



**MinVivienda**  
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO

### INFORME DE GESTIÓN Enero - Junio de 2013

**RESPONSABLES**  
**NATHALIE GALVIZ AGUDELO**  
Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

**DIEGO FERNANDO SERNA**  
Facilitador de Calidad.

## GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO

**AÑO 2013**





## INTRODUCCIÓN

El Grupo Interno de Trabajo de Atención al Usuario y Archivo del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, bajo los principios de eficiencia, oportunidad y eficacia brinda atención a los ciudadanos, con el fin de satisfacer sus necesidades de información o trámites en relación con los temas de su competencia. De igual manera es responsable de la planeación, ejecución, control y seguimiento de la gestión documental de la Entidad.

Esta dependencia realiza las actividades en tres grupos de trabajo, que son: 1) Atención al Ciudadano, 2) Correspondencia y 3) Archivo, los dos últimos trabajan bajo las directrices del sistema de Gestión documental y está encaminado a una correcta prestación de los servicios de correspondencia y archivo, de conformidad con las normas vigentes y los lineamientos impartidos por el Archivo General de la Nación.

El grupo de trabajo de Atención al Usuario, tiene la responsabilidad de prestar una atención oportuna a través de los diferentes canales con los que cuenta la Entidad para garantizar el contacto con los ciudadanos, y de esa manera aportar a mejorar su calidad de vida a través de los diferentes servicios y/o tramites que se realizan al interior de la Entidad.

A continuación se presenta el informe sobre la gestión realizada en el Grupo de atención al Usuario y Archivo durante el primer semestre del presente año, dando a conocer los resultados de su gestión.

### 1) GRUPO GESTIÓN DOCUMENTAL

En el primer semestre del año 2013, se realizaron varias actividades en torno a la gestión documental, que permiten el cumplimiento de los objetivos y actividades propuestas en el plan de acción.

Para el mes de junio en el marco de la supervisión de la aplicación de las TRD de la entidad se desarrollaron las siguientes actividades:

- Visita a las instalaciones de las bodegas de la Fragua para revisión de espacios y colocación de la estantería adquirida por el Ministerio y verificación de actividades realizadas en cumplimiento a la transferencia de las Historias Laborales de INURBE I Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- Reunión de acompañamiento con el Doctor Carlos Gamboa Funcionario del Archivo General de la Nación, con el fin de revisar los ajustes a las Tablas de Retención Documental, sugeridos en el concepto de evaluación Técnica enviado al Ministerio.





- Se analizaron y revisaron los untos detallados en el Concepto Técnico de evaluación de las TRD del Ministerio
- En razón a que el Ministerio no cuenta con un Manual de funciones específicas por dependencias, se elaboró el Cuadro de Clasificación por Función y Serie Documental. (Documento de 246 páginas)
- Al cuadro de clasificación por función Serie Documental se le adicionó la columna correspondiente al procedimiento (Documento de 246 páginas).

En junio se realizó Acompañamiento a los funcionarios del Archivo General de la Nación en las actividades relacionadas con la ejecución del Contrato No.232 del 2013 y visita a los diferentes pisos de la entidad para colocar los instrumentos que tienen como fin la medición de las condiciones ambientales, temperatura, ventilación, etc.

Para junio se continuo con la labor de revisión de las 21.000 Historias Laborales que serán transferidas al MVCT por parte del extinto INURBE, para este mes se revisaron 2,688 carpetas, lo que refleja un avance a la fecha del 62.88%.

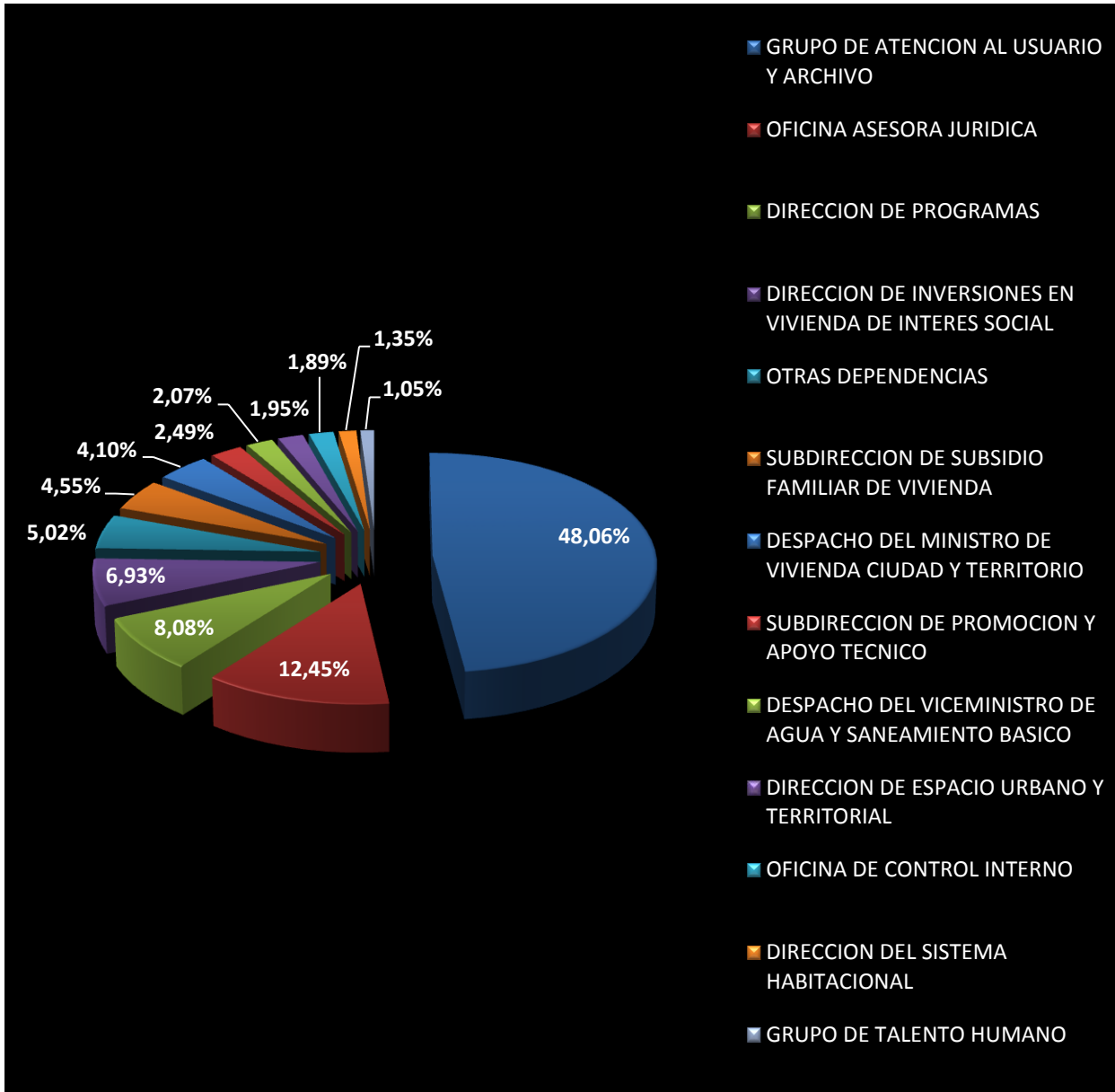
En junio se atendieron 8 solicitudes de préstamo y 1068 de consulta. En total para el año 2013 se han atendido 1328 solicitudes.

En cuanto al tema de correspondencia, se puede decir que el volumen de comunicaciones que maneja la entidad es alto, ya que el ingreso de documentos, posee un promedio mensual de 8.700 documentos, los cuales van dirigidos a las 39 dependencias de la Entidad en este semestre del año se presentó el siguiente comportamiento. **Ver Gráfico1 y Tabla 1.**





Gráfico 1



Fuente: Consolidado Estadístico- Grupo de Atención al Usuario y Archivo año 2013





**Tabla 1**

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL	
GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	2416	3952	3485	4528	6528	4085	24994	48,1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	665	1014	1163	1164	1345	1125	6476	12,5%
DIRECCION DE PROGRAMAS	851	675	470	614	850	744	4204	8,1%
DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	498	715	512	632	735	512	3604	6,9%
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	323	466	284	438	436	420	2367	4,6%
DESPACHO DEL MINISTRO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO	171	455	456	310	443	299	2134	4,1%
SUBDIRECCION DE PROMOCION Y APOYO TECNICO	188	156	136	401	193	222	1296	2,5%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO BASICO	205	236	194	190	130	121	1076	2,1%
DIRECCION DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	96	151	193	127	131	314	1012	1,9%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	97	127	159	202	263	133	981	1,9%
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL	64	92	144	174	108	119	701	1,3%
GRUPO DE TALENTO HUMANO	79	108	54	134	93	80	548	1,1%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO	77	71	68	109	78	15	418	0,8%
SUBDIRECCION DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	35	49	65	66	79	63	357	0,7%
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	60	32	22	83	64	54	315	0,6%
GRUPO DE CONTRATOS	27	66	66	35	29	34	257	0,5%
SUBDIRECCION DE ESTRUCTURACION DE PROGRAMAS	28	10	20	52	58	48	216	0,4%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE TITULACION Y SANEAMIENTO PREDIA	0	0	0	0	100	103	203	0,4%
GRUPO DE RECURSOS FISICOS	23	26	32	32	27	25	165	0,3%
SECRETARIA GENERAL MIN/VIV	9	25	20	25	23	20	122	0,2%
GRUPO ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	14	18	31	18	11	5	97	0,2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	5	7	10	18	32	13	85	0,2%
SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	18	7	6	17	18	17	83	0,2%
GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATEGICAS	8	9	16	17	18	12	80	0,2%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7	12	4	9	24	14	70	0,1%
SUBDIRECCION DE GESTION EMPRESARIAL	7	3	29	11	0	2	52	0,1%
GRUPO DE SOPORTE TECNICO Y APOYO INFORMATICO	1	5	5	8	3	5	27	0,1%
GRUPO DE MONITOREO DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACION APSTB	0	0	0	8	5	11	24	0,0%
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	1	2	1	5	2	1	12	0,0%
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACION	0	0	0	5	1	2	8	0,0%
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	2	3	0	2	0	0	7	0,0%
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERAC. URBANAS INTERN.	0	0	1	0	0	3	4	0,0%
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	0	1	0	0	0	1	2	0,0%
GRUPO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION	1	0	1	0	0	0	2	0,0%
GRUPO DE POLITICA SECTORIAL	0	0	1	0	0	0	1	0,0%
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	1	0	0	0	0	0	1	0,0%
GRUPO DE TESORERIA	0	1	0	0	0	0	1	0,0%
GRUPO DE CONCEPTOS	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
GRUPO DE GESTION DE RECURSOS Y PRESUPUESTO	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
<b>Total documentos ingresados</b>	<b>5977</b>	<b>8494</b>	<b>7648</b>	<b>9434</b>	<b>11827</b>	<b>8622</b>	<b>52002</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Consolidado Estadístico- Grupo de Atención al Usuario y Archivo año 2013

En la tabla anterior, se evidencia claramente que el grupo de atención al usuario, es el encargado de dar respuesta a la gran mayoría de los documentos y/o solicitudes ingresadas a la Entidad, en ella para el semestre que se reporta, fue del 48,1% del total de la correspondencia. Posterior a esta, se encuentra a la Oficina Asesora Jurídica con promedio del 12.5 %, seguido de la Dirección de Programas con un 8,1% del total de la correspondencia.

En este semestre se recibió y radico un total de 52.002 documentos que estaban dirigidos a las diferentes dependencias de la Entidad y se generaron 52.470 salidas de documentos en total.



## 2) ATENCIÓN AL USUARIO

El Grupo de Atención al Usuario del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, cumpliendo con su objetivo de realizar el contacto con la ciudadanía, y brindando el mejor servicio en cuanto a eficiencia y oportunidad, satisfaciendo la necesidad de trámites e información que son competencia del Ministerio, atendió los canales, que se han dispuesto para tener una mejor comunicación y facilitar la interacción del Ciudadano con la Entidad

En cumplimiento de este objetivo el Grupo consecuente con lo establecido en el plan nacional de desarrollo<sup>1</sup>, cuenta con once (11) canales de atención que facilitan la interacción del ciudadano con la Entidad.

- Atención escrita
- Atención telefónica
- Atención por correo electrónico
- Atención a través del chat institucional
- Atención personalizada
- Atención vía fax
- Atención personalizada itinerante (ferias de servicio al ciudadano)
- Notificaciones Judiciales FONVIVIENDA
- Notificaciones Judiciales
- Atención a través Mensajes de texto
- Atención Urna de Cristal

<sup>1</sup> Bases del Plan Nacional de Desarrollo CAPITULO VII: SOPORTES TRANSVERSALES DE LA PROSPERIDAD DEMOCRÁTICA. 1. BUEN GOBIERNO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN. Pág. 473





## 2.1) VOLUMEN DE ATENCIÓN POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN

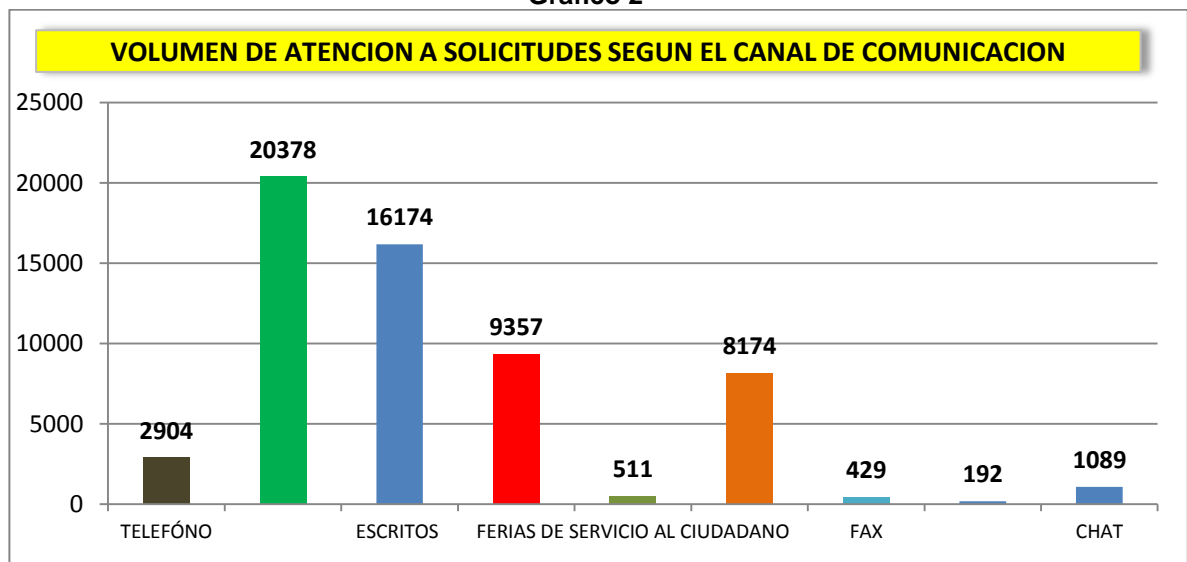
Para este semestre encontramos el siguiente reporte de los trámites por canal de atención:

Tabla 2

CANAL DE ATENCIÓN	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	TOTAL	%
CANAL TELEFONICO	388	342	197	835	634	508	2904	4,9%
CENTRO DE CONTACTO	1668	2375	2562	4543	4715	4515	20378	34,4%
CANAL CORREO POSTAL	1646	2748	2579	2682	3862	2657	16174	27,3%
ATENCION PERSONALIZADA	1506	1296	1228	2056	1966	1305	9357	15,8%
FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO	0	0	0	232	0	279	511	0,9%
CANAL CORREOS ELECTRÓNICOS	620	1114	868	1746	2498	1328	8174	13,8%
FAX	86	53	20	44	142	84	429	0,7%
CHAT INSTITUCIONAL	91	184	92	272	316	134	1089	1,8%
URNA DE CRISTAL	0	0	0	0	159	33	192	0,3%
<b>TOTAL TRAMITES</b>	<b>6005</b>	<b>8112</b>	<b>7546</b>	<b>12410</b>	<b>14292</b>	<b>10843</b>	<b>59208</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Consolidado Estadístico- Grupo de Atención al Usuario y Archivo año 2013

Gráfico 2

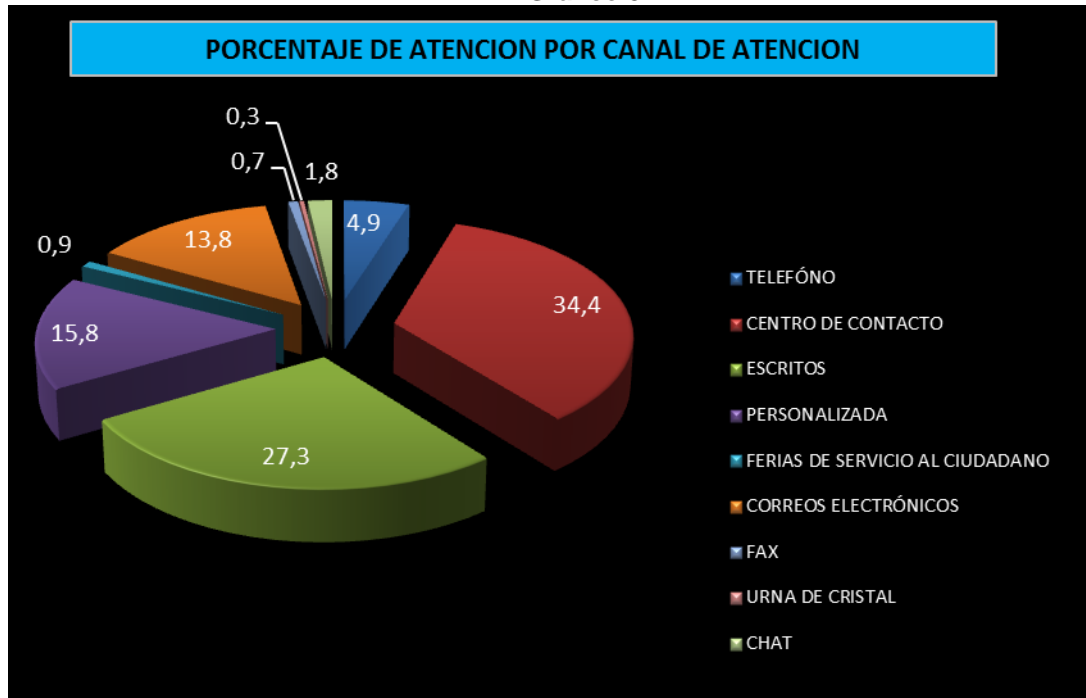


Fuente: Consolidado Estadístico- Grupo de Atención al Usuario y Archivo año 2013





**Grafico 3**



Fuente: Consolidado Estadístico- Grupo de Atención al Usuario y Archivo año 2013

Según el grafico 3 se evidencia que el canal de mayor atención es el centro de contacto telefónico, con un 34.4% seguido por el canal de correo postal con un porcentaje de participación del 27.3%, por otra parte se evidencia un aumento considerable de las comunicaciones recibidas a través de los canales virtuales (correo electrónico, chat institucional y plataforma de Urna de Cristal).

Los trámites realizados al interior del Grupo de Atención al Usuario, a los documentos que ingresan a través de los canales de correo electrónico y correo postal, según su competencia, se exponen en la siguiente tabla:

**Tabla 3**

TRAMITE DE DOCUMENTOS POR COMPETENCIA								
TRAMITES-MES	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	TOTAL	%
Traslados No competencia - MAVDT	330	362	261	233	258	210	1654	2,7
Traslados Competencia-MAVDT	204	330	267	294	292	207	1594	2,6
GASU	5884	7935	7121	11989	13575	10517	57021	94,6
<b>TOTAL</b>	<b>6418</b>	<b>8627</b>	<b>7649</b>	<b>12516</b>	<b>14125</b>	<b>10934</b>	<b>60269</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Consolidado Estadístico- Grupo de Atención al Usuario y Archivo año 2013







Grafico 4



Fuente: Consolidado Estadístico- Grupo de Atención al Usuario y Archivo año 2013

Como lo muestra la gráfica anterior, el volumen de comunicaciones que procesa el grupo de atención al usuario es alto (94,6%), se puede evidenciar claramente que el volumen de trámite es superior al de documentos que ingresaron, esto es debido a que una petición puede requerir de varios trámites.

Tabla 4

TRAMITE DE DOCUMENTOS POR TEMA								
TEMA - MES	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	TOTAL	%
Vivienda	4787	5881	5496	9777	11060	9019	46020	77,7%
Agua y Saneamiento B.	0	9	9	11	10	14	53	0,1%
Desarrollo Territorial	0	0	0	3	2	2	7	0,0%
Desplazados	1068	1995	1748	2099	2543	1652	11105	18,8%
Otros	150	227	293	520	518	123	1831	3,1%
URNA DE CRISTAL	0	0	0	0	159	33	192	0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>6005</b>	<b>8112</b>	<b>7546</b>	<b>12410</b>	<b>14292</b>	<b>10843</b>	<b>59208</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Consolidado Estadístico- Grupo de Atención al Usuario y Archivo año 2013

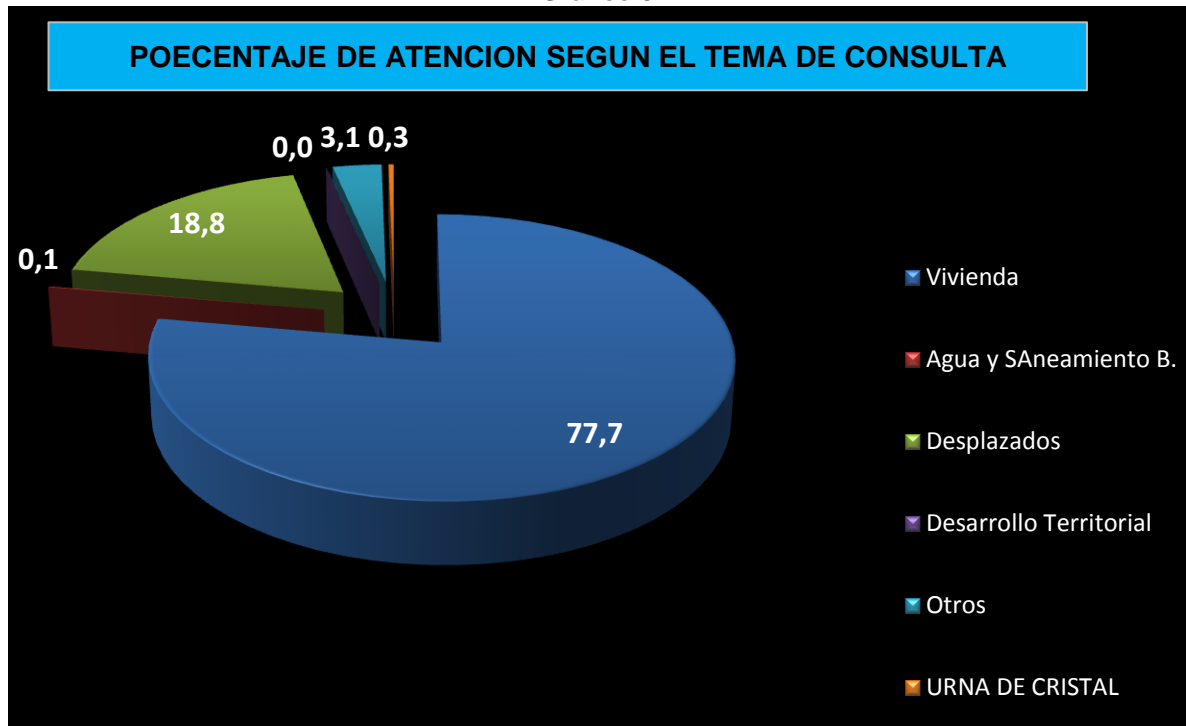
Como se puede evidenciar en la tabla anterior, los trámites se han incrementado considerablemente en los últimos tres meses, esto a consecuencia de la política de Gobierno de “100 mil Viviendas Gratuitas y el programa de Vivienda de Interés Prioritario para Ahorradores VIPA”, lo que ha generado inquietudes en la población en torno a los proyectos de vivienda a nivel nacional y todo lo referente al acceso a los programas. A causa del aumento en las comunicaciones tramitadas ha sido





necesario incrementar el número de colaboradores, con el fin de atenderlas oportunamente.

**Grafico 5**



Fuente: Consolidado Estadístico- Grupo de Atención al Usuario y Archivo año 2013

La población desplazada atendida esta segmentada en dos grupos: la atendida a través de los canales de servicio al ciudadano manejados directamente por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo y la atendida a través del centro de atención telefónica, cuyo volumen está contenido en la siguiente tabla:

**Tabla 5**

POBLACION DESPLAZADA ATENDIDA								
FUENTE - MES	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	TOTAL	%
<b>grupo de atención al usuario</b>	1068	1995	1748	2099	2543	1652	11105	46,3%
<b>centro de contacto</b>	954	1498	1625	3043	2793	2972	12885	53,7%
<b>total</b>	2022	3493	3373	5142	5336	4624	23990	100,0%

Fuente: Consolidado Estadístico- Grupo de Atención al Usuario y Archivo año 2013

Como lo muestra la tabla anterior el total de ciudadanos en condición de desplazamiento atendidos a través de los diferentes canales de atención para el semestre fue de 11.105 ciudadanos.





## **2.2) ESTRATEGIAS COMPLEMENTARIAS QUE CONTRIBUYEN A MEJORAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO**

El Ministerio de Vivienda y el Departamento Nacional de Planeación coadyuvan en el fortalecimiento de su imagen como entidad del estado, ampliando la cobertura de las entidades a expandirse en nuevos espacios y acercar las entidades a los ciudadanos a través de diferentes programas.

### **2.2.1) Estrategia Ferias de Servicio al Ciudadano- PNSC-DNP**

El ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, continúa participando de las “Ferias de Servicio”, organizadas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, las cuales han permitido un acercamiento y fortalecimiento del canal personalizado itinerante del Ministerio.

En el primer semestre del año en curso el Ministerio ha participado en dos Ferias desarrolladas en Arauca (26 de abril) y San José del Guaviare (15 de junio), en ellas se atendieron 511 ciudadanos interesados en adquirir información sobre los programas de vivienda que maneja la Entidad. Estos espacios, permiten comprender las necesidades y expectativas de los ciudadanos y esta experiencia permite plantear ideas, para el mejoramiento del servicio en futuras ferias, y en el mejoramiento del servicio personalizado en la entidad.

### **2.2.2) Protocolo de servicio al ciudadano.**

En conjunto con el Fondo Nacional del Ahorro FNA y la Comisión reguladora de agua potable y saneamiento básico, se está elaborando el protocolo de atención y servicio al ciudadano para el Sector Vivienda, Agua y Saneamiento Básico, documento guía dirigido a todos los funcionarios y colaboradores del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, Fondo Nacional del Ahorro y Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico, relacionados de manera directa con el servicio y la atención a los ciudadanos, sean estos particulares o usuarios internos de las mismas Instituciones. En él se encuentran plasmados los principales fundamentos que se consideran deben ser asimilados por todos los funcionarios y colaboradores, así como algunos procedimientos y protocolos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente con miras a brindar un servicio y atención de calidad según los estándares nacionales. Es este semestre se elaboró el primer borrador de documento el cual fue revisado por el equipo de trabajo y al cual se le hicieron algunas recomendaciones y ajustes.





### 2.2.3) Estrategia de rendición de cuentas

Con la orientación del DAFP, junto con un equipo conformado por profesionales de la Oficina Asesora de Planeación, Oficina de TIC'S Y el Grupo de Comunicaciones Estratégicas, se desarrolló la estrategia de rendición de cuentas de la Entidad para el año 2013, en ella se recopilan las actividades que desarrollara el Ministerio en torno a la rendición de cuentas de su gestión durante el año.

