

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

**INFORME DE GESTIÓN
Enero - Febrero de 2015**

RESPONSABLES

ADRIANA BONILLA MARQUINEZ
Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

JASSON HERNAN RODRIGUEZ SANABRIA
JAIRO ALONSO CÁRDENAS BELTRÁN
Facilitadores de Calidad.

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO

2015

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 10 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 último grupo está encaminado a las tareas de Archivo de la Entidad, con la cual se garantiza un correcto acceso al mismo, de conformidad con la normatividad vigente y los lineamientos que rige el Archivo General de la Nación (AGN).

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.

En cumplimiento de la Resolución N° 0035 de 2011 "Por la cual se crean unos Grupos Internos de Trabajo en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, y se determinan sus funciones", se presenta un informe sobre la gestión realizada en el Grupo de Atención al Usuario y Archivo durante el primer bimestre del presente año, dando a conocer los resultados obtenidos en este periodo.

Para el presente informe se tomó como base las Metas, Submetas y Actividades que están establecidas en el Plan de Acción 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y las cuales son competencia del Grupo de Atención al usuario y Archivo

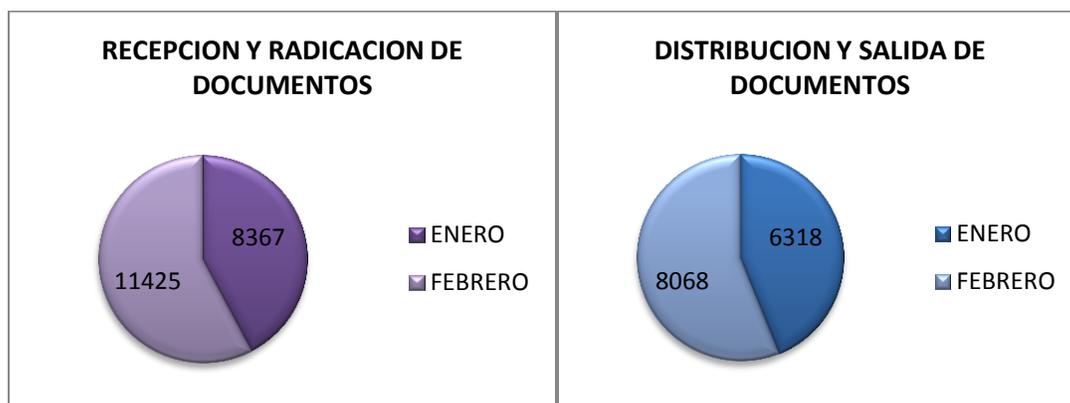
INFORME DE GESTIÓN Enero - Febrero de 2015

Teniendo en cuenta el Plan de Acción de la vigencia 2015, en el cual se encuentran consignadas cada una de las Metas, Submetas y Actividades que el grupo debe desarrollar a lo largo del año 2015, a continuación se da a conocer las acciones llevadas a cabo entorno a cada uno de estos lineamientos

Meta 1: Desarrollo del Programa de Gestión Documental del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Submeta 1: Gestionar de manera centralizada y normalizada la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales del Ministerio.

Actividad 1: Durante los meses de enero y febrero se radicaron un total de 19.792 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 14.386 documentos dirigidos a diferentes partes del país.



Fuente: Consolidado estadístico primer bimestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Submeta 2: Administrar eficientemente los recursos documentales del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Actividad 1: Reunión a fin de establecer lineamientos para la segunda fase del proyecto de gestión documental Emtel 2.

Reunión para determinar referentes en cuanto a la recepción de las carpetas organizadas por Emtel; tales como el inventario de formato documental con

todos los campos y en los cuales hay que incluir como variable la ubicación anterior tanto de la carpeta como de la caja
Reunión con el funcionario encargado del archivo de Gestión de la oficina Asesora Jurídica sobre el manejo de los documentos de esta dependencia.

Reunión con el Archivo General de la Nación con el fin de solicitar agilizar el trámite de revisión de las TRD y conformar el Grupo de Apoyo para el proceso de valoración de los documentos que se encuentran identificados en las TVD como de eliminación que aplican a los documentos de La Fragua
En cumplimiento al decreto 1515 de 2013 del Archivo General de la Nación, "Por el cual se reglamenta la Ley 80 de 1989 en lo concerniente a las transferencias secundarias y documentos de valor histórico al Archivo General de la Nación, se revisaron, organizaron y enviaron los siguientes archivos para su publicación en la página Web de la Entidad :
Formato Único de Inventario documental Período 5, 6, 8, 9, 10,12.

Justificación Eliminación de Documentos.

Cumplimiento al Acuerdo 004 de 2013 del Archivo General de la Nación, artículo 9 donde establece que las Tablas de Valoración Documental deberán publicarse en la página Web de la entidad para lo cual se revisaron, organizaron y enviaron los siguientes archivos :

Cuadro de Clasificación Documental Período 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12.

Cuadro de Clasificación Documental Período Unidad Administrativa Especial – Instituto de Crédito Territorial UAE-ICT.

Tablas de Valoración Documental Período 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12.

Se publicó en la página Web de la Entidad el Programa de Gestión Documental acompañado del Diagnóstico del Archivo del Ministerio elaborado por el AGN y las correspondientes Matrices DOFA.

Se formuló y elaboró el documento sobre El Sistema Integrado de Conservación de Documentos del MVCT

Se continúa con la asesoría a las dependencias para la elaboración del Plan de Mejoramiento Archivístico, tales como Titulación Secretaría privada del Despacho del Ministro, Grupo de Monitoreo del SGP de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Grupo de Comunicaciones estratégicas. En esta capacitación se hace énfasis en los temas de organización, identificación,

utilización de los formatos establecidos por la Entidad y publicados en la página.

Se publicó en la página Web de la Entidad el Programa de Gestión Documental acompañado de los siguientes anexos:

Matriz DOFA sede La Botica, Calle 18 y Edificio Palma Real; Matriz DOFA sede La Fragua e Implementación del PGD años 2015-2017.

Revisión del Plan de mejoramiento Archivístico para envío al Archivo General de la Nación

Se revisó en compañía de Catalina Rincón, Funcionaria del Archivo General de la Nación el documento sobre el Sistema Integrado de Conservación de Documentos.

Se corrigió y se publicó en la página web de la entidad, el informe sobre el Sistema Integrado de Conservación de Documentos.

Se revisa permanentemente la página Web del Archivo General de la Nación para estudiar y analizar la última disposición vigente y su implicación para el manejo de los recursos documentales en el MVCT.

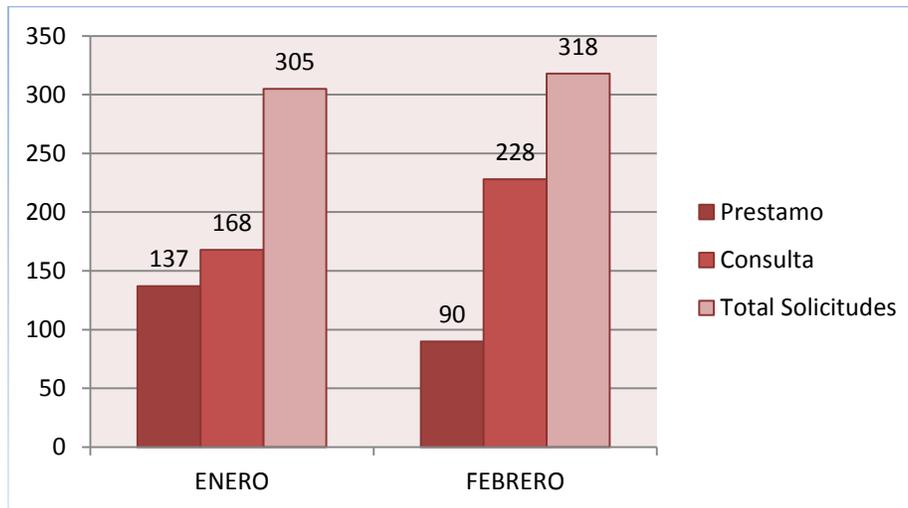
Se elaboraron los cuadros de clasificación documental correspondientes a las 41 dependencias de la Entidad.

Se elaboró el cuadro de clasificación documental correspondiente a Fonvivienda.

Actividad 2: Revisión del informe de actividades presentado por la firma EMTEL relacionado con la organización del archivo inactivo del MVCT ubicado en las bodegas de la Fragua.

Actividad 3: Se realizaron 2 M.L QUE CORRESPONDEN A 8 CAJAS - 40 CARPETAS, se realizó la Foliación de 8000 folios, rotulación de carpetas desasificadas una vez terminado el proceso de digitalización de 49 carpetas, Se realizó la Relación Documentación Regional Atlántico. De 1668 Cajas, 417 M.L QUE CORRESPONDEN A 1668 CAJAS - 23468 CARPETAS para entrega al Grupo PBM SA para hacer la intervención archivística.

Actividad 4: Se atendieron 305 préstamos y 318 solicitudes de consulta. En total para en el bimestre enero - febrero de 2015, para un total de 623 solicitudes, las cuales se desagregan a continuación:



Fuente: Consolidado estadístico primer bimestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Actividad 5: Actualmente el presente informe reporta que su estado está en proceso de ejecución.

Meta 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.

Submeta 1: 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.

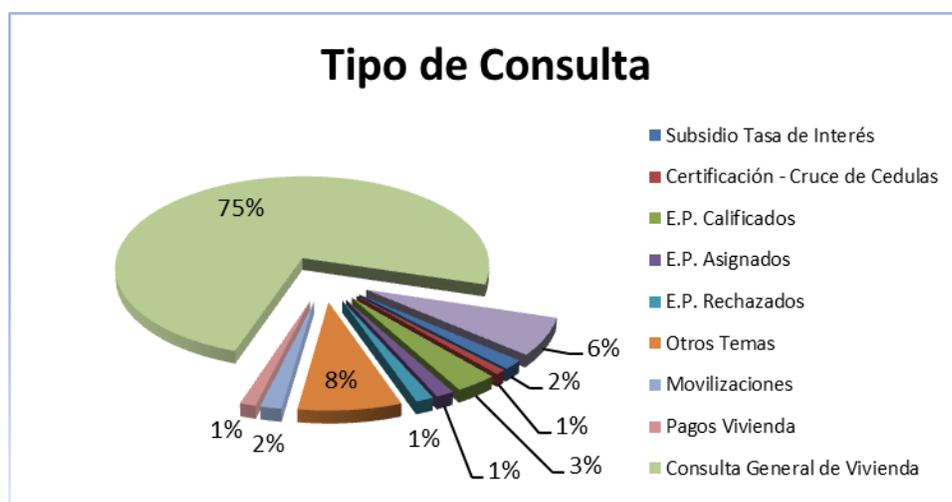
Actividad 1: Se atendieron personalmente a 7.910 usuarios que se acercaron a la sede de la entidad a solicitar información o trámites. En el bimestre de enero - febrero el buzón de sugerencias, donde los ciudadanos pueden depositar la encuesta de evaluación del servicio (formato AU-F-07), de las cuales 6 fueron insatisfechos con un porcentaje 0.08% 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	7910
Cantidad de usuarios insatisfechos	6
Porcentaje de insatisfacción en relación a la cantidad de usuarios atendidos	0.08%

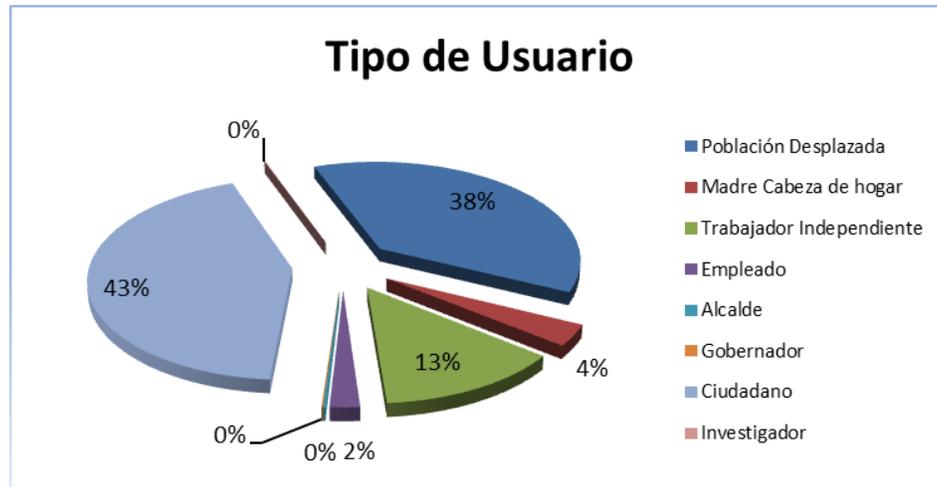


Fuente: Consolidado estadístico primer bimestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Actividad 2: En el canal Telefónico se atendieron 1286 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, a continuación se muestra la caracterización de los usuarios que se acercaron a la entidad y se comunicaron al conmutador :



Fuente: Consolidado estadístico primer bimestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



Fuente: Consolidado Estadístico primer bimestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Actividad 3: En el bimestre enero - febrero se dio trámite a 9.306 documentos que ingresaron al Grupo de Atención al Usuario y Archivo con un promedio estimado de tiempo de respuesta de 7,5 días.

Actividad 4: La herramienta de gestión documental arroja el reporte de documentos pendientes de tramitar en la misma, para lo cual independientemente del tipo de usuario que ingrese a la herramienta BIZAGI, este puede consultar los documentos pendientes para su respectivo seguimiento y control e igualmente evidenciar en su bandeja de entrada todos y cada uno de los documentos pendientes por gestionar en la mencionada herramienta.

Se han enviado correos electrónicos de los documentos pendientes por respuesta directamente desde la subdirección de servicios administrativos.

Actividad 5: Se presenta el Informe bimestral de gestión del Grupo de Atención al Usuario y Archivo, el cual hace referencia cuantitativamente y cualitativamente sobre cada uno de los procesos que lleva a cabo el grupo. Este muestra la cantidad de correspondencia registrada de entrada la cual fue 19792, así como el registro y el envío a través de la empresa 4-72 de los documentos de salida que emite la entidad los cuales fueron 14386, se dio trámite a oportuno de 9306 documentos que ingresaron al grupo de atención al Usuario con un promedio estimado de tiempo de respuesta de 7.5 días. Igualmente relaciona la gestión en cuanto al área de archivo se presentaron 305 consultas y 318 préstamos de documentos así como Organización – Se realizó la Ordenación de 2 M.L QUE CORRESPONDEN A 8 CAJAS - 40 CARPETAS, se realizó la Foliación de 8000 folios, rotulación de carpetas desasificadas una vez terminado el proceso de digitalización de 49 carpetas, Se

realizó la Relación Documentación Regional Atlántico. De 1668 Cajas, 417 M.L QUE CORRESPONDEN A 1668 CAJAS - 23468 CARPETAS para entrega al Grupo PBM SA para hacer la intervención archivística. Y da a conocer la gestión frente a cada una de las solicitudes recibidas por cada uno de los canales que tiene dispuesto la entidad para la atención de PQR y que son competencia del grupo.

Actividad 6: Informe Semestral.

Actividad 7: Se genera el primer reporte de usuarios caracterizados y está en elaboración el documento de caracterización.

Meta 3: Participar activamente en las actividades de las Políticas y Modelos Nacionales de Participación y Servicio al Ciudadano.

Submeta 1: Participar como entidad piloto dentro del Programa Nacional de Atención Ciudadana.

Actividad 1: La operación del centro de contacto se iniciara para el mes de mayo.

Actividad 2: A partir de mayo se tiene proyectado las capacitaciones y acompañamiento a los asesores del Centro de Contacto.

SUBMETA 2: se tiene programado Participar activamente en las actividades de las Políticas y Modelos Nacionales de Participación y Servicio al Ciudadano.

Actividad 1: En los meses de enero y febrero no fueron programadas ferias de servicio al ciudadano por parte del DNP.

ADRIANA BONILLA MARQUINEZ

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jairo Cárdenas Beltrán
Jasson Rodríguez Sanabria.