

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO

INFORME DE GESTIÓN
Enero – Febrero de 2018

RESPONSABLES

PAULO FERNANDO MILLAN BALCAZAR
Coordinador Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Jefferson Daniel Romero Acosta
Diana Marcela Rincon Nava
Facilitadores de calidad

2018



INTRODUCCIÓN

El Grupo de Atención al Usuario y Archivo del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – MVCT encargado de responder a las necesidades de la ciudadanía por medio de las diferentes fuentes de información en los correspondientes 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 del grupo dar respuesta, 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.

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.

GESTION DE CANALES DE ATENCION

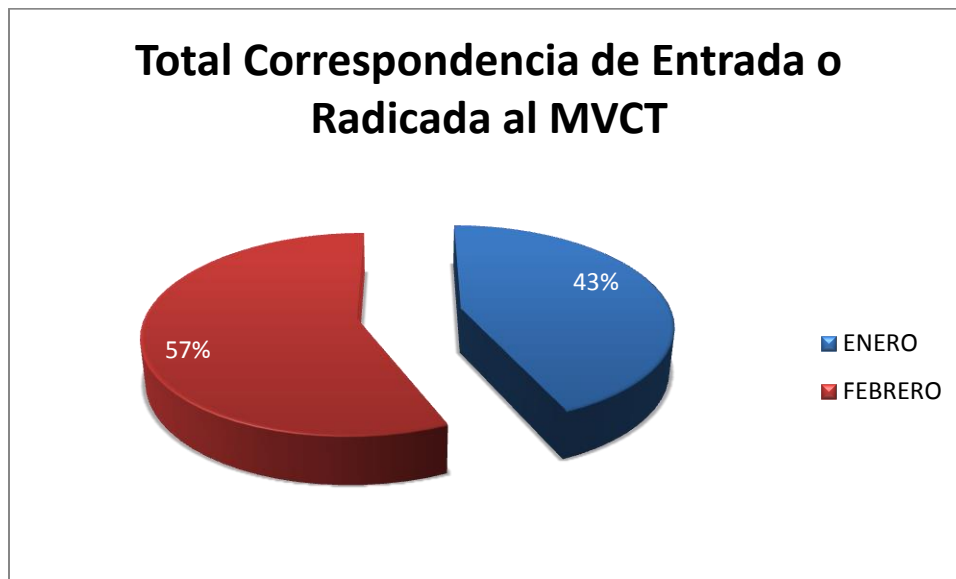
El Grupo de Atención al Usuario y Archivo del Ministerio tiene como objetivo primordial *“Brindar de manera eficiente, oportuna y eficaz atención a los usuarios del Ministerio, para satisfacer sus necesidades de información o trámites en relación con los temas de su competencia”*.

En cumplimiento de dicho objetivo, el MVCT cuenta con 9 canales de atención, que facilitan la interacción del ciudadano con la Entidad, los cuales se detallan a continuación evidenciando que los tres canales con mayor volumen de interacciones son:

CANALES DE ATENCION				
ITEM	CANALES DE ATENCION - MES	ENERO	FEBRERO	TOTAL
1	CENTRO DE CONTACTO - TELEFONICO	11	18	29
2	CANAL CORREO POSTAL	3.792	4.809	8.601
3	ATENCION PERSONALIZADA	1.947	2.130	4.077
4	FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO	0	0	0
5	CANAL DE CORREO ELECTRONICOS	3.408	4.616	8.024
6	FAX	0	0	0
7	CHAT INSTITUCIONAL	150	170	320
8	URNA DE CRISTAL	20	0	20
9	FORMULARIO VIRTUAL PQRS	818	829	1.647
TOTAL		10.146	12.572	22.718

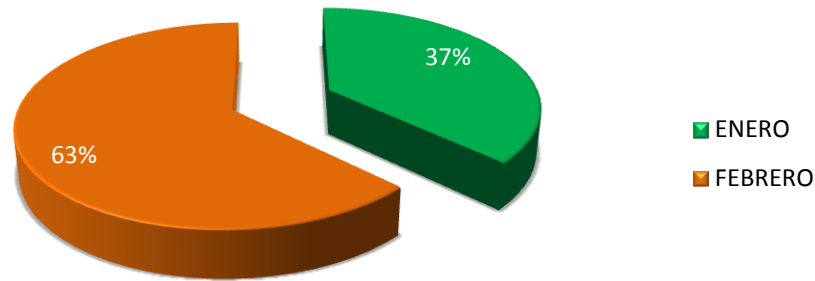
Fuente: Consolidado estadístico Noviembre – Diciembre 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Durante los meses de Enero y Febrero de 2018 se radicaron un total de **18.345** 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 **9.099** documentos dirigidos a diferentes partes del país. De la totalidad de documentos recibidos y radicados **7.954** corresponden al Grupo de Atención al Usuario y Archivo, el cual generó **7.384** respuestas a través de la Herramienta de Gestión Documental.



Fuente: Consolidado estadístico Enero – Febrero 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Total de Respuesta generadas por el MVCT



Fuente: Consolidado estadístico Enero – Febrero 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Se atendieron personalmente a **4.077** usuarios que se acercaron a la sede de la entidad a solicitar información o trámites. En el bimestre de Enero - Febrero el buzón de sugerencias, donde los ciudadanos pueden depositar la encuesta de evaluación del servicio (formato AU-F-07), de las cuales **76** usuarios diligenciaron la encuesta tanto en atención personalizada como en el chat institucional, se debe seguir mejorando en las instalaciones, apertura de convocatorias dirigidas a la población desplazada únicamente, términos de respuesta a solicitudes presentadas ante las dependencias del MVCT, entre otras.

A continuación se ve reflejado

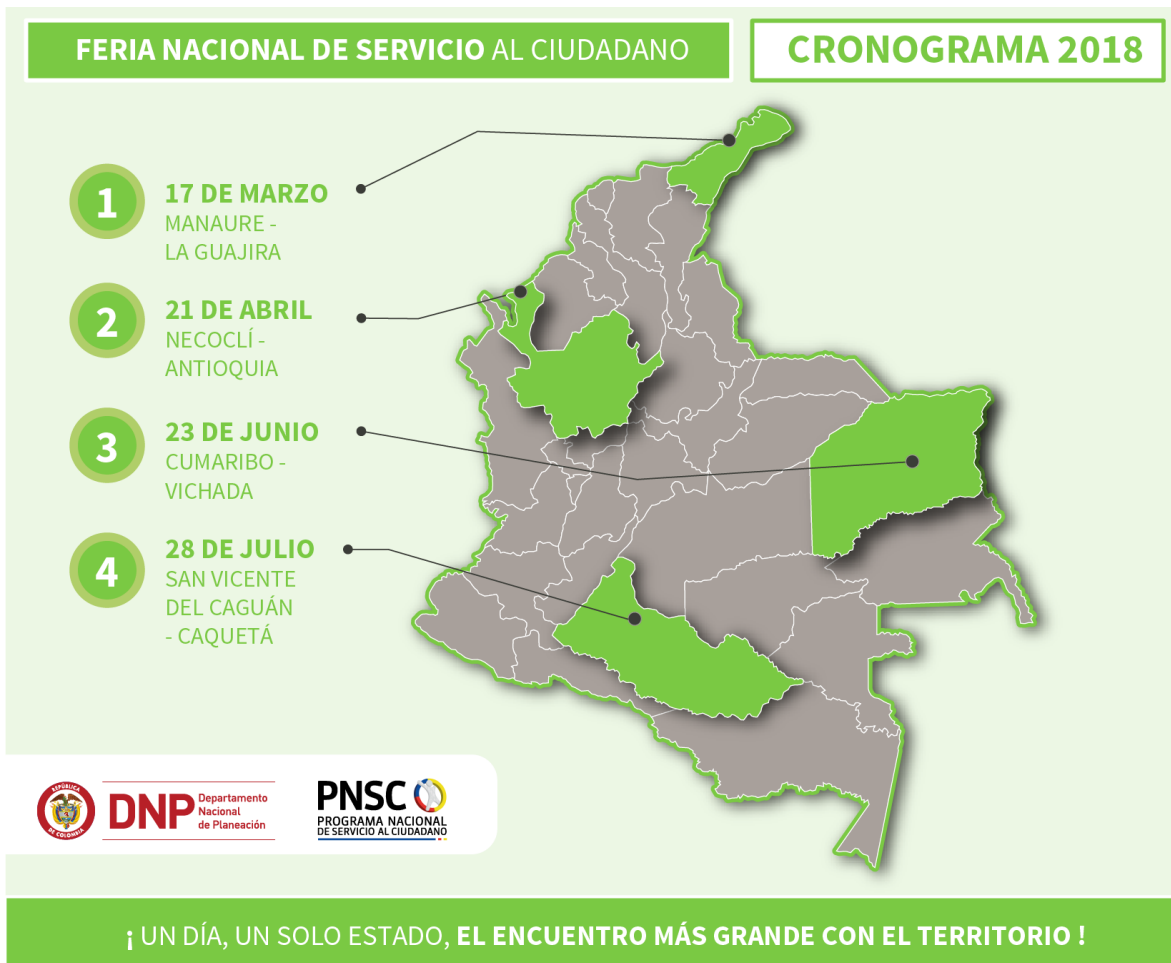
CONSOLIDADO DE PQRSDF AÑO 2018			
TIPO	Entradas Enero	Entradas Febrero	Total
Petición	350	1369	1.719
Queja	51	60	111
Reclamo	43	82	125
Sugerencia	1	4	5
Denuncia	9	14	23
Denuncia por Corrupción	0	0	0
Felicitación	0	1	1
Información pública	1	1	2
Movilización	188	136	324
TOTAL PQRSF	454	1530	1.984
Tutela	264	273	537
Notificación	927	1.552	2.479
Acción de Tutela	487	654	1.141

FERIAS DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Uno de los objetivos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano es incrementar la confianza de los ciudadanos en la Administración Pública, labor que se desarrolla buscando el “Mejoramiento y fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano”.

El Programa liderado por el Departamento Nacional de Planeación continuó implementando el escenario institucional denominado “Ferias de Servicio al Ciudadano”, en las que se propicia la oportunidad de crear lazos de comunicación directos con los ciudadanos y de presentar y promocionar nuestras políticas institucionales.

A continuación se ilustra el Cronograma del Ministerio para la vigencia 2018.



SERVICIO DE MOVILIZACION DE RECURSOS EN LINEA

Se realizaron diferentes gestiones relacionadas con el proyecto de "Movilizaciones", el cual consiste en poner a disposición de todos los colombianos el primer servicio en línea sobre movilización de recursos en cuentas de ahorro programado cuando los ciudadanos han renunciado a la postulación de Subsidio o no hayan sido beneficiados con una asignación.

Este servicio se realiza a través de la página web y desde cualquier parte del País, donde el ciudadano podrá descargar la certificación necesaria para retirar los recursos de su cuenta de ahorro programado; en el periodo de Enero a Febrero de 2018 se han generado un total de **324** Movilizaciones por medio del aplicativo.

Este servicio genera un gran impacto en la ciudadanía tanto económicamente como en tiempos de espera ya que de tener que esperar 15 días hábiles para obtener su certificación con la racionalización del servicio pasa a obtener el documento inmediatamente sin tener que realizar filas, desplazamientos o la redacción de una solicitud por escrito a la entidad.

Es de aclarar que esta solicitud la puede generar personalmente todo ciudadano en la página web del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio sin costo alguno.

GESTION DOCUMENTAL.

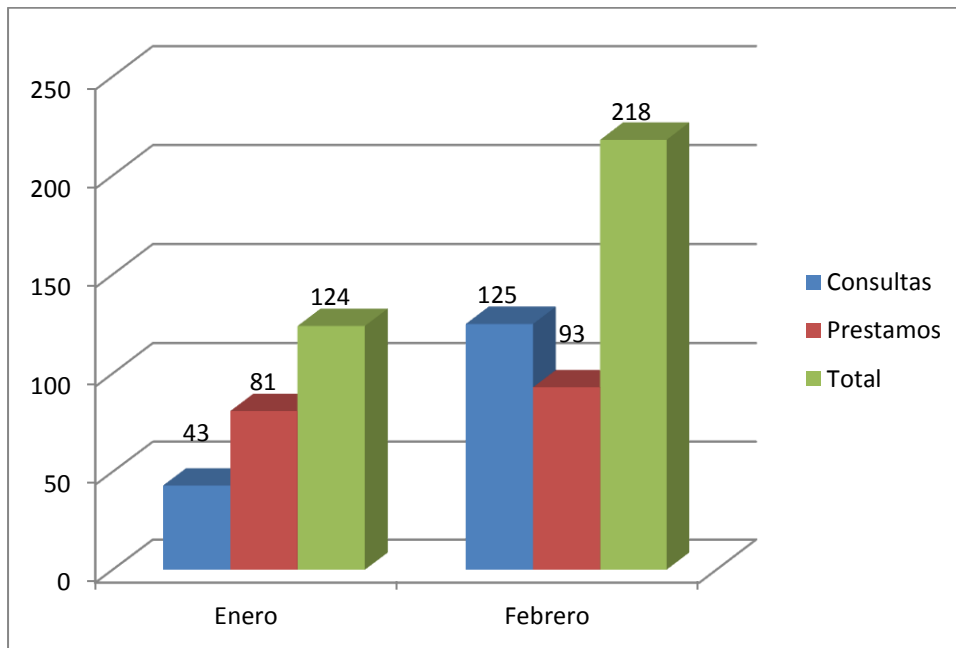
ACTIVIDAD REALIZADA DURANTE EL BIMESTRE Y CANTIDAD EJECUTADO EN EL ARCHIVO DE LA FRAGUA

- Se solicitò a las dependencias mediante circular 2018IE0001732 del 1 de Febrero de 2018 evaluar las necesidades, recomendaciones y oportunidades de mejora identificadas por cada area con respecto a la herramienta de gestiòn documental BIZAGY y GESDOC.
- En el mes de Febrero se realizo Mesa de Trabajo con el Archivo General de la Nación-AGN con el fin de aclarar el estado actual del PMA frente a las acciones a tomar en el año 2018.
- El 16 de Febrero se realizaron visitas verificando casos de exito en Contraloria General de la Republica y Coldeportes donde opera satisfactoriamente la herramienta GESDOC con el fin de evaluar la herramienta que mejor se ajuste a las necesidades del Ministerio.
- En febrero se elaborò cronograma para actualizacion de las Tablas de Retenciòn Documental con las dependencias del MVCT.

- El 27 de Febrero se recibió visita de Archivo General de la Nación con el fin de verificar la Aplicación de la Tablas de Valoración Documental y lugar de Almacenamiento, quedando como compromiso principal enviar en el mes de julio, cronograma de transferencias secundarias documentales.

ARCHIVO FRAGUA

Facilitar 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 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Conservar, preservar y organizar los documentos de archivo de la entidad a través del desarrollo de procesos y herramientas archivísticas como son la clasificación, ordenación, descripción, rotulación, inventario y ubicación de los documentos y adecuaciones locativas en los lugares de disposición final.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Las dependencias del MVCT deben generar los trámites necesarios para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias dentro de los tiempos estipulados en la Ley 1755 de 2015, (10, 15 o 30 días hábiles). Lo anterior con el ánimo no solo de dar cumplimiento a dicha Ley sino con el fin de obtener mejores resultados en los próximos informes.
- El reporte se irá ajustando acorde a los requerimientos que se deben cumplir para poder dar cabal cumplimiento a las características que deben tener este tipo de informes. Las cuales fueron informadas a las áreas responsables de los ajustes con el fin de que se tengan lo más pronto posible.
- Es de vital importancia el uso adecuado y oportuno de la herramienta de gestión documental **GesDoc-Bizagi** para el trámite y/o respuesta a las solicitudes que son asignadas a cada servidor público de la Entidad, con lo anterior se lograra tener mayor información respecto a la gestión de este tipo de documentos.
- Las recomendaciones de los usuarios giran en torno a los procesos de asignación de los subsidios familiares de vivienda, pues al parecer de los usuarios y probablemente por desconocimiento de los procesos y requisitos, no se muestran conformes con las asignaciones de subsidios o con los beneficios que reciben los hogares, razón por la cual es recomendable emprender campañas informativas relacionadas con los procedimientos y requisitos en cada una de las etapas que se utilizan para la asignación de subsidios especialmente para el programa de vivienda gratis, donde mayores inconformidades se presenta.

PAULO FERNANDO MILLAN BALCAZAR
Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jefferson Daniel Romero Acosta.
Diana Marcela Rincon Nava