: Solicitud Certificados de Insuficiencia de personal.

Respetado doctor,

Con el fin de dar cumplimiento a las funciones asignadas mediante la Resolución No. 035 de 2011 y a las metas tanto del Plan estratégico como el de Plan de Acción, se hace necesario para la vigencia 2021 contratar personal con el siguiente objeto:

CANTIDAD	OBJETO
1	Prestar los servicios profesionales como abogado para apoyar al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, a través de la herramienta de gestión documental, en las actividades de trámite, recepción y respuesta de documentos y solicitudes efectuadas por los usuarios.

En virtud a lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, que establece el deber de las autoridades de reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, y en concordancia a la Resolución No. 0046 emanada por la Entidad y frente el alto volumen de la correspondencia radicada y tramitada se hace necesario la contratación personal para que preste sus servicios en todos los frentes de trabajo del Grupo de Atención al Usuario y Archivo, como es el de responder derechos de petición, la atención personalizada, la radicación de documentos, la organización documental, el proceso de gestión documental y demás actividades inherentes a la coordinación del GAUA. En lo corrido de este año 2020, se evidencia el incremento de las solicitudes de los colombianos, a través de los diferentes canales dispuestos por el Ministerio, circunstancia que hace un incremento de labores del proceso de atención ciudadana como el de gestión documental, demandando a la vez la contratación de personal para suplir estas necesidades.

En el siguiente cuadro estadístico se evidencia como han aumentado las peticiones, traduciendo un interés de los colombianos por acceder a un subsidio de vivienda y de esta manera obtener una vivienda; las peticiones implican para el GAUA ser radicadas, contestadas, organizadas archivísticamente conforme al programa de Gestión Documental

Año 2020

Canales De Atención 2020													
Ítem	Canales de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total
1	Centro De Contacto - Telefónico	-	-	-	-	6.424	8.687	8.501	7.534	10.429	9.967	9.008	**60.550**
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	**39.457**
3	Atención Personalizada	521	595	150	-	-	384	120	55	-	-	-	**1.825**
4	Ferias 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	**64.641**
6	Redes Sociales	-	-	89	1.331	1.032	2.094	1.573	1.573	1.795	1.199	943	**11.629**
7	Chat Institucional	-	-	-	2.233	2.845	3.697	4.485	4.819	6.985	5.903	5.446	**36.413**
8	Urna De Cristal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12	2	**14**
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	**20.790**
Total		**8.484**	**13.379**	**11.647**	**10.128**	**18.144**	**26.375**	**27.283**	**27.172**	**33.006**	**30.797**	**28.904**	**235.319**

Nótese el incremento sustancial de las peticiones recibidas por los diferentes canales dispuestos por el Ministerio, en el mes de noviembre se recibieron un total de 28.904 solicitudes, que comparadas con las del mes de enero existe un incremento del 341%.

Cordialmente,

JorgeACañaveralR.

JORGE ARCECIO CAÑAVERAL ROJAS
Coordinador Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Anexos: Formato GTH-F-76

Elaboró: Consuelo Muñoz M.

Revisó: Jorge Cañaveral R.