

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

**INFORME DE GESTIÓN
Marzo – Abril 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 encargado de responder a las necesidades de la ciudadanía 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 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.

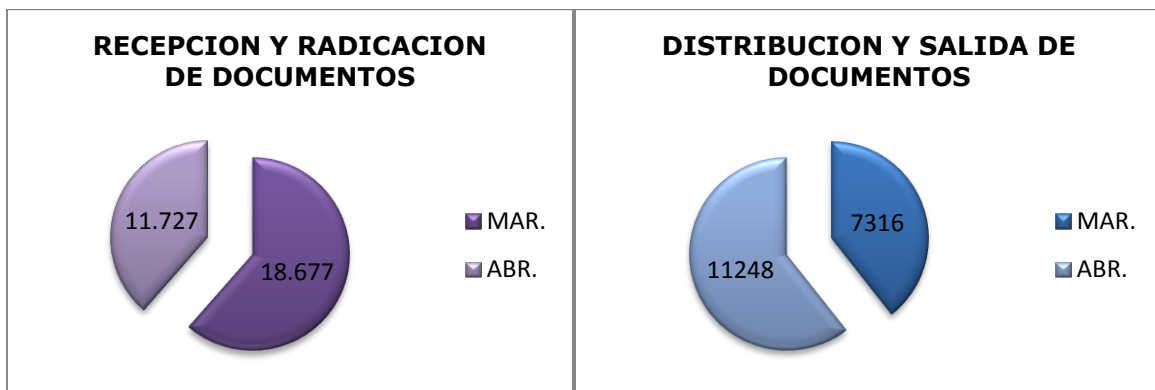
El área de Atención al Usuario, tiene la responsabilidad de prestar una atención oportuna a través de los diferentes canales con los que se tiene interacción con los ciudadanos, y así aportar a la mejora de la calidad de vida a través de los diferentes servicios y/o tramites que se realizan en el interior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



**INFORME DE GESTIÓN
Marzo – Abril de 2017**

RECEPCION DE DOCUMENTOS

Durante los meses de Marzo y Abril del 2017 se radicaron un total de 30.404 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 18.564 documentos dirigidos a diferentes partes del país.



Fuente: Consolidado estadístico MARZO – ABRIL 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.
- Se verificaron las carpetas correspondientes, los siguientes períodos: período tres, cuatro, cinco, seis, siete, ocho y nueve; en las regionales de Atlántico, C/marca, Cauca, Córdoba.
- Revisión del listado de documentos para eliminar correspondiente a las regionales que incluyen los trece períodos administrativos.
- Revisión y corrección de los documentos de las Regionales: Atlántico, C/marca, Cauca, Córdoba.
- Publicación en la página web de los archivos cuya finalidad es ser Eliminando tales y como son: eliminación regional Atlántico, eliminación regional Cauca,

Eliminación regional Caldas, Eliminación regional Antioquia, eliminación regional Boyaca.

ARCHIVO FRAGUA

MARZO 2017

UNIFICACION DE HIPOTECARIAS REGIONAL ATLANTICO:
Se unificaron 1475 carpetas.

AUDITORIA REGIONAL BOYACA:

Se auditaron 58 cajas que corresponden a 388 carpetas.

AUDITORIA REGIONAL CALDAS:
Se auditaron 239 cajas que corresponden a 1278 carpetas.

AUDITORIA REGIONAL CAUCA:
Se auditaron 408 cajas que corresponden a 1892 carpetas.

CORRECCIONES REGIONALES AUDITADAS:
Se recibieron 520 carpetas totalmente revisadas y corregidas.

ABRIL 2017

UNIFICACION DE HIPOTECARIAS REGIONAL ATLANTICO:
Se unificaron 352 carpetas

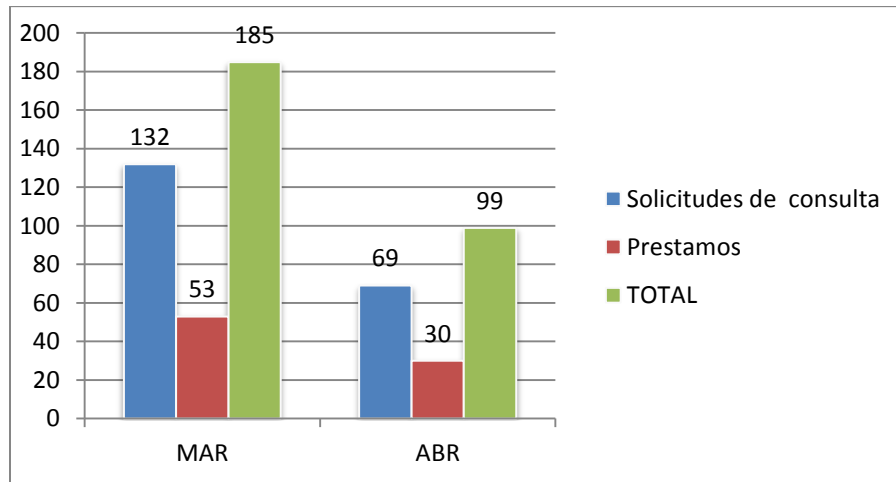
AUDITORIA REGIONAL CAQUETA:
Se auditaron 55 cajas que corresponden a 319 carpetas.

AUDITORIA REGIONAL CORDOBA:
Se auditaron 68 cajas que corresponden a 392 carpetas.

AUDITORIA REGIONAL CUNDINAMARCA:
Se auditaron 344 cajas

CORRECCIONES REGIONALES AUDITADAS:
que corresponden a 1813 carpetas.

CONSULTAS Y PRESTAMOS



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

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.

ATENCION 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

Se atendieron personalmente a 5.925 usuarios que se acercaron a la sede de la entidad a solicitar información o trámites. En el bimestre de Marzo - Abril el buzón de sugerencias, donde los ciudadanos pueden depositar la encuesta de evaluación del servicio (formato AU-F-07), de las cuales dos (2) fueron de insatisfacción, con un porcentaje 0,034% 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 | 5.925 |
| Cantidad de usuarios insatisfechos | 2 |
| Porcentaje de insatisfacción en relación a la cantidad de usuarios atendidos | 0,034% |



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

URNA DE CRISTAL

En el Canal Urna de Cristal, El Ministerio de Vivienda a corte 30 de Abril de 2017, fue la entidad con el mayor número de respuestas a las preguntas formuladas por la ciudadanía.



GOBIERNO DE COLOMBIA

URNA DE CRISTAL



Vida Global Gestor

Desde: 1 de noviembre de 2012
Hasta: el 31 de marzo de 2017

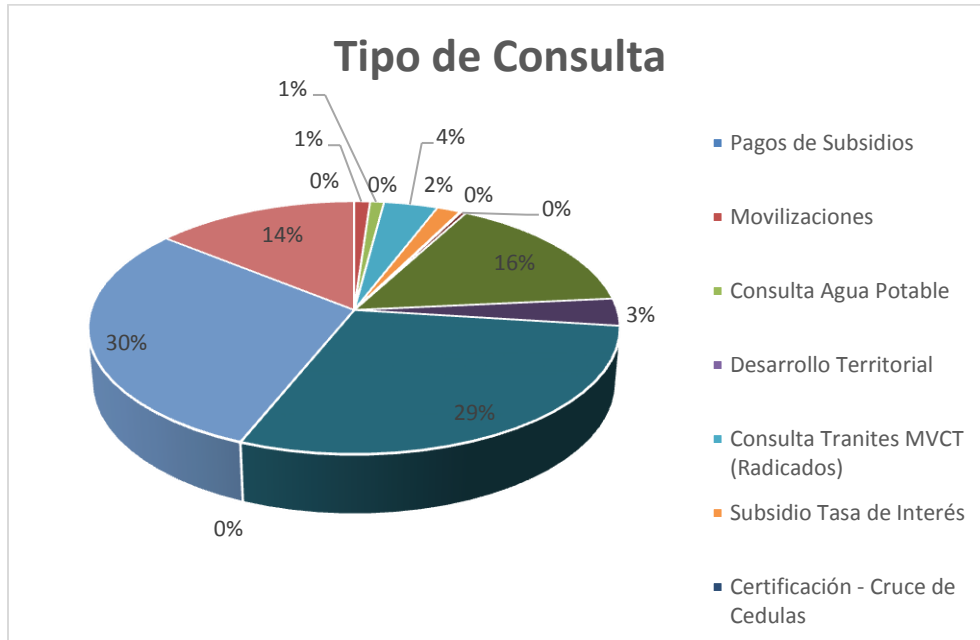
| Entidad | Asignadas | R | % | PR | % | Valoración |
|------------------|-----------|------|------|----|----|------------|
| MIN MIN VIVIENDA | 2284 | 2284 | 100% | 0 | 0% | ↑ IDEAL |
| URNA DE CRISTAL | 1214 | 1214 | 100% | 0 | 0% | ↑ IDEAL |
| MIN SALUD | 895 | 895 | 100% | 0 | 0% | ↑ IDEAL |
| PRESIDENCIA | 214 | 214 | 100% | 0 | 0% | ↑ IDEAL |

↑ ¡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

PQRS, LLAMADAS Y RADICACION

En el canal Telefónico se atendieron 10.637 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 evidencia 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 MARZO – ABRIL – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



Fuente: Consolidado Estadístico MARZO – ABRIL 2017– Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

En el bimestre marzo - abril se dio trámite a 13.815 documentos que ingresaron al Grupo de Atención al Usuario y Archivo.

REPORTE DE LLAMADAS

| LLAMADAS RECIBIDAS EN GAUA AÑO 2017 - TIPO DE CONSULTA | | |
|---|-------------|-------------|
| | Mar. | Abr. |
| Pagos de Subsidios | 0 | 0 |
| Movilizaciones | 78 | 40 |
| Consulta Agua Potable | 59 | 44 |
| Desarrollo Territorial | 0 | 0 |
| Consulta Tranites MVCT (Radicados) | 185 | 215 |
| Subsidio Tasa de Interés | 120 | 56 |
| Certificación - Cruce de Cedulas | 9 | 2 |
| Informacion Estados de Postulacion | 33 | 4 |
| Vipa/Casa Ahorro | 1014 | 656 |
| INURBE | 214 | 160 |
| Mi casa ya | 1738 | 1377 |
| Prorroga Subsidios | 0 | 0 |
| Vivienda Gratis | 1958 | 1220 |
| Otros Temas | 1155 | 361 |
| Total Llamadas | 6563 | 4135 |

FERIAS DEL SERVICIO AL CIUDADANO

El ministerio de vivienda ha participado en las siguientes ferias del servicio al ciudadano organizadas por el DNP.

| Participación Ferias de Servicio al Ciudadano DNP -2017 | | |
|--|--------------|---------------------------------------|
| Lugar | Fecha | Cantidad de Usuarios Atendidos |
| El Carmen de Bolívar - Bolívar | 25 de marzo | 900 |
| Ipiales - Nariño | 22 de abril | 422 |

ADRIANA BONILLA MARQUINEZ

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jose Angel Acosta Cuello.