

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

**INFORME DE GESTIÓN
2014**

RESPONSABLES

ADRIANA BONILLA MARQUINEZ
Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

ALEJANDRO RESTREPO LOPEZ
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 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 – BIZAGI), 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 quinto 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 2014 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y las cuales son competencia del Grupo de Atención al usuario y Archivo

INFORME DE GESTIÓN 2014

Teniendo en cuenta el Plan de Acción de la vigencia 2014, en el cual se encuentran consignadas cada una de las Metas, Submetas y Actividades que el grupo debe desarrollar a lo largo del año 2014, a continuación se da a conocer las acciones llevadas a cabo entorno a cada uno de estos lineamientos en el transcurso del año

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. Recepción, y Distribución y Organización de la correspondencia interna y externa que genera y recibe el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio en cumplimiento de sus funciones

Durante el año 2014 se radicaron un total de 123.097 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 95.423 documentos dirigidos a diferentes partes del país.

Mes	Documentos Radicados de Entrada	Correspondencia Enviada a través de la Empresa 4-72
Enero	7.187	5.390
Febrero	8.910	6.839
Marzo	9.777	8.585
Abril	9.959	11.675
Mayo	11.205	7.222
Junio	7.964	7.204
Julio	13.796	7.854
Agosto	11.461	8.101
Septiembre	12.969	9.749
Octubre	12.227	8.141
Noviembre	9.054	7.062
Diciembre	8.588	7.601
Total	123.097	95.423

Fuente: Consolidado estadístico año 2014 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

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

Actividad 1. Implementación, socialización, seguimiento y supervisión a la aplicación de las Tablas de Retención Documental

- Se entregó a la Empresa contratada para la organización de los archivos inactivos, las Tablas de Retención Documental de INURBE para su implementación.
- Se hizo entrega al Archivo General de la Nación de los documentos relacionados con los ajustes sugeridos por el evaluador de las Tablas de Retención Documental del Ministerio, asignado por el AGN a esta revisión. En esta revisión, se incluyen las recomendaciones contenidas en el primero y el segundo concepto de evaluación de las TRD emitidos por el Archivo General de la Nación que fueron presentadas por el Ministerio.
- Se elaboró las encuestas de Unidad Documental documentos soporte para las Tablas de Retención Documental.
- Se dictó un taller de capacitación para la organización, identificación, registro, foliación, elaboración de los rótulos tanto de carpetas como de cajas y todos aquellos aspectos relacionados con una adecuada gestión de los archivos. La capacitación fue dictada al Grupo de Titulación y Saneamiento Predial, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno, Despacho Viceministerio de Vivienda, Grupo de Comunicaciones Estratégicas y Oficina de las TIC.
- Se asesoró a las áreas en los temas relacionados con el manejo de los archivos en la nueva herramienta de gestión documental integrada por Gesdoc y Bizagi.
- Se sostuvo reunión en el Archivo General de la Nación con el Subdirector del Sistema Nacional de Información para conformar una Comisión de Seguimiento y acompañamiento al Ministerio en el proceso de organización del archivo de la sede La Fragua, en razón a su valor histórico.
- Fue realizada la revisión del Concepto del AGN relacionado con el Plan de Mejoramiento Archivístico.
- Se elaboró en el nuevo formato del PMA enviado por el AGN, en el marco del Plan de mejoramiento Archivístico suscrito entre el AGN y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- Se llevó a cabo una reunión en las instalaciones del Archivo General de la Nación con los funcionarios del Grupo de Inspección y Vigilancia con el fin de revisar el Plan de Mejoramiento Archivístico - PMA del Ministerio,

enviado desde noviembre del año 2013. En esta reunión el AGN se comprometió a pronunciarse oficialmente y notificar al Ministerio en los siguientes 15 días, en relación con los cambios del PMA y las fechas de su ejecución.

- Se hizo seguimiento y revisión al archivo de la Oficina Asesora Jurídica, igualmente se capacitó en el diligenciamiento del Formato Único de Inventario Documental a los funcionarios de esta Oficina, responsables del archivo de gestión, con el fin de iniciar su diligenciamiento. Así mismo se realizó seguimiento y revisión al archivo de la Dirección de Espacio Urbano Territorial y se tomó una muestra carpetas para verificar la organización de los documentos. De igual forma se revisó el sitio físico asignado al archivo para verificar el cumplimiento de la norma relacionada con las condiciones de temperatura y ambiente para la conservación de los documentos.
- Se elaboró un informe de seguimiento dirigido a las dependencias donde se relacionan las condiciones de los archivos frente a la normatividad vigente y se efectúan varias recomendaciones encaminadas a corregir las inconsistencias que se presentan.
- Se realizó capacitación a la funcionaria de la Oficina de las TIC responsable por el manejo del archivo de la dependencia, en el procedimiento y políticas, establecidas por el Ministerio tendientes a la organización de los archivos de gestión.
- Se llevaron a cabo reuniones en las bodegas de la Fragua con el equipo responsable de la organización del archivo inactivo correspondiente a la Regional de Antioquia, con el fin de establecer algunos criterios relacionados con su organización y aclarar inquietudes frente a su manejo.
- Se llevaron a cabo varias reuniones con Oficina de TIC y el Grupo de Atención a Usuarios y Archivo para revisar los aspectos de la herramienta de gestión documental, relacionados con la organización y el archivo de los documentos digitalizados.
- A la fecha el Manual de Archivo y Correspondencia se encuentra actualizado y disponible para consulta de los funcionarios del Ministerio y las Tablas de Retención Documental se encuentran en proceso de desarrollo.
- Se consolidó el cronograma de diagnóstico para efectuar la revisión de los Archivos de Gestión del MVCT, en sus diferentes sedes: Calle 18, Botica, Imprenta, Palma y la Fragua.

- Elaboración del plan de trabajo para realizar el diagnóstico de los archivos de gestión.
- Se elaboró la propuesta de tablas de Retención Documental del Grupo de Evaluación de Proyectos que depende de la Subdirección de Proyectos. Esta propuesta no se había definido en razón a que las TRD fueron presentadas en diciembre del 2012, y el Grupo de Evaluación de Proyectos fue creado por resolución 051 de 2013.
- Se elaboró un documento en aplicación del decreto 2609 del 2012 para el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (Programa de Gestión Documental – PGD), el cual contiene los siguientes capítulos:
 - Introducción
 - Marco legal
 - Descripción general del programa de Gestión Documental del MVCT
 - Alcance del PGD
 - Requerimientos para el desarrollo del PGD
 - Principios del proceso de Gestión Documental
 - Elementos de la Política de Gestión Documental
 - Fases de Implementación del PGD
 - Etapas de la gestión de Documentos
 - Procesos de la Gestión Documental
 - Planeación
 - Producción
 - Marco Normativo del proceso
 - Actividades
 - Elementos de la Documentación del Ministerio de Vivienda, ciudad y Territorio
 - Documentos comunes
 - Gestión y Trámite de Documentos
 - Marco Normativo del proceso
 - Recepción de las comunicaciones oficiales recibidas (Personas naturales y/o jurídicas)
 - Procedimiento para el registro de las comunicaciones
 - Comunicaciones por medios electrónicos
 - Radicación de las comunicaciones oficiales externas enviadas
 - Comunicaciones oficiales internas
 - Distribución de Documentos
 - Marco Normativo del Proceso
 - Distribución de documentos internos, externos y enviados, normas de mensajería.
 - Trámite de documentos
 - Marco Normativo el proceso
 - Actividades : recepción, respuesta
 - Organización de Documentos

- Marco normativo del proceso
- Actividades ; clasificación documental, foliación, descripción documental
- Disposición final de documentos
- Marco normativo del proceso

Este Programa fue presentado a los integrantes del Comité de Desarrollo Administrativo donde fue aprobado mediante Acta de fecha 7 de noviembre de 2014, para su posterior envío al AGN junto con los demás documentos solicitados mediante Concepto Técnico del mes de Septiembre de 2014.

- Se llevó a cabo una reunión con la Oficina de Tecnología de la Información donde se solicita la elaboración de la página Web denominada Gestión Documental y que tiene como fin cumplir con la normatividad del AGN que determina publicar algunos documentos de la Entidad en la página Web
- Se elaboró y revisó el documento de Implementación del programa de Gestión Documental para publicarlo en la página Web de la Entidad
- Se sostuvieron reuniones con los encargados del Archivo de Gestión de la División de Espacio Urbano Territorial con el fin de capacitarlos en la organización del archivo de gestión.
- Se encuentra en proceso de elaboración los documentos sobre El Sistema Integrado de Conservación de Documentos del MVCT
- Se revisaron, modificaron, revisaron y elaboraron las Tablas de Retención Documental correspondientes a las siguientes Dependencias:
 - Despacho del Ministro,
 - Oficina Tic,
 - Oficina de Control Interno,
 - Oficina Asesora Jurídica,
 - Grupo de Conceptos,
 - Grupo de Procesos Judiciales,
 - Oficina Asesora de Planeación,
 - Grupo de Seguimiento y evaluación,
 - Grupo de Recursos y Presupuesto
 - Despacho del Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico
 - Dirección de Desarrollo Sectorial
 - Grupo de Monitoreo del SGP de Agua Potable y saneamiento Básico
 - Grupo de Política Sectorial
 - Grupo de Desarrollo Sostenible
 - Dirección de programas

- Subdirección de Estructuración de Programas
- Subdirección de gestión Empresarial
- Subdirección de programas
- Despacho del Viceministro de Vivienda
- Dirección del Sistema Habitacional
- Grupo de Titulación y Saneamiento Predial
- Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social
- Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda
- Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico
- Dirección de Espacio Urbano y territorial
- Subdirección de Políticas de Desarrollo Urbano y territorial
- Subdirección de Asistencia Técnica y Operaciones Urbanas Integrales
- Secretaría General
- Grupo de Talento Humano
- Grupo de Control Interno Disciplinario
- Subdirección de Servicios Administrativos
- Grupo de Soporte Técnico y Apoyo Informático
- Grupo de Recursos Físicos
- Grupo de Atención al usuario y Archivo
- Grupo de Contratos
- Subdirección de Finanzas y Presupuesto
- Grupo de Presupuesto y Cuentas
- Grupo de tesorería
- Grupo de Contratos
- Fondo Nacional de Vivienda FONVIVIENDA
- Se sostuvo reunión con el Doctor Carlos Zapata Director del Archivo General de la Nación, con el fin de establecer el procedimiento para proceder a revisar los documentos ubicados en La Fragua, cuya disposición final en la Tablas de Retención Documental es la eliminación.
- Se asesoró a la Dirección de Desarrollo Urbano y Territorial con el objeto de determinar los principales aspectos a tener en cuenta, en la contratación de la Compañía seleccionada para la organización del archivo activo e inactivo
- Reunión con las firmas invitadas a participar en la propuesta para determinar el alcance de las actividades
- Fueron asesoradas las siguientes dependencias en la elaboración del Plan de mejoramiento Archivístico :

- 1.- Oficina de Tecnología de Información y Comunicaciones
 - 2.- Grupo de Contratos
 - 3.- Grupo de Soporte Técnico y Apoyo Informático
 - 4.- Dirección de Espacio Urbano y Territorial-Subdirección de Asistencia Técnica y Operaciones Urbanas Integrales-Subdirección de Políticas de Desarrollo Urbano y Territorial
 - 5.- Subdirección de Finanzas y Presupuesto-Tesorería
 - 6.- Grupo de Control Interno Disciplinario
 - 7.- Grupo de Monitoreo del SGP
 - 8.- Oficina Asesora Jurídica
- Acompañamiento a la funcionaria Katherine Salinas asignada por la oficina Asesora Jurídica para la revisión y organización de las carpetas de procesos Judiciales de INURBE. Se recomendó la utilización de la hoja de chequeo para cada expediente organizado.
 - Se sostuvo reunión con la Oficina de las TIC's para establecer un cronograma de actividades para la organización de los documentos digitalizados en el sistema GESDOC.
 - Se solicitó a TIC's incluir en las Tablas de Retención Documental, la serie documental de Documentos de Apoyo para organizar los documentos digitalizados en el sistema GESDOC
 - La información para la elaboración de las estrategias y políticas del plan de conservación de documentos, y el plan de conservación y atención de desastres se encuentra en proceso de recopilación.

Actividad 2. Diseño, desarrollo e implementación del plan de mejora de gestión documental, basado en los resultados del Diagnóstico de las condiciones Administrativas, económicas, archivísticas y de infraestructura

Se acordó con la compañía contratada para la organización de 2000 metros lineales de archivo inactivo ubicado en las instalaciones de La Fragua, los puntos básicos de su organización, así mismo se llevó a cabo una reunión con la Empresa responsable de la intervención archivística del archivo de La Fragua en la Subdirección de Servicios Administrativos, con el fin de dar inicio al Proyecto y establecer su alcance.

Se llevó a cabo reunión con SISCORP (Empresa responsable de la intervención archivística del archivo de La Fragua), en las instalaciones del Ministerio con el fin de revisar y confrontar las Tablas de Valoración Documental y establecer criterios de organización de la Regional de Antioquia. Se verificaron los distintos períodos establecidos en las TVD y se sugirieron algunas políticas de

organización de la documentación, igualmente se conoció por parte de la Empresa los adelantos en el desarrollo del proyecto.

Se realizó revisión con SISCORP de la metodología seguida para la organización de los documentos de archivos inactivos en la Fragua.

Se presenta un informe de inventario, limpieza, desinfección y diagnóstico de 10.000 rollos de microfilmación del Proyecto organización y limpieza de 2.000 metros lineales de documentos de archivo inactivo recibido del INURBE en liquidación y la verificación de la calidad hasta 10.000 rollos de microfilm de acuerdo a los lineamientos y normas para tal fin: fumigación y limpieza de 11 archivadores metálicos, 110 bandejas o cajoneras, 12 cajas x200, 12 cajas x300, 10850 cajas, individuales, cajas metálicas y carretes plásticos de los rollos de microfilmación.

- De igual forma en el mes de diciembre de 2014 fue recibido informe de avance de actividades en atención al contrato 717 de 2013, para lo cual la empresa contrata EMTEL S.A. E.S.P. presentó el siguiente cuadro donde se detalla la gestión adelantada por la compañía:

AVANCE GENERAL DEL PROYECTO														
No.	PERIODOS		DESCRIPCIÓN						CAJAS PROCESADAS	OH PENDIENTES	CAJAS PENDIENTES	CAJAS PENDIENTES+ OH	TOTAL	AVANCE
	DE	A	LIBROS***		DOCUMENTOS CONTABLES		OH PROCESADAS							
	CT	CE	CT	CE	CT	CT								
1	1 de enero de 1939	1 de julio de 1949			1				1		0	1	100%	
2	2 de julio de 1942	7 de mayo de 1947									0	0		
3	8 de mayo de 1947	28 de mayo de 1957			4	0		4			0	4	100%	
4	29 de mayo de 1957	30 de noviembre de 1961			15	0		15			0	15	100%	
5	1 de diciembre de 1961	25 de diciembre de 1968			26	3		29		3	3	32	91%	
6	26 de diciembre de 1968	31 de julio de 1983			744	261	48	1053		13	13	1066	99%	
7	1 de agosto de 1983	10 de julio de 1990			374	510	1212	2096		20	20	2116	99%	
8	11 de julio de 1990	14 de enero de 1991			65	62		127			0	127	100%	
9	15 de enero de 1991	25 de junio de 1992			177	177		354		16	16	370	96%	
10	26 de junio de 1992	17 de julio de 1997			187	325	258	770		35	35	805	96%	
11	18 de julio de 1997	10 de marzo de 2003			227	37	269	533	200	300	500	1033	52%	
12	11 de marzo de 2003	1 de diciembre de 2007	195		68	20		283	150	18	168	451	63%	
TOTALES			195	0	1.888	1.395	1.787	5.265	350	405	755	6.020	87%	

Fuente: EMTEL S.A. E.S.P. Diciembre de 2014

Actividad 3. Organización de los documentos de la entidad a través del desarrollo de procesos archivísticos como son la clasificación, ordenación, descripción, inventario y ubicación de los documentos.

- En relación a las labores concernientes al archivo activo ubicado en las instalaciones de la Fragua, se ha clasificaron e Identificaron 70 m.l. de documentos que corresponden a 280 cajas de archivo.
- Por otra parte se realizó la ordenación documental de 77,5 m.l que corresponden a 310 cajas – 1469 carpetas.

- Se realizó la foliación de 295511 folios.
- Se llevó a cabo la rotulación de 3221 carpetas desacidificadas una vez terminado el proceso de digitalización.
- Se realizó el inventario y rotulación de 62 cajas de archivo.
- Se consolidó la relación documental de la Regional Bogotá correspondiente a 98,75 m.l que corresponden a 395 cajas - 6509 carpetas - la caja 1 se encuentra repetida
- Se elaboró el inventario de la documentación de la Regional Antioquia correspondiente al extinto Inurbe y que asciende a 535,5 m.l. que corresponden a: 2142 cajas, 19134 carpetas y 2369 libros.
- Se elaboró la relación de la documentación de la Regional Antioquia (PRAP) 587 Libros
- Se elaboró la relación de la documentación de la Regional Antioquia (O.H.) 170,75 m.l. que corresponden a 683 cajas – 37362 carpetas.

Actividad 4. Facilitar 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 y de ser necesario obtener copia de ellos, a través de herramientas tecnológicas dispuestas para este fin.

Se atendieron 1.134 préstamos y 2.496 solicitudes de consulta en el año 2014, para un total de 3.630 solicitudes, las cuales se desagregan a continuación:

Mes	Consulta	Prestamo
Enero	79	162
Febrero	91	215
Marzo	178	149
Abril	334	102
Mayo	397	57
Junio	209	119
Julio	162	50
Agosto	363	104
Septiembre	220	34
Octubre	168	57
Noviembre	115	30
Diciembre	180	55
Total	2.496	1.134

Fuente: Consolidado estadístico 2014 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Actividad 5. Conservar y preservar los documentos de archivo, por medio de la adquisición de herramientas tecnológicas y adecuaciones locativas en los lugares de disposición final.

- Se establecieron las políticas para el inicio de las actividades de organización de los archivos ubicados en las bodegas de La Fragua, en razón a que el Archivo General de la Nación decidió participar en este proceso mediante una supervisión permanente en el proceso de eliminación de aquellos documentos del extinto INURBE, que se identifican en la Tablas de Valoración Documental como de eliminación.
- Dado lo anterior, se dio inicio del Contrato 715 del 2013 suscrito entre el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Archivo General de la Nación cuyo objeto es la organización, limpieza, desinfección, primeros auxilios y restauración de ciento un mil (101.000) planos ubicados en las instalaciones de la fragua.
- Se estableció que los documentos identificados en las Tablas de valoración Documental cuya disposición final se haya definido como de eliminación, se colocarían en un sitio específico dentro de la misma bodega, para que la Comisión del Archivo General de la Nación proceda a revisar, valorar y definir nuevamente su conservación o eliminación.
- Fue revisada la metodología presentada por el AGN para la organización de los planos ubicados en las bodegas de la Fragua.
- Se llevó a cabo reunión de seguimiento con el Archivo General del Nación a efectos de la revisión del proyecto de digitalización de los planos y la revisión de la base de datos diseñada para recuperar la información relacionada con los planos.
- Elaboración de la Propuesta Técnica para la digitalización de los planos que se encuentran en proceso de organización por parte del Archivo General de la Nación.
- Se sostuvo reunión con el equipo del Archivo General de la Nación, encargado del proyecto de organización y limpieza de los planos con el fin de revisar la propuesta presentada por el misma Entidad y relativa a la digitalización de los planos.
- Fue recibido en el mes de julio de 2014 un informe de la Gestión del Archivo General de la Nación donde se hace referencia al avance de actividades realizadas en atención al contrato N° 715 de 2013. Allí se evidencia la ejecución de las fases N° 1, 2, 3 y 4 relacionadas con la intervención del material planimétrico del Ministerio. Las conclusiones de este informe fueron las siguientes:

- Se realizó la clasificación de 91853 planos por niveles de biodeterioro bajo, medio y alto.
- Se adelantó la limpieza puntual superficial y mecánica de 10031 planos del Lote N° 1.
- Se realizó primeros auxilios a 3430 planos del Lote N° 1.
- Se adelantó el curso básico organización y manejo de archivos nivel 1, entre el 28 de julio y el 1 de agosto de 2014.

En el segundo informe fueron reportadas las siguientes actividades cumplidas:

- Se realizó la clasificación en niveles de biodeterioro de 100.910 planos del Ministerio, dentro de los cuales 5.391 presentaron deterioro biológico en distintos niveles, 1% alto, 1,9% medio y 2,5% bajo.
- Se efectuó la limpieza mecánica general de un total de 100.910 planos.
- Se realizó la solución de rasgaduras para un total de 34.592 planos.
- Se encontraron 1.070 planos para los que se deben realizar procesos de restauración por profesionales idóneos.
- Se ejecutó la desinfección puntual de un total de 5.391 planos, de los cuales 135 no pasaron la desinfección por lo que fueron aislados de los demás.
- Se debe garantizar un adecuado almacenamiento de los planos a fin de garantizar la conservación de los mismos, la temperatura debe estar entre 15° y 20 oC y la humedad relativa en el rango de 45% a 60%, igualmente se debe realizar una limpieza superficial periódica.
- Una adecuada manipulación de los planos asegurará que no se generen deterioros físicos en los planos para los que los soportes son bastante frágiles.
- Se entregaron las bases de datos preliminares de los planos.

Igualmente fue adicionado el contrato 715 del 2013 para realizar el proceso de rotulación y re-almacenamiento de 101000 planos del ministerio.

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. Atender al ciudadano que requiere de información o desea acceder a los servicios que presta el MVCT, brindando un servicio de calidad en términos de eficiencia y eficacia a través del canal personalizado

En el año 2014 se atendieron personalmente a 32.315 usuarios que se acercaron a la sede de la entidad a solicitar información o trámites, igualmente en el periodo el buzón de sugerencias, donde los ciudadanos pueden depositar la encuesta de evaluación del servicio (formato AU-F-07), se registraron 386 de las cuales 83 fueron insatisfechos con un porcentaje 0.21% 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.

Mes	Cantidad de usuarios Atendidos	Cantidad de Usuarios que diligenciaron la encuesta	Cantidad de usuarios insatisfechos	Porcentaje de insatisfacción en relación a la cantidad de usuarios atendidos
Enero	3.670	67	21	0,57%
Febrero	3.180	55	17	0,53%
Marzo	3.052	24	6	0,20%
Abril	2.373	31	2	0,08%
Mayo	2.588	45	5	0,19%
Junio	2.487	45	6	0,24%
Julio	3.451	28	5	0,14%
Agosto	2.370	30	1	0,04%
Septiembre	2.321	25	12	0,52%
Octubre	2.486	9	3	0,12%
Noviembre	2.548	23	3	0,12%
Diciembre	1.789	4	2	0,11%
Promedio	2693	32	7	0,24%
Total	32.315	386	83	-

Fuente: Consolidado estadístico 2014 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



Fuente: Consolidado estadístico 2014 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Actividad 2. Atender al ciudadano que requiere información telefónica de segundo y tercer nivel, brindando un servicio de calidad en términos de eficiencia y eficacia a través del canal de Atención Telefónica.

El Grupo de Atención al Usuario y Archivo en el año 2014 atendió 5.706 llamadas a través del canal Telefónico así:

Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Cantidad	811	920	576	496	401	338	380	256	354	475	407	292	5.706

Fuente: Consolidado estadístico 2014 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Los temas más frecuentes sobre los cuales se consulto tuvieron que ver con información general del SFVIS, temas de Par - INURBE, Programa de Vivienda de Interés Prioritario para Ahorradores - VIPA, Programa de Vivienda Gratis, Programa "Mi Casa Ya", Tasa Frech, 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:

TIPO DE CONSULTA

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Subsidio Tasa de Interés	0	1	2	0	1	1	1	1	2	0	0	0	9
Certificación - Cruce de Cedulas	1	7	3	6	5	2	13	3	9	3	5	2	59
E.P. Calificados	18	15	12	18	17	8	6	9	3	17	14	5	142
E.P. Asignados	23	29	27	17	18	23	23	9	2	16	18	11	216
E.P. Rechazados	2	11	19	10	13	4	14	10	1	10	11	8	113
Prorroga	9	5	3	1	7	14	1	1	6	12	3	0	62
Otros Temas	116	205	109	95	100	61	112	52	33	77	50	60	1070
Movilizaciones	16	20	16	19	35	24	43	30	25	25	19	0	272
Pagos Vivienda	14	21	18	6	19	20	7	17	15	30	21	25	213
Consulta General de Vivienda	419	375	347	297	152	144	137	95	191	251	258	155	2821
Vivienda Gratis	3	13	6	15	8	5	25	9	14	33	7	6	144
Consulta Agua Potable	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Desarrollo Territorial	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total Llamadas Caracterizadas	621	703	563	486	375	306	382	236	301	474	406	272	5125

Fuente: Consolidado estadístico 2014 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

TIPO DE USUARIO													
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Población Desplazada	202	162	164	165	131	109	108	96	104	214	177	119	1751
Madre Cabeza de hogar	19	9	9	50	24	12	0	2	9	8	10	2	154
Trabajador Independiente	134	94	27	20	30	19	17	9	17	11	43	8	429
Empleado	5	23	15	36	6	3	4	3	1	10	13	8	127
Gobernador	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
Concejal	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3
Estudiante	0	1	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	6
Ciudadano	266	272	296	202	194	182	253	145	229	224	162	151	2576
Investigador	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
Total Llamadas Caracterizadas	627	561	514	475	386	325	383	256	360	469	405	290	5051

Fuente: Consolidado Estadístico 2014 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Actividad 3. Direccionar y Dar respuesta oportuna a las peticiones que ingresan al Grupo de Atención al Usuario y Archivo.

En el año 2014 se dio trámite a 66.017 documentos que ingresaron al Grupo de Atención al Usuario y Archivo con un promedio estimado de tiempo de respuesta de 8,29 días.

La distribución mensual de respuestas de solicitudes que ingresan a través de los canales Correo Postal, Correo Electrónico, Fax y la Ventanilla Unica de Radicación fue la siguiente:

Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Canal correo postal y VUR	1.781	4.360	5.170	5.699	3.501	2.165	4.688	3.534	4.332	4.022	4.514	4.138	47.904
Canal de correo electronicos	766	1.453	1.893	1.856	2.001	990	1.871	1.670	1.257	1.156	965	1.299	17.177
Fax	0	14	208	234	85	69	65	47	100	58	46	10	936

Fuente: Consolidado Estadístico 2014 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Actividad 4. Hacer seguimiento a los derechos de petición que se direccionan a las diferentes áreas del MVCT

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, éste 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. No obstante fueron enviados a través de la Subdirección de Servicios Administrativos el reporte de documentos en estado sin responder de las dependencias de cada uno de los Viceministerios, del Despacho del Ministro y la Secretaría General mediante radicados 2014IE0013191, 2014IE0013194, 2014IE0013197, 2014IE0013198, 2014IE0016958, 2014IE0016961, 2014IE0016960 y 2014IE0016962.

Actividad 5. Realizar Informes estadísticos consolidados de la gestion y las solicitudes, Derechos de Petición, quejas y reclamos que ingresan mensualmente al MVCT a través del Grupo de Atención al Usuario y Archivo.

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 123.097, 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 95.423, igualmente relaciona la gestión

en cuanto al área de archivo se presentaron 3630 consultas y prestamos de documentos así como Ordenación documental de 77,5 m.l que corresponden a 310 cajas - 1469 carpetas, foliación de 295511 folios, rotulación de 3.221 carpetas desacidificadas una vez terminado el proceso de digitalización, 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. Realizar la caracterización de ciudadanos que ingresan a la entidad solicitando información o desean acceder a los servicios que presta el MVCT a través de los canales de atención personalizada, correo postal y correo electrónico.

Fue recibida la base de datos de los usuarios atendidos por el Centro de Contacto al Ciudadano durante el año 2014. Base con la cual se realizará la respectiva caracterización conjuntamente con las recibidas anteriormente.

El documento de Caracterización fue publicado en la página web (http://portal.minvivienda.local/Documents/Participacion%20Ciudadana/caracter_usuario_V01.pdf), y de igual forma se inició con la realización de su versión 2.0 en base a la totalidad de la base de datos recibida en el año 2014.

Actividad 7. Realizar una encuesta al ciudadano que permita dar a conocer su percepción 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.

A finales del mes de agosto de 2014 fue recibido por parte del Director Ejecutivo del Fondo Nacional de Vivienda, respuesta a la solicitud de recursos para la mencionada encuesta en el cual informa sobre la no existencia de recursos en la presente vigencia para la ejecución de tal fin. Por lo anterior no fue posible la realización de la Encuesta de Percepción del ciudadano en su versión 2014.

Actividad 8. Conservar, preservar y organizar los documentos de archivo de la entidad a través del desarrollo de procesos y herramientas archivísticas como son la clasificación, ordenación, descripción, rotulación, inventario y ubicación de los documentos.

Se realizó contrato número 256 de 2014 con el fin de realizar aseguramiento de la calidad y la verificación técnica especializada en el proceso de digitalización de los planos históricos del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en lo relacionado con la calidad de imagen y data al producto

terminado de acuerdo con la normativa técnica vigente del Archivo General de la Nación, el cual se encuentra en proceso de ejecución dado que fue prorrogado hasta el 31 de enero de 2015.

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. Atención telefónica de primer nivel, en el marco de la estrategia de atención ciudadana de Gobierno en Línea y el Departamento Nacional de Planeación a través del centro de contacto al ciudadano.

A través del centro de contacto en el año 2014 se atendieron **97.757** usuarios que acudieron a este canal para satisfacer la necesidad de información, se evidencia que los temas que más se consultaron fueron: información general sobre temas diferentes programas que actualmente lidera el MVCT y FONVIVIENDA como Vivienda Gratis, VIPA y Subsidio a la Tasa de Interes así como información sobre el estado de postulación al subsidio familiar de vivienda.

Atención Telefónica 2014 - Centro de Contacto al Ciudadano												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
6.953	7.780	9.418	10.510	7.258	7.186	9.775	7.382	8.888	8.002	8.864	5.741	97.757

Fuente: Consolidado Estadístico 2014 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Actividad 2. Realizar seguimiento mensual al servicio de atención telefónica de primer nivel.

SYNAPSIS presenta mensualmente el informe de gestión de llamadas atendidas mensualmente durante el año 2014. En estos informes se discriminan y analizan las llamadas, efectivas, no efectivas, atendidas, abandonadas, llamadas efectivas según tipo de solicitud, categoría de usuarios, transferencias, entre otros. Estos informes debido a trámites de interventoría dado el tipo de contratación por el cual se estableció este centro de contacto están siendo entregados al Ministerio en promedio 15 días luego de finalizado cada mes. En esta entrega de informes generalmente se contó con la compañía de un representante de la interventoría del Convenio suscrito entre FONADE y FONTIC, que para nuestro caso se trató de la firma Redcom, durante el año 2014 la Dra. Andrea Gonzalez, Gerente de Servicio de la empresa Synapsis fue quien realizó la respectiva presentación de los informes.

Actividad 3. Realizar capacitaciones de actualización y acompañamiento a los asesores del Centro de Contacto.

Durante el año 2014 se brindó acompañamiento permanente vía telefónica y correo electrónico e itinerantemente a través de visitas, calibraciones y capacitaciones en las instalaciones del Centro de Contacto donde se brindó información en torno a los temas de primer nivel de la Entidad. Igualmente fueron remitidos continuamente los comunicados de prensa así como información general suministrada por las diferentes dependencias de la entidad en relación a los programas que se manejaron en el transcurso del año por el ministerio con el fin de que se ofreciera información oportuna a los Agentes para una eficiente comunicación con los usuarios. El compromiso adquirido en relación a los 3 escenarios de capacitación fueron cumplidos.

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

Actividad 1. Participación en las reuniones y cumplimiento de los compromisos y actividades adquiridas en el desarrollo del Programa Nacional de Atención Ciudadana del Departamento Nacional de Planeación.

El MVCT participó en las 6 Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano (FNSC), que se llevaron a cabo en el territorio nacional. El primer escenario tubo lugar en el municipio de Malambo del departamento del Atlántico el día 26 de abril del 2014, en donde se atendieron 503 ciudadanos solicitando información completa de los diferentes programas de vivienda que ofrece actualmente el MVCT, la segunda el día 7 de junio del mismo año en el municipio de Tumaco departamento, donde se atendieron 627 ciudadanos donde se brindó información acerca de la oferta Institucional de la entidad. Se participó igualmente en la tercera FNSC llevada a cabo el día 16 de agosto de 2014 en la ciudad de Yopal departamento de Casanare, donde se atendieron 203 ciudadanos a los cuales se brindó información sobre la oferta institucional. De acuerdo al cronograma establecido por el DNP el MVCT dio cumplimiento a la meta establecida con la asistencia a las tres ferias que como mínimo se había planteado participar así: Malambo – Atlántico: 26 abril (33,33%), Tumaco – Nariño: 07 de junio (33,33%), Yopal – Casanare: 16 de Agosto (33,33%). adicionalmente el Ministerio pudo participar en la cuarta FNSC realizada el 06 de Septiembre en el municipio de Cauca departamento de Antioquia, donde se acercaron 650 personas, igualmente fue posible participar en la quinta FNSC la cual tuvo lugar el día 18 de octubre en el municipio de Cartago – Valle, donde se atendieron 450 ciudadanos. Finalmente el día 29 de Noviembre en la ciudad de Riohacha – Guajira se llevó a cabo la última FNSC programa por el DNP para el año 2014 en la cual el Ministerio participó activamente,

donde se acercaron 180 ciudadanos quien en su gran mayoría hacían parte de la comunidad indígena, quienes solicitaban información sobre los mecanismos de acceso al SFV en atención a su condición.

No	Ciudad de la FNCS	Fecha	Cantidad de ciudadanos atendidos
1	Malambo - Atlántico	26 de abril de 2014	503
2	Tumaco - Nariño	7 de junio de 2014	627
3	Yopal - Casanare	16 de agosto de 2014	203
4	Caucasia - Antioquia	6 de septiembre de 2014	650
5	Cartago - Valle del Cauca	18 de octubre de 2014	405
6	Riohacha - La Guajira	29 de noviembre de 2014	180
TOTAL			2,568

Fuente: Consolidado Estadístico 2014 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

El Ministerio participó en reuniones realizadas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación referentes a la agenda de eventos del año 2013 y el nivel de participación de las diferentes entidades que conforman el programa y así como la culminación de actividades del año 2014.

Por otra parte el Ministerio elaboró el documento de Estrategia de Participación Ciudadana cuyo fin es dar a conocer a los usuarios directos e indirectos del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio los escenarios de participación ciudadana diseñados por la entidad, cuyo objeto es suministrar información de las políticas, planes, programas, proyectos, entre otros, coordinados y/o asesorados por las dependencias del Ministerio; así como propiciar escenarios de interlocución entre la Entidad y las partes interesadas.

En este documento se definen y exponen los objetivos y el alcance de la estrategia de participación de la Entidad, dando a conocer la normativa vigente relacionada con la temática, e identificando y describiendo los escenarios y mecanismos de participación formulados por el Ministerio y por el ámbito jurídico.

Con la elaboración y difusión del documento se incentiva y fortalece el uso de los canales diseñados para aumentar la participación ciudadana en el diseño, formulación, desarrollo y seguimiento de las políticas, planes y programas del Ministerio. Por otro lado, en caso de que alguna dependencia no cuente con los canales suficientes que generen la participación de la ciudadanía, se pretende que estas los creen, para brindar escenarios permanentes de diálogo con la población.

Para consulta y mayor información al respecto puede dirigirse al siguiente URL: http://portal.minvivienda.local/Documents/Participaci%c3%b3n%20Ciudadana/gasu_participacion_V02.pdf

ADRIANA BONILLA MARQUINEZ
Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Revisó: Adriana Bonilla Marquinez
Elaboró: Jairo Cárdenas Beltrán y Alejandro Restrepo Lopez
Fecha: Enero de 2015

