

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

**INFORME DE GESTIÓN
Enero – Febrero de 2017**

ADRIANA BONILLA MARQUINEZ
Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

JOSE ANGEL ACOSTA CUELLO
Facilitador de calidad

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO

2017

INTRODUCCIÓN

El Grupo de Atención al Usuario y Archivo del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – MVCT es el encargado de responder a las necesidades de la ciudadanía en las diferentes fuentes de información, correspondiente a los temas de su competencia.

Este equipo de trabajo realiza las actividades en tres áreas, que son Atención al Usuario, Correspondencia y Archivo, la primera área se encarga de dar trámite y/o respuesta a las solicitudes que son presentadas ante la entidad por medio de alguno de los 9 canales de atención con los que cuenta el Ministerio y de las cuales son competencia de respuesta del grupo; el área de correspondencia se encarga de registrar en la herramienta de Gestión Documental (GESDOC – BIZZAGI), todas las comunicaciones que ingresan a la entidad a través de la ventanilla única de radicación, correo postal, correo electrónico o fax dando cumplimiento a las normas que rigen dicha materia y de la distribución al interior del Ministerio, así mismo se encargan de tramitar el envío de la correspondencia saliente y que es enviada a través de la empresa Servicios Postales Nacionales S.A. – 4-72 con la cual se tiene contrato de servicio de mensajería. La última área está encaminada a las tareas de Archivo de la Entidad.

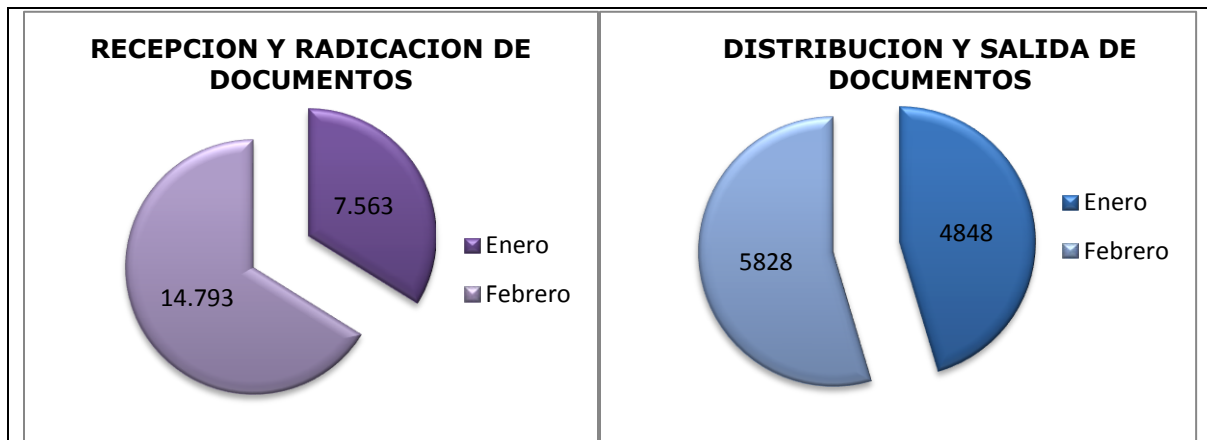
El área de Atención al Usuario, tiene la responsabilidad de prestar una atención oportuna a través de los diferentes canales con los que se tiene interacción con los ciudadanos, y así aportar a la mejora de la calidad de vida a través de los diferentes servicios y/o tramites que se realizan en el interior de la entidad.



INFORME DE GESTIÓN Enero – Febrero de 2017

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

Durante los meses de Enero y Febrero del 2017 se radicaron un total de 22.356 documentos que estaban dirigidos a las diferentes dependencias del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y se dio salida a través de la empresa Servicios Postales Nacionales S.A. - 4-72 de 10.676 documentos dirigidos a diferentes partes del país.



Fuente: Consolidado estadístico enero – febrero 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

GESTION DOCUMENTAL

En cuanto a la Implementación, divulgación, evaluación y seguimiento a la aplicación de las Tablas de Retención Documental se han realizado las siguientes tareas:

- Se continúa con la implementación y actualización de las Tablas de Retención Documental, las cuales fueron aprobadas por el Archivo General de la Nación, y expedidas por el Ministerio mediante Resolución No 0221 del 2016 y a través de la resolución No. 438 del 2016 se adoptan y se ordena su aplicación e implementación de las TRD en el MVCT y FONVIVIENDA.
- Elaboración y publicación en la página web del ministerio de vivienda del procedimiento para la eliminación del documento.

ARCHIVO FRAGUA

En cuanto al fondo Documental, se verificaron las carpetas correspondientes a las Regionales Boyacá, Antioquia y Bolívar en los siguientes períodos: tres, cuatro, cinco, seis, siete, ocho y nueve.

ENERO 2017

UNIFICACION DE OBLIGACIONES HIPOTECARIAS REGIONAL ATLANTICO:
Se unificaron 880 carpetas.

AUDITORIA REGIONAL ATLANTICO:
Se auditaron 153 cajas que corresponden a 795 carpetas.

AUDITORIA REGIONAL ANTIOQUIA:
Se auditaron 178 cajas que corresponden a 1692 carpetas.

AUDITORIA REGIONAL BOYACA:
Se auditaron 43 cajas que corresponden a 250 carpetas.

PUNTEO DE HISTORIAS LABORALES:
Se puntaron 1990 carpetas

CORRECCIONES CARPETAS REGIONALES ANTIOQUIA Y ATLANTICO:
Se recibieron 189 carpetas debidamente corregidas.

FEBRERO 2017

UNIFICACION DE OBLIGACIONES HIPOTECARIAS REGIONAL ATLANTICO:
Se unificaron 552 carpetas.

AUDITORIA REGIONAL ANTIOQUIA
Se auditaron 95 cajas que corresponden a 855 carpetas.

AUDITORIA REGIONAL BOYACA
Se auditaron 190 cajas que corresponden a 1161 carpetas.

AUDITORIA REGIONAL CALDAS
Se auditaron 83 cajas que corresponden a 529 carpetas.

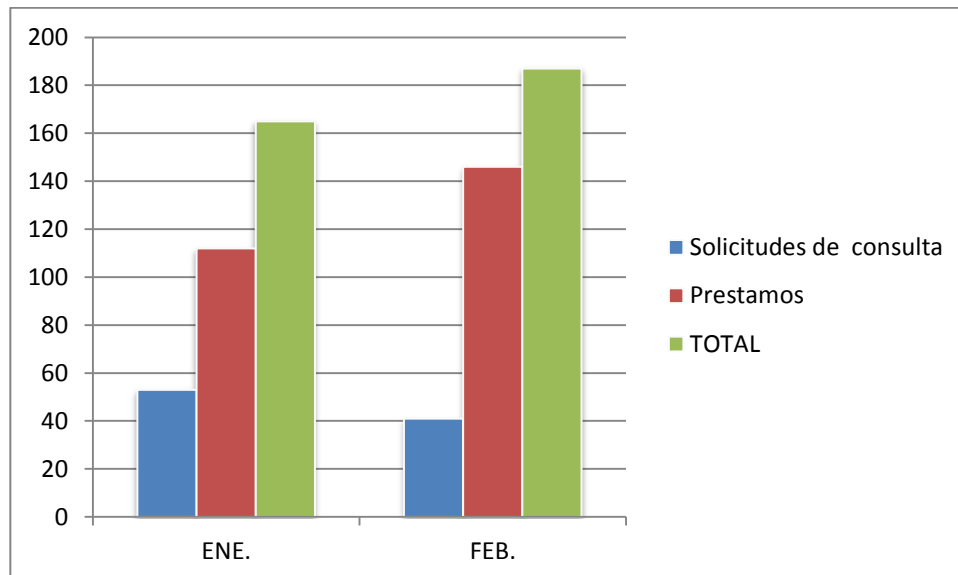
CORRECCIONES CARPETAS REGIONALES ANTIOQUIA , BOYACA Y CALDAS

Se recibieron 1256 carpetas debidamente corregidas .

ENTREGA DE LIBROS REGIONALES CUNDINAMARCA - CAUCA - CALDAS
Se entregaron y se puntuaron 298 libros del Nivel Central al grupo EMTEL

CONSULTA Y PRESTAMOS

Facilitan el acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de garantizar el derecho que tienen los usuarios para acceder a la información contenida en los archivos públicos:



Fuente: Consolidado estadístico Enero – Febrero 2017- Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

ATENCIÓN AL USUARIO

Permite desarrollar estrategias para una mejor atención a los ciudadanos sobre trámites o servicios que presta el Ministerio, a través de los diferentes canales de comunicación.

En el bimestre de Enero - Febrero, se atendieron personalmente a 6.777 usuarios que se acercaron a la sede de la entidad a solicitar información o trámites. El buzón de sugerencias, entendido como un espacio donde los ciudadanos pueden depositar la encuesta de evaluación del servicio (formato

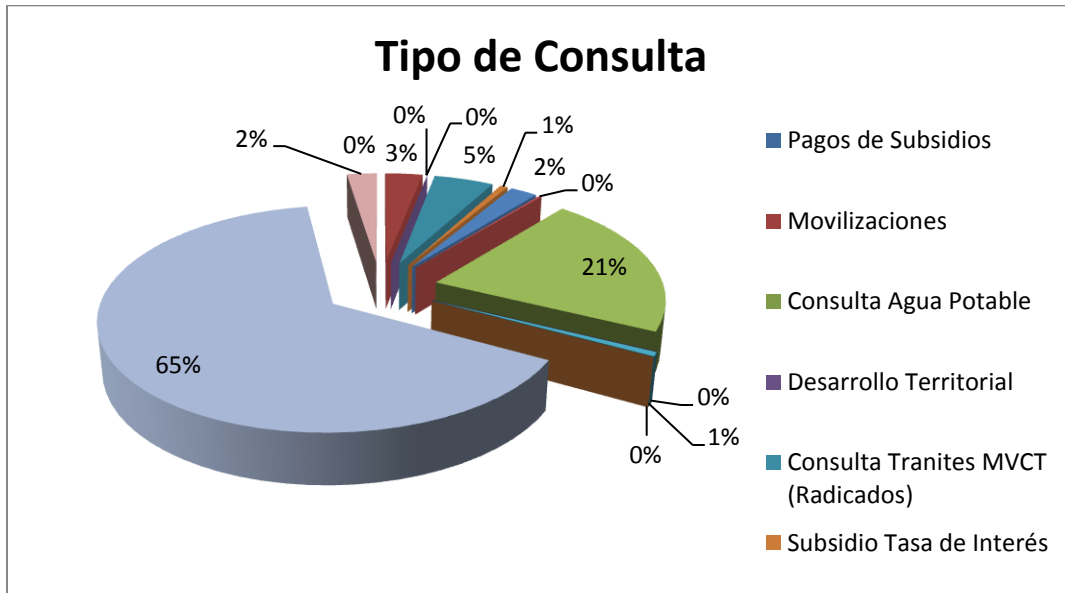
AU-F-07), se evidenció que solamente una (1) fue de insatisfechos con un porcentaje del 0,0001% donde la percepción en promedio es buena, las observaciones recolectadas están enfocadas a las instalaciones, a la apertura de convocatorias dirigidas a la población desplazada únicamente, términos de respuesta a solicitudes presentadas ante las dependencias del MVCT, entre otras.

| | |
|--|---------|
| Cantidad de usuarios atendidos | 6.777 |
| Cantidad de usuarios insatisfechos | 1 |
| Porcentaje de insatisfacción en relación a la cantidad de usuarios atendidos | 0,0001% |

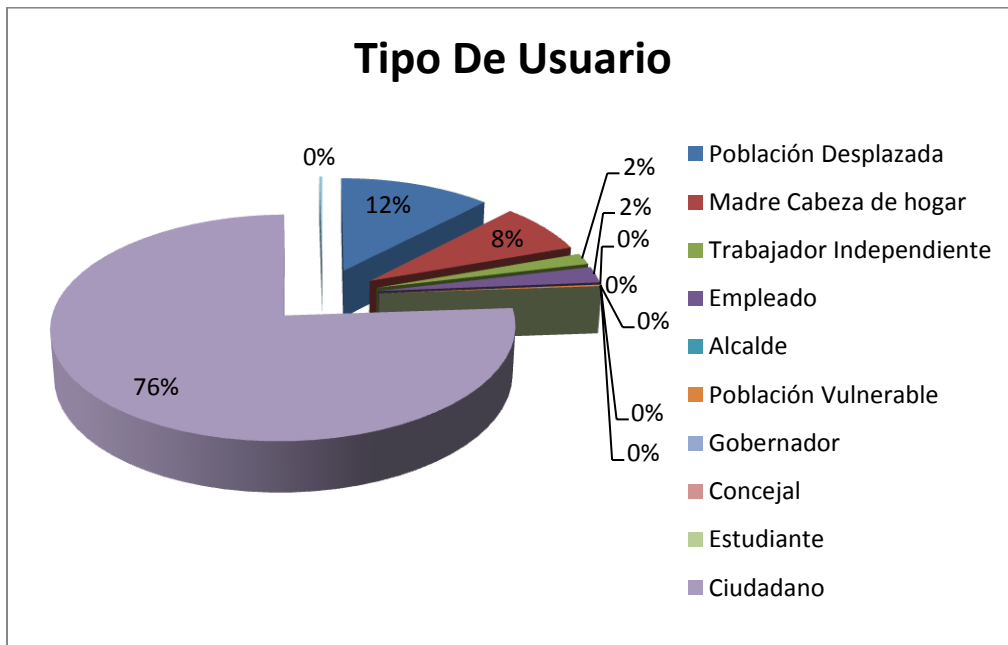


Fuente: Consolidado estadístico ENERO – FEBRERO 2017– Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

En el canal Telefónico se atendieron 3.049 llamadas de usuarios atendidas por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo, los temas más frecuentes tienen que ver con información general del SFVIS, temas de Par - INURBE, Programa de Vivienda de Interés Prioritario para Ahorradora - VIPA, Programa de Vivienda Gratis, autorización de movilización de recursos de cuentas de ahorro programado y otros temas competencia de la entidad, donde se nota que la gran mayoría de llamadas fueron realizadas por personas desplazadas, a continuación se muestra gráficamente la distribución de tipo de usuario y solicitudes que realizan a través de este canal,



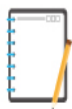
Fuente: Consolidado estadístico ENERO – FEBRERO – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



Fuente: Consolidado Estadístico ENERO – FEBRERO 2017– Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

URNA DE CRISTAL

En el Canal Urna de Cristal, El Ministerio de Vivienda a corte 28 de Febrero de 2017, fue la entidad con el mayor número de respuestas a las preguntas formuladas por la ciudadanía.



Reporte de Preguntas recibidas a través del
Gestor Urna de Cristal

GOBIERNO DE COLOMBIA

URNA DE CRISTAL



Vida Global Gestor

Desde: 1 de noviembre de 2012
Hasta: el 28 de febrero de 2017

¡Felicitaciones : tu índice de respuesta es ideal! (De 80% a 100%)

Se ha dado respuesta a la mayoría o totalidad de las preguntas formuladas por la ciudadanía, ofreciendo soluciones prácticas en pro de la calidad de vida de los colombianos.

| Entidad | Asignadas | R | % | PR | % | Valoración |
|-----------------|-----------|------|------|----|----|------------|
| MIN VIVIENDA | 2283 | 2283 | 100% | 0 | 0% | IDEAL |
| URNA DE CRISTAL | 1204 | 1204 | 100% | 0 | 0% | IDEAL |
| MIN TRABAJO | 803 | 803 | 100% | 0 | 0% | IDEAL |
| MIN AGRICULTURA | 181 | 181 | 100% | 0 | 0% | IDEAL |
| MIN AMBIENTE | 135 | 135 | 100% | 0 | 0% | IDEAL |
| MIN COMERCIO | 103 | 103 | 100% | 0 | 0% | IDEAL |

PQRS

En el bimestre Enero - Febrero del 2017 se dio trámite a 6.238 documentos que ingresaron al Grupo de Atención al Usuario y Archivo.

Se presenta el Informe bimestral de gestión del Grupo de Atención al Usuario y Archivo, el cual hace referencia cuantitativamente y cualitativamente sobre cada uno de los procesos que lleva a cabo el grupo.

ADRIANA BONILLA MARQUINEZ

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jose Angel Acosta Cuello.