



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO

INFORME DE GESTIÓN Julio - agosto 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

Calle 18 # 7 – 59
Call Center 5953525 Opción 1 – 8
Línea Gratuita: 018000952525 Opción 1 – 8
Tel. 3323434 Fax: 2817327

www.minvivienda.gov.co / correspondencia@minvivienda.gov.co





INTRODUCCIÓN

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

Esta dependencia desarrolla sus actividades en Dos grupos de trabajo, que son: 1) Atención al Ciudadano, 2) Gestión documental que su vez se compone de Correspondencia y Archivo, los dos últimos están encaminados a una correcta prestación de los servicios de correspondencia y archivo, de conformidad con la normatividad vigente 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 bimestre julio-agosto 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 periodo julio-agosto en el marco de la supervisión, previo a la aplicación de las TRD de la Entidad se desarrollaron las siguientes actividades:

- Acompañamiento a los funcionarios del Archivo General de la Nación en las actividades relacionadas con la ejecución del Contrato No.232 del 2013. el 19 de julio el AGN entrega el segundo informe de avance de actividades el cual contiene:
 - *diagnostico documental sede Palma
 - *monitoreo de condiciones ambientales Sede Palma
 - *porcentaje de ejecución (40%)
 - *conclusiones y recomendaciones





- Revisión de la Historias Laborales a transferir por INURBE la cual se realizó en las instalaciones de la bodega de la Fragua para
- Se visitó al Archivo General de la Nación con el fin de aclarar las inquietudes de la Entidad quién solicita algunos ajustes al Informe y solicitar la propuesta de organización del Archivo de la Fragua.
- Se envió a la Secretaría general las TRD para ser remitidas al AGN.
- Se revisó el Cuadro de Clasificación, función, serie documental y procedimiento establecido en el Sistema Integrado de Gestión del MVCT
- Envío a la Secretaría General de los siguientes documentos : Tablas de Retención Documental , Cuadro de clasificación función, serie documental, procedimiento, organigrama, antecedentes, respuesta al Concepto Técnico de evaluación de las Tablas de Retención Documental y proyecto de comunicación al Archivo General de la Nación enviando las TRD.
- Se levantó compilación de la normatividad vigente del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
- Se remitió al Archivo General de la Nación los primeros capítulos del Programa de Gestión Documental para revisión y comentarios.
- Se remitió y Actualizó el Plan de Mejoramiento Archivístico
- Se elaboró el cuadro de función, serie documental y procedimiento, fue necesario estructurar y elaborar esta herramienta para presentarla al Archivo General de la Nación como requisito para el estudio de la Tablas de Retención Documental

Para el mes de julio se culminó con la labor de revisión de las 18.530 carpetas entre Historias Laborales y órdenes de pago que serán transferidas al MVCT por parte del extinto INURBE, para el mes de julio se revisaron 4554 carpetas, lo que refleja un avance a la fecha del 100%.

El 9 de julio se firmó el convenio interadministrativo con la firma ERT S.A. E.S.P. cuyo objeto es la adquisición, implementación y puesta en producción de la herramienta de gestión documental de la Entidad, bajo el número de contrato 472-2013, para ello se participó en las reuniones del Sistema de Gestión Documental aportando elementos relacionados con el procedimiento de Gestión Documental, para el desarrollo y modelamiento de la herramienta.

En el marco del programa de gestión documental se desarrollaron las siguientes actividades

- El día 3 de julio se legalizó contrato con la firma RIO TECHNOLOGY S.A.S. para el suministro de 2.000 cajas de cartón tipo tapa-base y 10.000 carpetas de 4 aletas en propalcote desacidificado bajo el contrato N° 457 de 2013.

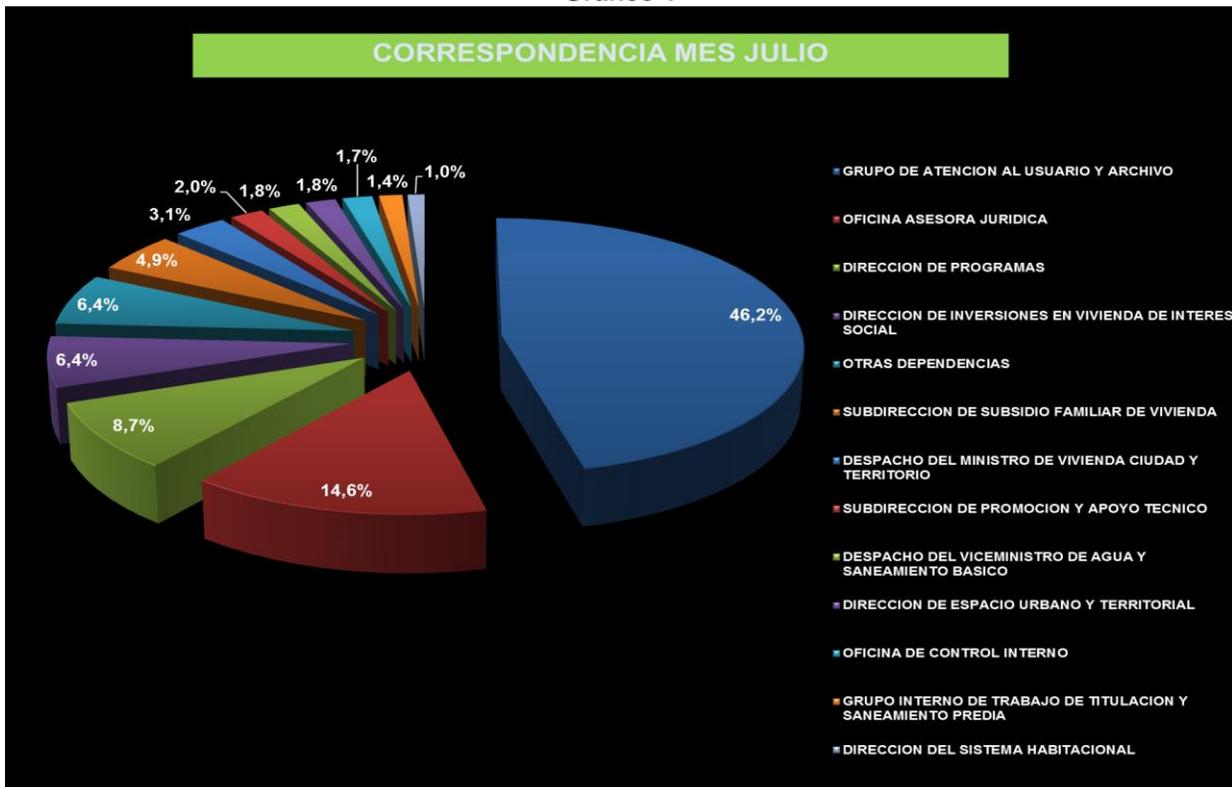




- En el mes de julio se atendieron 37 solicitudes de consulta, en el mes de agosto se atendieron 45 solicitudes de consulta y 1 de préstamo. En total para el año 2013 se han atendido 1411 solicitudes.

En cuanto al tema de correspondencia, el volumen de comunicaciones que maneja la entidad es alto, ya que el ingreso de documentos, posee un promedio mensual de 8.900 documentos, los cuales van dirigidos a las 42 dependencias de la Entidad en este semestre del año se presentó el siguiente comportamiento. Ver Gráfico1 y 2 y Tabla 1.

Gráfico 1



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

Tabla 1





Dependencia	Julio		Agosto		TOTAL	
GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	4635	46,2%	4092	44,5%	8727	45,4%
DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	645	6,4%	1649	17,9%	2294	11,9%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1463	14,6%	697	7,6%	2160	11,2%
DIRECCION DE PROGRAMAS	869	8,7%	660	7,2%	1529	8,0%
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	492	4,9%	509	5,5%	1001	5,2%
DESPACHO DEL MINISTRO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO	313	3,1%	253	2,8%	566	2,9%
SUBDIRECCION DE PROMOCION Y APOYO TECNICO	197	2,0%	225	2,4%	422	2,2%
DIRECCION DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	176	1,8%	160	1,7%	336	1,7%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	175	1,7%	161	1,8%	336	1,7%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO BASICO	183	1,8%	125	1,4%	308	1,6%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE TITULACION Y SANEAMIENTO PREDIA	137	1,4%	125	1,4%	262	1,4%
SUBDIRECCION DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	68	0,7%	76	0,8%	144	0,7%
SUBDIRECCION DE ESTRUCTURACION DE PROGRAMAS	83	0,8%	52	0,6%	135	0,7%
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL	99	1,0%	31	0,3%	130	0,7%
GRUPO DE TALENTO HUMANO	74	0,7%	54	0,6%	128	0,7%
GRUPO DE MONITOREO DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACION APSTB	78	0,8%	39	0,4%	117	0,6%
GRUPO DE CONTRATOS	62	0,6%	52	0,6%	114	0,6%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO	45	0,4%	47	0,5%	92	0,5%
GRUPO DE RECURSOS FISICOS	37	0,4%	30	0,3%	67	0,3%
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	31	0,3%	25	0,3%	56	0,3%
SECRETARIA GENERAL MINVIV	21	0,2%	28	0,3%	49	0,3%
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	41	0,4%	3	0,0%	44	0,2%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	20	0,2%	21	0,2%	41	0,2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	20	0,2%	20	0,2%	40	0,2%
SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	19	0,2%	4	0,0%	23	0,1%
GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATEGICAS	12	0,1%	10	0,1%	22	0,1%
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERAC. URBANAS INTERN.	10	0,1%	12	0,1%	22	0,1%
SUBDIRECCION DE GESTION EMPRESARIAL	8	0,1%	7	0,1%	15	0,1%
GRUPO ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	9	0,1%	4	0,0%	13	0,1%
GRUPO DE SOPORTE TECNICO Y APOYO INFORMATICO	1	0,0%	10	0,1%	11	0,1%
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	4	0,0%	2	0,0%	6	0,0%
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIÓN	0	0,0%	3	0,0%	3	0,0%
GRUPO DE GESTION DE RECURSOS Y PRESUPUESTO	1	0,0%	0	0,0%	1	0,0%
GRUPO DE TESORERIA	0	0,0%	1	0,0%	1	0,0%
GRUPO DE CONCEPTOS	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
GRUPO DE POLITICA SECTORIAL	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
GRUPO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL	10028	100%	9187	100%	19215	100%

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

En los gráficos y la tabla anteriores, 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 bimestre que se reporta, fue del 45,4% del total de la correspondencia. Posterior a esta, se encuentra a la Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social con promedio del 11.9 %, seguido de la Ofician Asesora Jurídica con un 11,2% del total de la correspondencia.



En este bimestre se recibió y radico un total de 19.215 documentos que estaban dirigidos a las diferentes dependencias de la Entidad y se generaron en total 23.483 salidas de documentos.

2) ATENCIÓN AL USUARIO

El Grupo de Atención al Usuario del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, tiene como objetivo realizar el contacto con la ciudadanía, y brindar el mejor servicio en cuanto a eficiencia y oportunidad bajo los estándares y modelos del Plan Nacional de Servicio al Ciudadano, garantizando satisfacer sus necesidades de trámites e información que son competencia del Ministerio, atendiendo 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 desarrollo¹, 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

¹ 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

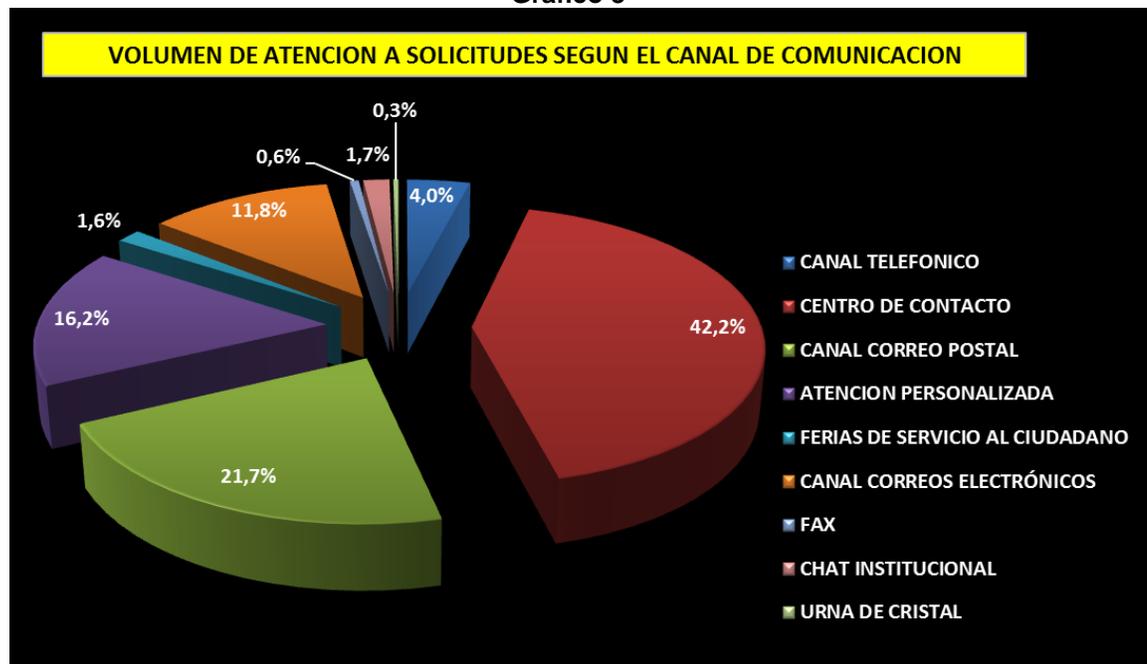
Para este semestre el siguiente es el reporte de los trámites por canal de atención:

Tabla 2

CANALES DE ATENCIÓN- MES	JULIO	AGOSTO	TOTAL	%
CANAL TELEFONICO	445	585	1030	4,0%
CENTRO DE CONTACTO	5566	5206	10772	42,2%
CANAL CORREO POSTAL	2785	2746	5531	21,7%
ATENCIÓN PERSONALIZADA	1685	2439	4124	16,2%
FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO	0	400	400	1,6%
CANAL CORREOS ELECTRÓNICOS	1774	1234	3008	11,8%
FAX	59	86	145	0,6%
CHAT INSTITUCIONAL	196	231	427	1,7%
URNA DE CRISTAL	47	34	81	0,3%
TOTAL	12557	12961	25518	100,0%

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 gráfico 3 se evidencia que el canal de mayor atención es el centro de contacto telefónico, con un 42,2% seguido por el canal de correo postal con un porcentaje de participación del 21.7%, 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 cuales suman un porcentaje de participación del 14%.

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:

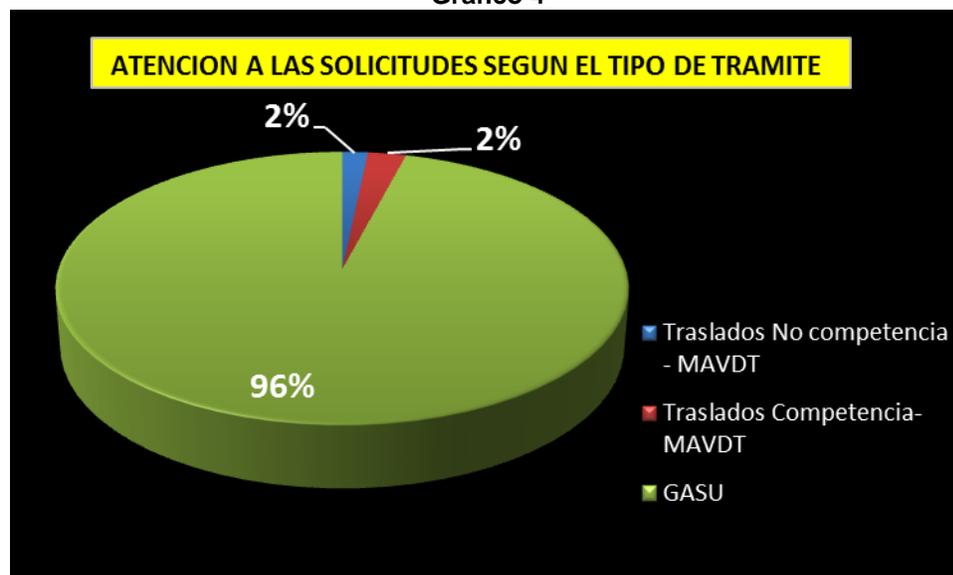
Tabla 3

TRAMITES-MES	JULIO	AGOSTO	TOTAL	%
Traslados No competencia - MAVDT	245	176	421	2%
Traslados Competencia-MAVDT	335	295	630	2%
GASU	12057	12457	24514	96%
TOTAL	12637	12928	25565	100%

Fuente:

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

Gráfico 4



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

Como lo muestra la gráfica anterior, el volumen de comunicaciones procesadas por el grupo de atención al usuario es alto (96%), por otra parte 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

CONSOLIDADO RESUMEN POR TEMA	JULIO	AGOSTO	TOTAL	%
Vivienda	6903	7516	14419	56,5%
Agua y Saneamiento B.	8	9	17	0,1%
Desarrollo Territorial	1	0	1	0,0%
Desplazados	5515	5223	10738	42,1%
Otros	83	179	262	1,0%
URNA DE CRISTAL	47	34	81	0,3%
TOTAL	12557	12961	25518	100,0%

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

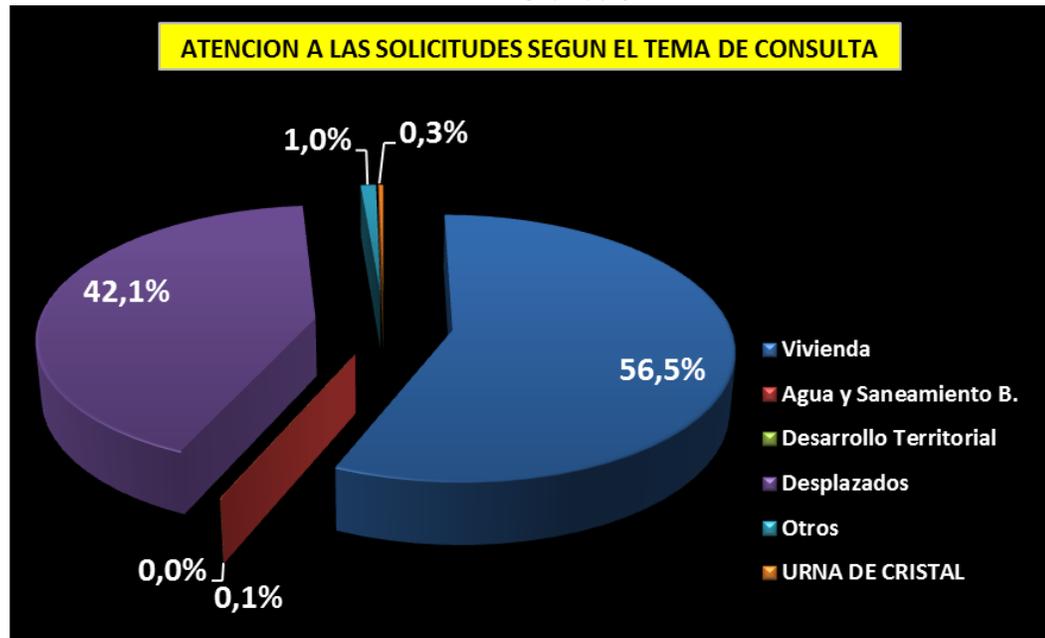
Como se puede evidenciar en la tabla anterior, los trámites se han incrementado en los últimos dos meses, esto a consecuencia de la política de Gobierno de “100 mil Viviendas Gratuitas y el programa de Vivienda de Interés Prioritario para Ahorradores VIPA”, lo que ha generado inquietudes en la población 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 la carga de trabajo s los colaboradores, con el fin de atenderlas oportunamente.

Por otra parte el número de ciudadanos en condición de desplazamiento atendidos ha aumentado de forma considerable pasando de 16,5% en el periodo mayo-junio a 42,1% en este bimestre, esto debido a las inquietudes que poseen los ciudadanos en torno a la asignación de subsidios, el programa de vivienda gratis y próximas convocatorias para desplazados, entre otros temas.





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 atendidos 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 ESPLAZADA ATENDIDA	JULIO	AGOSTO	TOTAL	%
grupo de atención al usuario	5515	5223	10738	61,6%
centro de contacto	3527	3157	6684	38,4%
total	9042	8380	17422	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 bimestre fue de 17.422 ciudadanos.

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

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Departamento Nacional de Planeación coadyuvan en el fortalecimiento de su imagen como entidad del estado, ampliando la cobertura 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.

Para el bimestre el Ministerio ha participado en una Feria desarrollada en Leticia - Amazonas (2 de agosto), en ella se atendieron 400 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 permitiendo transmitir esta información, para el mejoramiento del servicio en futuras ferias, y en el propio del servicio personalizado en la entidad.

2.2.2) Protocolo de servicio al ciudadano.

Como líderes del sector, aunado esfuerzos 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.

2.2.3) Herramienta de gestión documental

El 9 de julio se firmó el convenio interadministrativo con la firma ERT S.A. E.S.P. cuyo objeto es la adquisición, implementación y puesta en producción de la herramienta de gestión documental de la Entidad, bajo el número de contrato 472-2013.

2.2.4) Encuesta unificada de precepción ciudadana

En agosto se desarrolló la etapa precontractual del concurso de méritos 005-2013 el cual tiene por objeto la contratación de la encuesta unificada de percepción





ciudadana para el Ministerio y FONVIVIENDA. ha esta invitación publica se presentaron 6 proponentes que son (Ipsos Napoleón Franco, Help File Ltda., Brandstrat S.A., Consenso S.A.S., CMA Conocimiento S.A.S. y Target Insights S.A.S.).

2.3) Cumplimiento al plan de acción 2013

De acuerdo a los reportes de ejecución presupuestal y cumplimiento a las metas programadas en el plan de acción 2013 para el Grupo, el avance de cumplimiento con corte a agosto 31 se describe en la siguiente tabla.

Tabla 6

DESCRIPCION META PLAN DE ACCION			PORCENTAJE AVANCE			
No.	Código SINAPSIS	META PROGRAMADA	% PROGRAMADO	% EJECUTADO	SEMAFORO	DIRECCION ENCARGADA
1	6.2.1.4.10.1.3.1	Desarrollo del Programa de Gestión Documental del Ministerio	61%	65%		GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO
2	6.2.1.4.5.1.3.2	Desarrollar estrategias que permitan una mejor atención brindada a los ciudadanos sobre trámites o servicios que presta el Ministerio, a través de los diferentes canales de comunicación.	63%	63%		
3	6.2.1.4.6.1.3.3	Participar como entidad piloto dentro del Programa Nacional de Atención Ciudadana.	67%	73%		
4	6.2.1.4.9.1.3.4	Participar activamente en las actividades de las Políticas y Modelos Nacionales de Participación y Servicio al Ciudadano.	67%	67%		
TOTAL AVANCE PLAN DE ACCIÓN GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO			64%	67%		

Fuente: Consolidado Estadístico- Oficina Asesora de Planeación año 2013

La tabla anterior muestra que el cumplimiento de las metas descritas, se encuentra en un valor satisfactorio acorde con el porcentaje de ejecución programado para este periodo.

