



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO

INFORME DE GESTIÓN Enero - diciembre de 2013

RESPONSABLES
ADRIANA BONILLA MARQUINEZ
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 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 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.

1.1) Para el periodo relacionado en el marco de la supervisión, previo a la aplicación de las TRD de la Entidad se desarrollaron las siguientes actividades:

- Se elaboró el cuadro de función, serie documental y procedimiento. En ausencia del manual de funciones por dependencia, 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.
- Participación en las reuniones del Sistema de Gestión Documental con el fin de detallar los modelamientos del proceso de Gestión Documental.





- Se organizó nuevamente las Tablas de Retención Documental y se enviaron a la Secretaría General para su remisión al Archivo general de la Nación.
- Se ajustó el Cuadro de Clasificación Función serie Documental Procedimiento Sistema Integrado de Gestión del MVCT y se envió a la Secretaría general para su remisión al Archivo general de la Nación.
- Se organizaron, conformaron y foliaron los dos ejemplares de las TRD Uno para ser enviado al AGN y Copia para el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- Se revisó y elaboró la Respuesta al Concepto Técnico de Evaluación de las Tablas de Retención Documental, enviado al MVCT por el Archivo general de la Nación.
- Se revisó y actualizó el Plan de mejoramiento Archivístico Segundo Informe enviado al AGN.
- Se elaboró la Circular sobre Responsabilidad de los Archivos de gestión del MVCT.
- Coordinación y supervisión de las tareas asignadas al grupo de gestión Documental, relacionadas con la entrega del grupo de carpetas de Titulación y los diferentes subgrupos: Iglesias, Instituciones, gravámenes.
- Se adelantó el Programa de Gestión Documental en los aspectos de producción documental y distribución de la correspondencia.
- Acompañamiento a los funcionarios del Archivo General de la Nación en la Visita de Inspección y Vigilancia a las instalaciones de la Calle 18 y a la Botica.
- Visita guiada a los funcionarios del Archivo General de la Nación AGN, a los archivos de gestión de las diferentes dependencias de la Entidad, ubicada en la Calle 18 y en Botica. Esta visita forma parte del Contrato No.232 del 2013 suscrito entre el AGN y el Ministerio.
- Visita a las instalaciones de las Oficinas de Palma Real y a las bodegas de la Fragua para revisión y conteo de las cajas y verificación de los espacios físicos de los archivos de gestión.
- Preparación de documentos para la auditoría interna de calidad
- Reuniones 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 cinco primeros puntos detallados en el Concepto Técnico de evaluación de las TRD del Ministerio.
- 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. Botica.





- 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 al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- Se analizaron y revisaron los puntos 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)
- Compilación de normatividad vigente del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
- Se adelantó el documento de Programa de Gestión Documental en los aspectos de producción documental, radicación, distribución y trámite de la correspondencia
- Supervisión en las bodegas de la Fragua de las actividades realizadas en el chequeo de la Historias Laborales transferidas por INURBE
- Se visitó al Archivo General de la Nación con el fin de solicitar la propuesta de organización del Archivo de la Fragua.
- Reuniones con la firma Bizagi para definir parámetros de la herramienta de gestión documental.
- Se redactó la comunicación de envío de las Tablas de retención Documental
- 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.
- Envío al Archivo General de la Nación de los primeros capítulos del Programa de Gestión Documental para revisión y comentarios.
- El Archivo electrónico de las Tablas de Retención Documental se envió para revisión de las Asesoras del Archivo General de la Nación .
- Asesoría al Grupo de Titulación con el fin de organizar el procedimiento para la entrega del archivo de Titulación por parte de Par INURBE en liquidación.
- Visita a las instalaciones de Par INURBE en Liquidación para definir en compañía de la Directora, la entrega del archivo correspondiente a Titulación.
- Se dio por terminada la recepción de las Historias Laborales ubicadas en las bodegas de la Fragua.
- Actualización de la Resolución para la Conformación del Grupo de Gestión Documental.
- Visita a la Contraloría general de la Nación con el fin de conocer la utilización del sistema de gestión documental y su funcionamiento.





- Se revisaron los dos conceptos técnicos y se determinó que para efectos del acompañamiento del AGN al MVCT, se tendría en cuenta el Segundo Informe Técnico de Evaluación de las TRD de fecha Octubre de 2013. En consecuencia, se procedió a leer y a analizar los dos primeros puntos correspondientes a:
 - Punto 1.- Introducción
 - Punto 2.- Anexos.
- Como resultado de esta reunión, el AGN recomendó al Ministerio revisar estos dos aspectos para el próximo encuentro programado para el día 12 de Noviembre. Se recomendó además, la elaboración de un listado que incluye :
 - Listado de Series Documentales cuya disposición final se identifica en las Tablas de Retención Documental de Eliminación (Este es un requerimiento nuevo)
 - Listado de Series Documentales identificadas de Conservación Total (Este es un requerimiento nuevo)
- Se elaboró la respuesta al concepto técnico del Plan de Mejoramiento Archivístico enviado por el Archivo general de la Nación, al Ministerio de Vivienda, ciudad y Territorio
- Se revisó la respuesta con la Dora. Sheila Montoya y se envió al Archivo General de la Nación.
- Se siguen las recomendaciones efectuadas por el evaluador William Martínez funcionario del Archivo general de la Nación en el proceso de revisión y corrección de las Tablas de Retención Documental.
- Seguimiento al Contrato de ERT en la parte concerniente a la digitalización de 1'000.000 de folios.
- Acompañamiento al Archivo General de la Nación para la elaboración del contrato, cuyo objeto es el desarrollo de la segunda etapa del proceso de organización de los planos ubicados en las bodegas de La Fragua.
- Revisión e inicio de la corrección de la Introducción de las Tablas de Retención Documental.





- Elaboración de un listado preliminar de eliminación de documentos, siguiendo lo establecido en las Tablas de Retención de Retención Documental
- Elaboración de un cuadro preliminar de documentos que se conservarán en forma permanente de acuerdo a lo establecido en las Tablas de Retención Documental
- Inicio de la revisión del cuadro de clasificación, función, serie documental, procedimiento para ajustarlo a los requerimientos del AGN

1.2) En el marco del programa de gestión documental el cual fue financiado con recursos del Presupuesto General de la Nación, bajo el numero BPIN-2012011000258, se desarrollaron las siguientes actividades:

En 2013 se atendieron 1.477 solicitudes de consulta, y 716 prestamos. En total para el año 2013 se atendieron 2.193 solicitudes.

Organización – foliación documental de 20,5 m.l que corresponden a 82 cajas-464 carpetas (104632 folios).

Identificación y clasificación documental de 154 m.l que corresponden a 416 cajas de archivo.

Digitalización de 531.505 folios (GESDOC), cumpliéndose la meta programada para esta actividad.

Rotulación de 3.197 carpetas desasificadas una vez terminado el proceso de digitalización.

En 2013 se recibieron y revisaron 18.530 carpetas entre Historias Laborales y órdenes de pago que transferidas al MVCT por parte del extinto INURBE, en este momento las actividades archivísticas y documentales de dicha entidad han sido asumidas por el Ministerio en cabeza del Grupo de Atención al Usuario y Archivo.

1.3) Adquisiciones de equipos y contratos realizados

El 26 de marzo de 2013 Se suscribió el contrato interadministrativo No 232 con el Archivo General de la Nación, el cual tiene como objeto: “Elaborar el Diagnóstico Integral de Archivo Central, Archivo de Gestión del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y Fondo Documental Acumulado” por un valor de \$415.844.920. Este convenio le apunto a la cuarta actividad del proyecto de inversión





“FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DEL MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO EN BOGOTÁ D.C.” el cual fue financiado con recursos del Presupuesto General de la Nación, bajo el número BPIN-2012011000258.

Adquisición de dos lectores inteligentes de Microfilmaciones para el fortalecimiento de la gestión documental del MVCT bajo el número de contrato 217 del 22 de marzo de 2013 con la firma SERVI IMAGENES LTDA, por valor de \$48.600.000

Se logró la Adquisición de dos escáner de alta velocidad para el fortalecimiento de la gestión documental del MVCT bajo el número de contrato 253 del 8 de abril de 2013 con la firma LEXCO S.A. por valor de \$30.221.155.

El día 3 de julio se legaliza 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 por valor de \$12.708.00.

El día 19 de noviembre se firma el contrato No. 799 de 2013 cuyo objeto es la adquisición de 5 escáner con sus respectivos accesorios y consumibles para fortalecer la gestión documental de la entidad en las ventanillas de radicación.

En noviembre se firmó el contrato interadministrativo No. 715 con el Archivo General de la Nación el cual tiene por objeto realizar limpieza, clasificación y desinfección a los planos determinando el nivel de biodeterioro, aplicar los primeros auxilios a los planos que custodia el MVCT y realizar un curso básico sobre organización y manejo de archivos nivel 1 el valor total del contrato fue de \$619,005,092, sin embargo para la vigencia 2013 solo se comprometieron \$361,884,862 el valor restante será pagado en la vigencia 2014.

El día 18 de diciembre se firma el contrato No. 861 de 2013 cuyo objeto es la adquisición de multifuncional y sus accesorios conforme a la cantidad y especificaciones técnicas exigidas, para el fortalecimiento de la gestión documental de la entidad por valor de \$6.500.000.

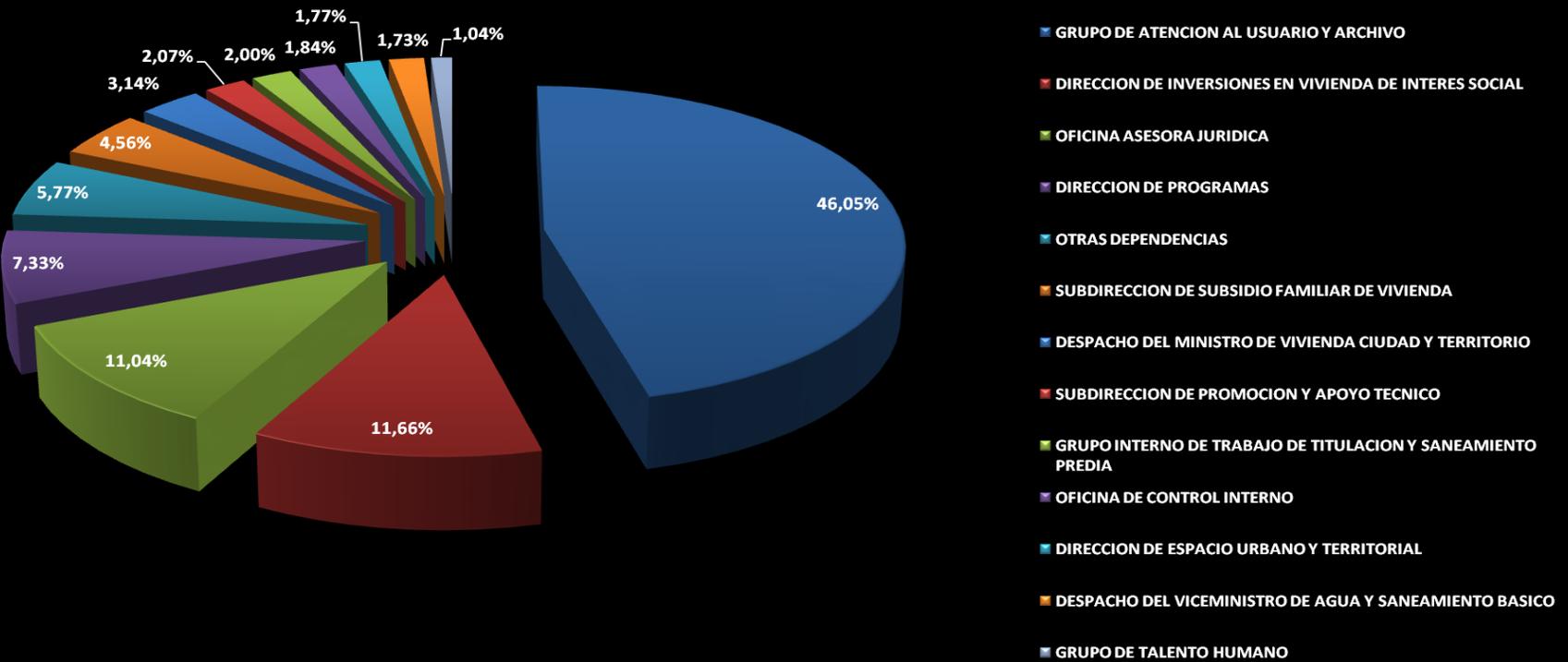
En cuanto al tema de correspondencia, se puede decir que el volumen de comunicaciones que maneja la entidad es alto, ya que el ingreso de documentos, posee un promedio mensual de 9.460 documentos, los cuales van dirigidos a las 39 dependencias de la Entidad, en este año se presentó el siguiente comportamiento. **Ver Gráfico1 y Tabla 1.**





Grafico 1

CORRESPONDENCIA 2013



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





Tabla 1

Dependencia	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	2416	3952	3485	4528	6528	4085	4635	4092	4396	4733	4634	4816	52300	46,1%
DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	498	715	512	632	735	512	645	1649	1964	1909	1680	1796	13247	11,7%
OFICINA ASESORA JURIDICA	665	1014	1163	1164	1345	1125	1463	697	793	1125	1026	955	12535	11,0%
DIRECCION DE PROGRAMAS	851	675	470	614	850	744	869	660	796	762	599	433	8323	7,3%
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	323	466	284	438	436	420	492	509	423	467	412	503	5173	4,6%
DESPACHO DEL MINISTRO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO	171	455	456	310	443	299	313	253	247	247	205	167	3566	3,1%
SUBDIRECCION DE PROMOCION Y APOYO TECNICO	188	156	136	401	193	222	197	225	192	166	156	123	2355	2,1%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE TITULACION Y SANEAMIENTO PREDIA	0	0	0	0	100	103	137	125	171	575	568	493	2272	2,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	97	127	159	202	263	133	175	161	200	221	164	187	2089	1,8%
DIRECCION DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	96	151	193	127	131	314	176	160	118	179	159	204	2008	1,8%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO BASICO	205	236	194	190	130	121	183	125	124	127	210	125	1970	1,7%
GRUPO DE TALENTO HUMANO	79	108	54	134	93	80	74	54	95	156	153	97	1177	1,0%
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL	64	92	144	174	108	119	99	31	22	50	46	76	1025	0,9%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO	77	71	68	109	78	15	45	47	84	85	58	63	800	0,7%
SUBDIRECCION DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	35	49	65	66	79	63	68	76	73	63	83	49	769	0,7%
SUBDIRECCION DE ESTRUCTURACION DE PROGRAMAS	28	10	20	52	58	48	83	52	86	56	89	76	658	0,6%
GRUPO DE CONTRATOS	27	66	66	35	29	34	62	52	84	78	35	10	578	0,5%
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	60	32	22	83	64	54	31	25	51	40	28	21	511	0,4%
GRUPO DE RECURSOS FISICOS	23	26	32	32	27	25	37	30	30	34	48	33	377	0,3%
SECRETARIA GENERAL MINVIV	9	25	20	25	23	20	21	28	26	34	32	22	285	0,3%
GRUPO DE MONITOREO DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACION APSB	0	0	0	8	5	11	78	39	31	32	25	40	269	0,2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	5	7	10	18	32	13	20	20	15	23	27	10	200	0,2%
SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	18	7	6	17	18	17	19	4	10	10	37	33	196	0,2%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7	12	4	9	24	14	20	21	11	31	22	17	192	0,2%
GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATEGICAS	8	9	16	17	18	12	12	10	10	16	18	24	170	0,1%
GRUPO ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	14	18	31	18	11	5	9	4	4	10	10	7	141	0,1%
SUBDIRECCION DE GESTION EMPRESARIAL	7	3	29	11	0	2	8	7	3	20	11	11	112	0,1%
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	1	2	1	5	2	1	4	2	4	9	11	50	92	0,1%
GRUPO DE SOPORTE TECNICO Y APOYO INFORMATICO	1	5	5	8	3	5	1	10	3	10	0	3	54	0,0%
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	2	3	0	2	0	0	41	3	0	1	2	0	54	0,0%
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERAC. URBANAS INTERN.	0	0	1	0	0	3	10	12	2	2	2	0	32	0,0%
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACION	0	0	0	5	1	2	0	3	2	6	2	2	23	0,0%
GRUPO DE GESTION DE RECURSOS Y PRESUPUESTO	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0	4	0,0%
GRUPO DE POLITICA SECTORIAL	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0,0%
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0,0%
GRUPO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,0%
GRUPO DE TESORERIA	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0,0%
GRUPO DE CONTABILIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,0%
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,0%
GRUPO DE CONCEPTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
TOTAL DOCUMENTOS INGRESADOS	5977	8494	7648	9434	11827	8622	10028	9187	10071	11277	10556	10446	113567	100,0%

Fuente: Consolidado Estadístico- Grupo 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





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 2013, fue del 46,1% del total de la correspondencia. Posterior a esta, se encuentra la Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social con promedio del 11.7 %, seguido de la Oficina Asesora Jurídica con un 11% del total de la correspondencia.

En este año se recibió y radico un total de 113.567 documentos que estaban dirigidos a las diferentes dependencias de la Entidad y se generaron 125.320 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 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

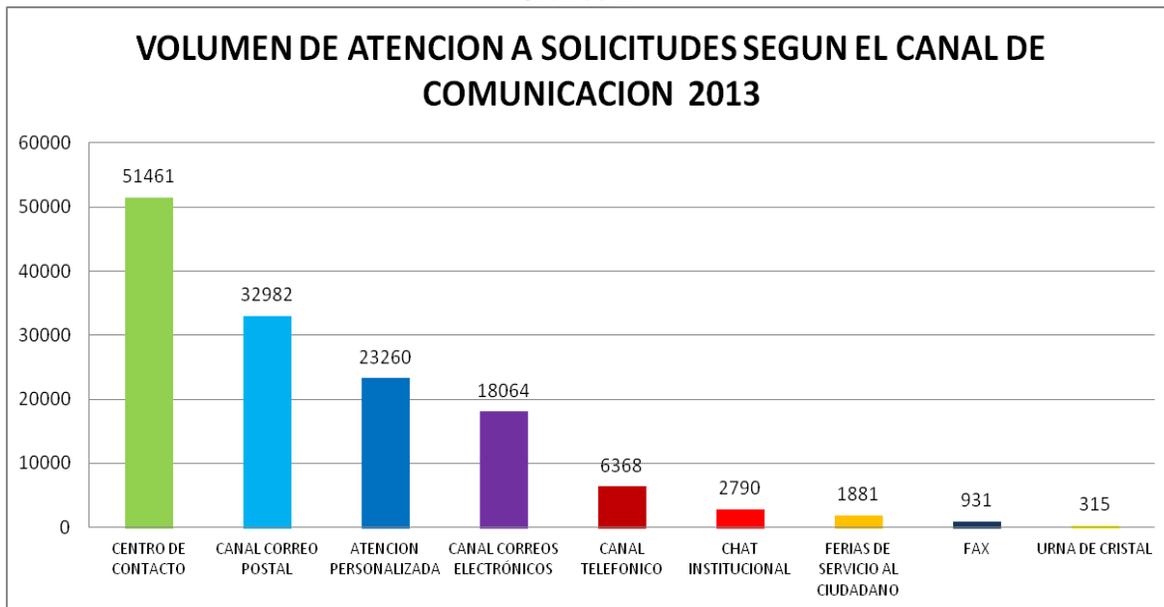
Para 2013 encontramos el siguiente reporte de los trámites por canal de atención:

Tabla 2

CANALES DE ATENCIÓN- MES	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	%
CANAL TELEFONICO	388	342	197	835	634	508	445	585	688	582	701	463	6368	4,6%
CENTRO DE CONTACTO	1668	2375	2562	4543	4715	4515	5566	5206	4590	4850	5918	4953	51461	37,3%
CANAL CORREO POSTAL	1646	2748	2579	2682	3862	2657	2785	2746	2619	3463	2648	2547	32982	23,9%
ATENCION PERSONALIZADA	1506	1296	1228	2056	1966	1305	1685	2439	2322	2582	2888	1987	23260	16,8%
FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO	0	0	0	231	0	279	0	400	0	717	254	0	1881	1,4%
CANAL CORREOS ELECTRÓNICOS	620	1114	868	1746	2498	1328	1774	1234	1585	1194	1878	2225	18064	13,1%
FAX	86	53	20	44	142	84	59	86	154	63	99	41	931	0,7%
CHAT INSTITUCIONAL	91	184	92	272	316	134	196	231	298	335	340	301	2790	2,0%
URNA DE CRISTAL	0	0	0	0	159	33	47	34	2	4	26	10	315	0,2%
TOTAL	6005	8112	7546	12409	14292	10843	12557	12961	12258	13790	14752	12527	138052	100,0%

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

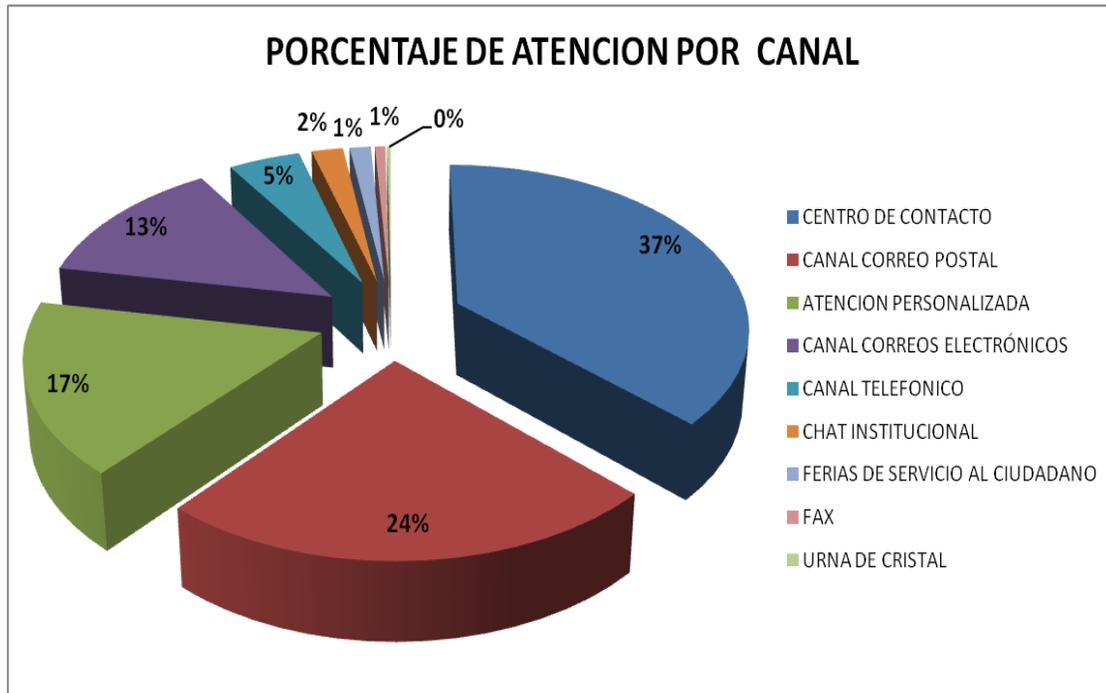
Grafico 2



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 37.3% seguido por el canal de correo postal con un porcentaje de participación del 24%, 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). A través de los canales administrados directamente por el Grupo de Atención al usuario se atendió el 62,7% de los ciudadanos que establecieron comunicación con la Entidad.

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 POR COMPETENCIA 2013														
TRAMITES-MES	ENE.	FEB.	MAR	ABR	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV	DIC	TOTAL	%
Traslados No competencia - MVCT	330	362	261	233	258	210	245	176	204	193	96	97	2665	2%
Traslados Competencia-MVCT	204	330	267	294	292	207	335	295	367	458	377	273	3699	3%
GASU	5975	8119	7213	12260	13891	10651	12253	12688	11810	13250	14287	12169	134566	95%
TOTAL	6509	8811	7741	12787	14441	11068	12833	13159	12381	13901	14760	12539	140930	100%

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

La gráfica anterior refleja que el volumen de comunicaciones que tramitó el grupo de atención al usuario fue alto (95%), 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	ENE.	FEB.	MAR	ABR	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV	DIC	total	%
Vivienda	4787	5881	5496	9776	11060	9019	6903	7516	6983	7429	9415	8082	92347	66,89%
Agua y Saneamiento B.	0	9	9	11	10	14	8	9	4	6	1	0	81	0,06%
Desarrollo Territorial	0	0	0	3	2	2	1	0	0	0	1	0	9	0,01%
Desplazados	1068	1995	1748	2099	2543	1652	5515	5223	5092	6199	5165	4297	42596	30,86%
Otros	150	227	293	520	518	123	83	179	177	152	144	138	2704	1,96%
URNA DE CRISTAL	0	0	0	0	159	33	47	34	2	4	26	10	315	0,23%
TOTAL	6005	8112	7546	12409	14292	10843	12557	12961	12258	13790	14752	12527	138052	100,00%

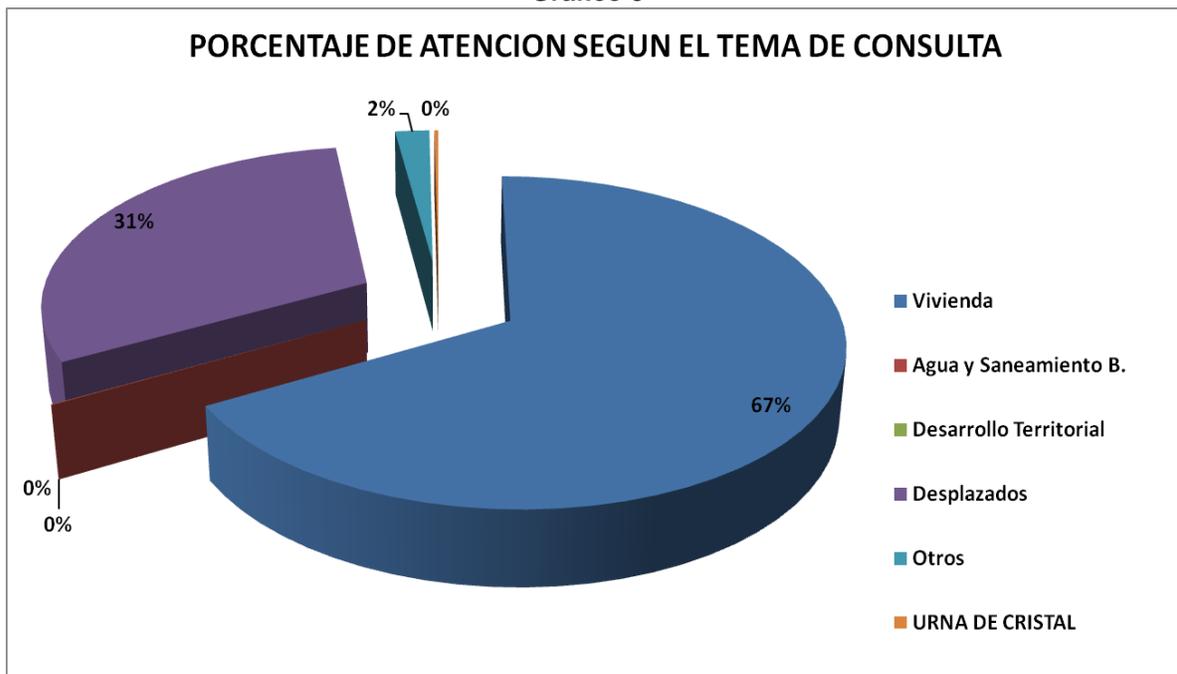
Fuente: Consolidado Estadístico- Grupo de Atención al Usuario y Archivo año 2013





Como se puede evidenciar en la tabla anterior, los trámites se incrementaron considerablemente en el último semestre, 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

Las consultas por temas relacionados con el acceso a los programas de vivienda liderados por el Ministerio fueron los más frecuentes en el año 2013 (67%), por otra parte, los temas relacionados con población en condición de desplazamiento atendida también tuvieron un porcentaje de significancia alto (31%)

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:



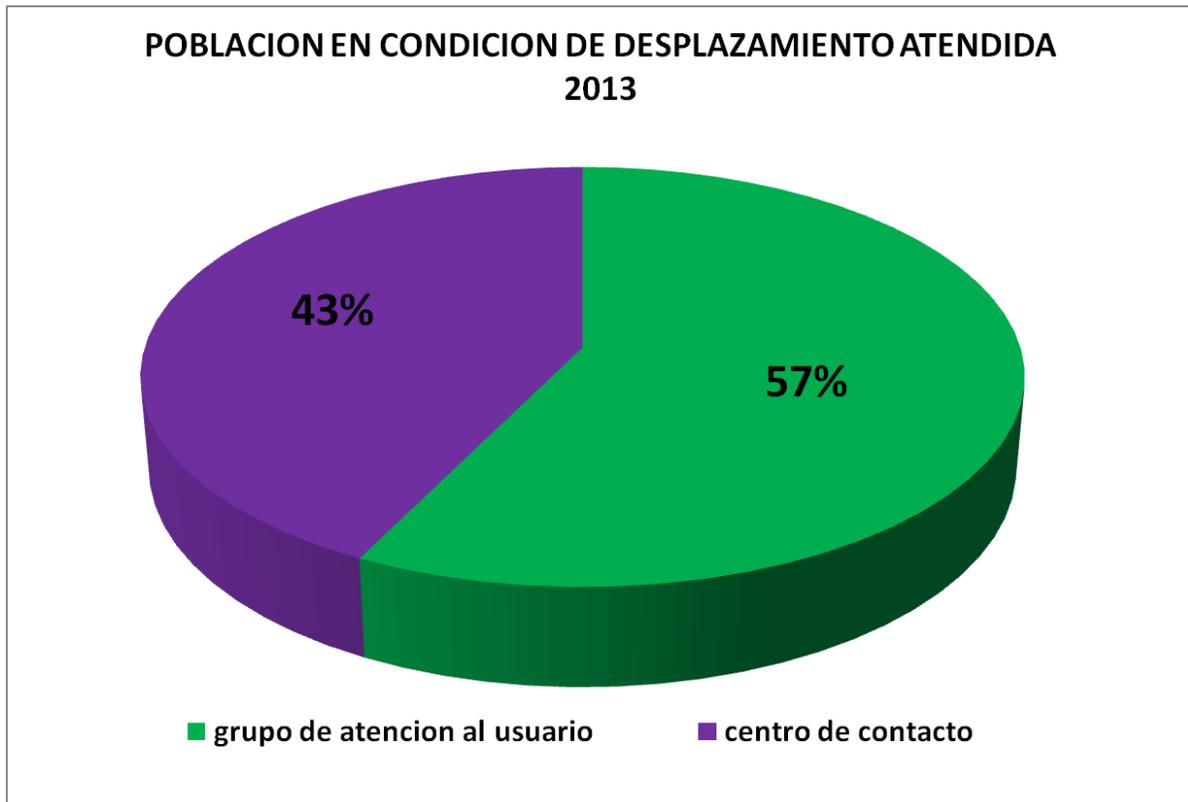


Tabla 5

POBLACION DESPLAZADA ATENDIDA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	total
GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	1068	1995	1748	2099	2543	1652	5515	5223	5092	6199	5165	4297	42596
CENTRO DE CONTACTO	954	1498	1625	3043	2793	2972	3527	3157	3089	3492	3021	2519	31690
TOTAL	2022	3493	3373	5142	5336	4624	9042	8380	8181	9691	8186	6816	74286

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 año fue de 74.286 ciudadanos.



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





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 2013 el Ministerio participó en cinco Ferias de Servicio al Ciudadano desarrolladas en diferentes ciudades del país en ellas se atendieron 1.881 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, las Ferias en las que participo la entidad se relacionan a continuación:

Tabla 6

FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO 2013		
CIUDAD	fecha	ciudadanos atendidos
ARAUCA	26/04/2013	231
SAN JOSE EL GUAVIARE	15/06/2013	279
LETICIA	02/08/2013	400
POPAYAN	04/10/2013	717
CIENAGA	30/11/2013	254
TOTAL		1881

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

2.2.2) Protocolo de Servicio al Ciudadano

En el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y como líderes del sector, aunando esfuerzos con el Fondo Nacional del Ahorro FNA y la Comisión Reguladora de agua potable y saneamiento básico, en 2013 elaboro y entrego el documento final del protocolo de atención y servicio al ciudadano del sector

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





vivienda, el cual fue socializado en el comité sectorial del Ministerio el día 28 de octubre y publicado en la página Web de la entidad a través del link:

<http://www.minvivienda.local/Informacion/Informe%20PQR/Protocolo%20de%20Atención%20al%20Ciudadano.pdf>

Este documento guía está 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 comportamientos 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) Encuesta Unificada de Precepción Ciudadana

El 5 de septiembre se firma el contrato de consultoría No. 515 de 2013 entre el Ministerio de Vivienda, el Fondo Nacional de Vivienda y la firma CONSENSO S.A.S. el cual tiene por objeto "La realización de una encuesta unificada que permita dar a conocer la percepción del ciudadano sobre la satisfacción de sus requisitos y expectativas frente a los productos y servicios que ofrece el MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO Y FONVIVIENDA" por un valor de \$156.398.130. m/l

El día 10 de septiembre se desarrolló una reunión con los representantes de la firma CONSENSO S.A.S. para elaborar el cronograma de ejecución del proceso de consultoría en el marco del contrato No. 515 de 2013.

El día 19 de septiembre se desarrollaron los talleres de cliente interno los cuales tenían por objeto determinar el ciclo o los ciclos de servicio del Ministerio y FONVIVIENDA y fortalecer la construcción de la herramienta de medición de la consultoría. A estos talleres asistieron funcionarios del despacho del ministro, Viceministerio de vivienda, Viceministerio de agua, secretaria general, FONVIVIENDA y grupo de atención al usuario.

El día 30 de septiembre se envía a la firma consultora la base de datos de vivienda y de agua con el fin de que se le haga la respectiva verificación, organización y consolidación.

El 21 de octubre se desarrolló una reunión con profesionales del Viceministerio de Vivienda; Viceministerio de Agua, FONVIVIENDA y la Secretaria General del Ministerio cuyo objetivo era determinar la pertinencia y claridad de los





cuestionarios que se aplicarían en la encuesta de percepción ciudadana, este ejercicio dejó como resultado las 2 herramientas de medición definitivas, consolidadas con las sugerencias y observaciones hechas por los asistentes a dicha reunión

El día 25 de octubre la firma CONSENSO envió las herramientas de medición (cuestionarios) definitivas con los ajustes de forma que resultaron de las pruebas piloto aplicadas, estas herramientas fueron abaladas por el Ministerio dando vía libre para iniciar la operación de aplicación de la encuesta

El día 18 de diciembre fue entregado el informe preliminar de la Encuesta de Percepción ciudadana por parte de la firma CONSENSO S.A.S. El cual fue enviado a los despachos del Ministro, Viceministro de Vivienda, Viceministro de Agua y Secretaria General para su revisión y observaciones pertinentes el día 23 de diciembre se entrega el informe final de la encuesta. la socialización de los resultados de la encuesta se hará a finales del mes de enero de 2014.

El informe final reposa en la oficina del grupo de Atención al Usuario y Archivo.

2.2.4) Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano

El Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano se construye en cumplimiento de lo estipulado por la Ley 1474 de 20111, siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan es concebido por el Ministerio como un instrumento estratégico orientado a prevenir los riesgos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo del cumplimiento de los objetivos de cada uno de los procesos institucionales, y a la efectividad del control, verificación, evaluación y seguimiento necesario para dar cuenta de su gestión, orientada al cumplimiento de las políticas administrativas definidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, establecido en el Decreto No. 2482 de 2012.

Este documento puede ser consultado en la página web de la entidad a través el link:

<http://www.minvivienda.local/Ministerio/Planeacion/Plan%20Anticorruptcin/Plan%20Anticorrupción%20y%20de%20Atención%20al%20Usuario.pdf>





2.2.5) Herramienta de Gestión Documental

El 9 de julio se firma el convenio interadministrativo con la firma ERT S.A. E.S.P. cuyo objeto es la *adquisición e implementación del Sistema de Gestión Documental, digitalización de documentos y migración de datos del sistema de correspondencia SIGDMA, y la adquisición e implementación de de la herramienta BPM para el moldeamiento, automatización e implementación de procesos para el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio* bajo el número de contrato 472-2013 por un monto total de \$3.300.000.000.

Este contrato esta supervisado de forma general por, el Jefe de la Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones y el Coordinador del Grupo de Soporte Técnico y Apoyo Informático. La supervisión, de acuerdo con las etapas de desarrollo y ejecución del contrato es hecha por el Coordinador del Grupo de Monitoreo SGP de Agua Potable y Saneamiento Básico, el Coordinador del Grupo de Titulación y Saneamiento Predial, El Subdirector de Políticas de Desarrollo Urbano y Territorial, el Subdirector de Asistencia Técnica y Operaciones Urbanas Integrales y la coordinadora del Grupo de Atención al Usuario y Archivo.

Para el año 2013 en el marco de este contrato se desarrollaron las siguientes actividades:

- Moldeamiento de los procesos de gestión documental.
- Migración de los datos contenidos en el aplicativo de correspondencia SIGDMA.
- Digitalización de los primeros 500.000 folios de documentos de archivo.
- Sensibilización interna sobre el cambio de la herramienta de gestión documental.
- Capacitación interna sobre el uso y manejo de los aplicativos BIZAGI y GESDOC.
- Pruebas de campo sobre el manejo de la herramienta.

