



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

**INFORME DE GESTIÓN
Julio - Agosto de 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

2014

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3001

www.minvivienda.gov.co



CO13/5250

CO13/5249



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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 cuarto 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

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3001

www.minvivienda.gov.co



CO13/5250

CO13/5249



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

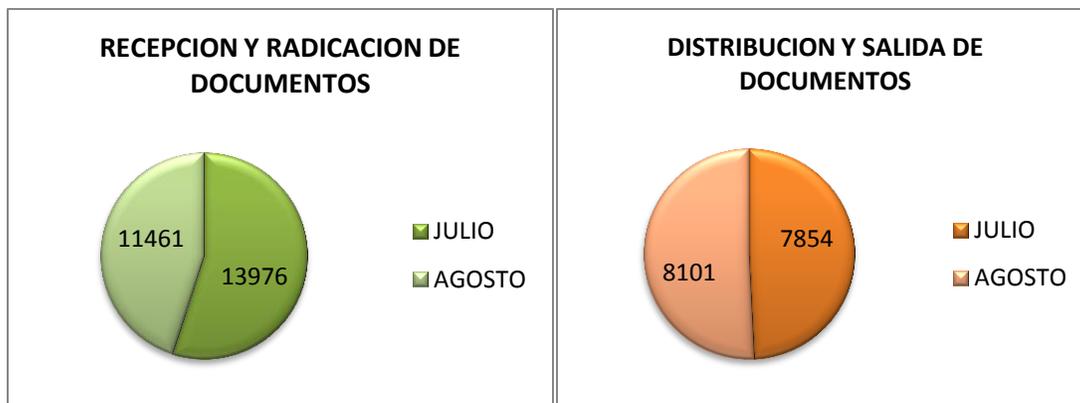
INFORME DE GESTIÓN Julio - Agosto de 2014

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

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 julio y agosto se radicaron un total de 25.437 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 15.955 documentos dirigidos a diferentes partes del país.



Fuente: Consolidado Estadístico Cuarto Bimestre 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. Esta actividad se encuentra en desarrollo, para lo cual se organizará con los responsables del proceso, reuniones de seguimiento con el fin de estudiar la mejor forma de gestionar y archivar los documentos en la herramienta de gestión documental

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3001

www.minvivienda.gov.co





MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Actividad 2. Se ha continuado con el proceso de apoyo en la realización del diagnóstico y análisis de la documentación generada por la Entidad en cumplimiento a las normas legales vigentes.

Es así, como se elaboraron las encuestas documentales correspondientes a las siguientes dependencias:

- 1.- Despacho del Viceministro de Vivienda
- 2.- Dirección del Sistema Habitacional
- 3.- Grupo de Titulación y Saneamiento Predial
- 4.- Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social
- 5.- Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda
- 6.- Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico
- 7.- Dirección de Espacio Urbano y territorial
- 8.- Subdirección de Políticas de Desarrollo Urbano y Territorial
- 9.- Subdirección de Asistencia Técnica y operaciones Urbanas

Como resultado de esta actividad se elaboraron 80 encuestas documentales que serán entregadas al Archivo general de la Nación, como documentos soportes para la aprobación de las Tablas de Retención Documental.

Se llevó a cabo una reunión con el Doctor John Cuervo Subdirector del Sistema Nacional de Información del Archivo General de la Nación, con el fin de solicitarle agilizar el proceso de revisión de las mismas y la conformación del grupo de estudio y evaluación de los documentos que se encuentran en las bodegas de La Fragua señalados como objeto de eliminación, en las Tablas de Valoración Documental

Se llevó a cabo reunión con la Doctora Catalina Rincón con el fin de evaluar las correcciones efectuadas al Programa de Gestión Documental presentado por el MVCT

Acompañamiento a reuniones con funcionarios del Archivo General de la Nación para verificar las actividades desarrolladas en cumplimiento al Contrato 715 del 2013 (organización de 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.

Actividad 3. Con el fin de establecer una política de organización de los documentos de archivo de la Entidad, se diseñó un formulario que permitiera medir los principales aspectos de organización de los archivos de gestión de la Entidad y se procedió a realizar el diagnóstico de los siguientes archivos:

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3001

www.minvivienda.gov.co



CO13/5250

CO13/5249



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

- 1.- Grupo de Soporte Técnico y Apoyo Informático
- 2.- Grupo de Contratos
- 3.- Oficina de tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- 4.- Dirección de Espacio urbano y territorial-Subdirección de Políticas de Desarrollo Urbano y Territorial –Subdirección de Asistencia Técnica y Operaciones Urbanas
- 5.- Grupo de Monitoreo del SGP de Agua Potable y Saneamiento Básico
- 6.- Grupo de Tesorería

Se envió a estas mismas dependencias el formulario donde se relacionan las inconsistencias que fueron encontradas en cada archivo de Gestión, acompañadas de registros fotográficos para evidenciar la situación de cada uno de ellos.

Cada dependencia debe elaborar un plan de mejoramiento que corrija las falencias encontradas en el archivo de gestión. A la fecha, se ha prestado asesoría y acompañamiento en la elaboración del Plan de mejoramiento a las siguientes áreas:

- 1.- Grupo de Soporte Técnico
- 2.- Grupo de Tesorería
- 3.- Grupo de Contratos

Revisión del Documento Programa de Gestión Documental elaborado por el Ministerio y presentado a la Dra. Catalina Rincón para su revisión y corrección.

Acompañamiento al Archivo General de la Nación en la capacitación realizada por esta Entidad, dirigida a funcionarios del Ministerio que realizan actividades de archivos.

Adicionalmente operativamente se adelantó la organización – foliación de derechos de petición (grupo de atención al usuario) 3 M.L que corresponden a 12 cajas- 60 carpetas (12000 folios), se rotularon 14 cajas(x300) de derechos de petición.

Identificación y Clasificación de 70 M.L. Metros Lineales que corresponden a 280 cajas, se Ordenaron 5,5 M.L que corresponden a 24 CAJAS - 132 carpetas, se realizó la Foliación de 207511 folios, rotulación de carpetas desacidificadas una vez terminado el proceso de digitalización de 300 carpetas.

Actividad 4. Se atendieron 154 préstamos y 525 solicitudes de consulta. En total para en el bimestre julio-agosto de 2014, para un total de 679 solicitudes, las cuales se desagregan a continuación:

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3001

www.minvivienda.gov.co



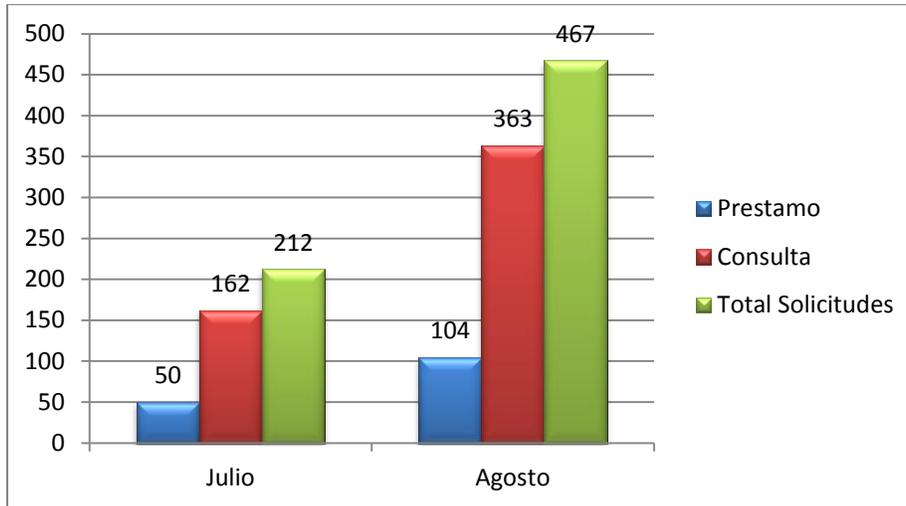
CO13/5250

CO13/5249



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

PROSPERIDAD
PARA TODOS



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

Actividad 5. Supervisión de las actividades realizadas por el Archivo general de la Nación en desarrollo del Contrato 715 del 2013 suscrito entre el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el AGN cuyo objeto es la organización de los planos (101.000) planos.

Entrega del Primer Informe por el AGN referente al contrato 715 del 2013, intervención y organización de los planos ubicados en las bodegas de La Fragua.

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 5.821 usuarios que se acercaron a la sede de la entidad a solicitar información o trámites. En el bimestre de julio - agosto el buzón de sugerencias, donde los ciudadanos pueden depositar la encuesta de evaluación del servicio (formato AU-F-07), se registraron 58 de las cuales 6 fueron insatisfechos con un porcentaje 0.10% donde la percepción en promedio es buena, las observaciones recolectadas están enfocadas a las instalaciones y a la apertura de convocatorias dirigidas a la población desplazada únicamente.

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3001

www.minvivienda.gov.co



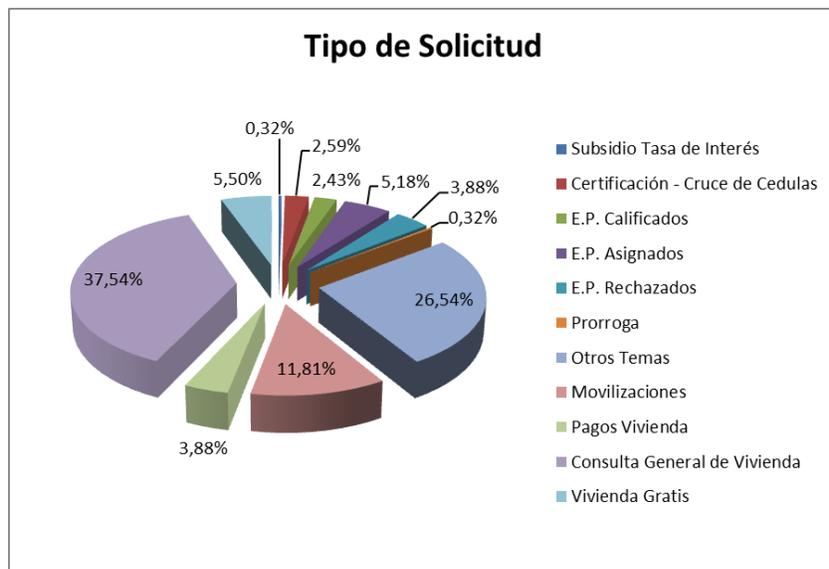
CO13/5250

CO13/5249



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

Actividad 2. En el canal Telefónico se atendieron 636 llamadas de usuarios atendidas por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo, los temas más frecuentes tienen que ver con información general del SFVIS, temas de Par - INURBE, Programa de Vivienda de Interés Prioritario para Ahorradora - VIPA, Programa de Vivienda Gratis, autorización de movilización de recursos de cuentas de ahorro programado y otros temas competencia de la entidad, donde se evidencia que la gran mayoría de llamadas fueron realizadas por personas desplazadas, a continuación se muestra gráficamente la distribución de tipo de usuario y solicitudes que realizan a través de este canal:

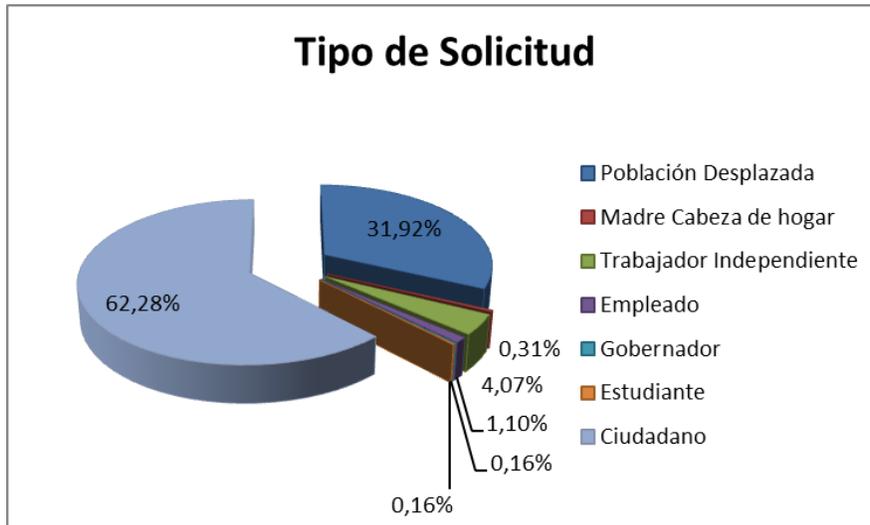


Fuente: Consolidado Estadístico Cuarto Bimestre 2014 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

PROSPERIDAD
PARA TODOS



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

Actividad 3. En el bimestre julio - agosto se dio trámite a 11.875 documentos que ingresaron al Grupo de Atención al Usuario y Archivo con un promedio estimado de tiempo de respuesta de 9,75 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. No obstante se realizó solicitud por parte del Grupo de Atención al Usuario y Archivo a través de correo electrónico y memorando a la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Grupo de Soporte y Apoyo Informático para el cual se espera remitir el informe de documentos en estado sin responder en el siguiente periodo.

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 25.437, 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 15.955, igualmente relaciona la gestión en cuanto al área de archivo se presentaron 679 consultas y prestamos de documentos así como Organización – foliación documental de 8,5 M.L. que corresponden a 36 cajas – 192 carpetas (34.000 folios), rotulación de 609 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

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3001

www.minvivienda.gov.co



CO13/5250

CO13/5249



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

que tiene dispuesto la entidad para la atención de PQR y que son competencia del grupo.

Actividad 6. Durante este periodo por parte del grupo se envió solicitud al centro de contacto al ciudadano a fin de tener acceso a la base de datos de los usuarios atendidos a través de este medio, a lo cual se recibió la base de datos de los usuarios atendidos durante los meses de julio y agosto. Base con la cual se realizará la respectiva caracterización conjuntamente con las recibidas anteriormente.

Se realiza el primer documento de caracterización de usuarios el cual se encuentra en proceso de finalización para su respectiva revisión aprobación y publicación.

Actividad 7. Se recibió respuesta de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda informando sobre unas modificaciones al cuestionario relacionado con las preguntas de Viceministerio de Vivienda, Igualmente por parte del Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico fue informado que no requerían modificación al formulario, las modificaciones fueron realizadas y luego enviados los formularios ajustados a diferentes proveedores con el fin de realizar el respectivo estudio de mercado de la encuesta de “Percepción Ciudadana”. De igual forma se realizaron los estudios previos correspondientes. A finales del mes de agosto 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.

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. A través del centro de contacto en el mes de julio se atendió 9.775 y en el mes de agosto se atendieron 7.382 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 relacionados con vivienda, información de postulación, derechos de petición, recursos de reposición, pagos, tutelas, movilizaciones y otros temas.

Para el mes de julio según el informe presentado por la firma SYNAPSIS Colombia el siguiente es el tipo de llamadas atendidas:

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3001

www.minvivienda.gov.co



CO13/5250

CO13/5249



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Llamadas Efectivas según tipo de solicitud		
TEMA2	SUBTEMA	Total
INF. GENERAL	CONSULTA GENERAL	42
	INFORMACION POSTULACION	3
VIVIENDA	CONSULTA GENERAL	7851
	INFORMACION POSTULACION	1226
	DERECHO DE PETICION	150
	RECURSO DE REPOSICION	39
	CERTIFICADO DE EMISIONES	22
	TUTELA	11
	MOVILIZACION	7
	PAGOS	6
	INFORMACION CCF	4
	INFORMACION FNA	3
Total general		9364

Fuente: REPORTE MENSUAL CAMPAÑA FONVIVIENDA, Llamadas Efectivas según tipo de solicitud Julio – 2014.
SYNOPSIS Colombia.

Para el mes de agosto el siguiente es el reporte de llamadas atendidas:

Llamadas Efectivas Según Tipo de Consulta		
TEMA	TIPO DE CONSULTA	Total
VIVIENDA	CONSULTA GENERAL	6122
	INFORMACION POSTULACION	1014
	DERECHO DE PETICION	117
	RECURSO DE REPOSICION	30
	CERTIFICADO DE EMISIONES	22
	MOVILIZACION	14

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3001

www.minvivienda.gov.co



CO13/5250

CO13/5249



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

	PAGOS	9
	TUTELA	8
	INFORMACION FNA	6
	INFORMACION CCF	1
	Total VIVIENDA	7343
INFORMACIÓN GENERAL	CONSULTA GENERAL	35
	INFORMACION POSTULACION	2
	RECURSO DE REPOSICION	1
	DERECHO DE PETICION	1
	Total INFORMACIÓN GENERAL	39
	Total general	7382

Fuente: REPORTE MENSUAL CAMPAÑA FONVIVIENDA, Llamadas Efectivas según tipo de solicitud Agosto – 2014.
SYNAPSIS Colombia.

Actividad 2. SYNAPSIS ha presentado mensualmente el informe de gestión de llamadas atendidas en los meses de julio y agosto. 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 15 días luego de finalizado cada mes.

Actividad 3. Se realizó una calibración con fecha 23 de julio donde se escuchan diferentes llamadas atendidas por los Agentes del centro de contacto con el fin de evaluación la calidad de la información suministrada a los usuarios y en los cuales se refuerza la información sobre los diferentes programas de SFVIS, vivienda de interés prioritario para ahorradores VIPA, 100 mil viviendas gratis entre otros, para los meses de julio y agosto se brindó acompañamiento permanente vía telefónica y correo electrónico en torno a los temas de primer nivel de la Entidad donde se remite continuamente los comunicados de prensa así como información general suministrada por las diferentes dependencias de la entidad en relación a los diferentes programas que se manejan actualmente por el ministerio, se brinda información oportuna a los Agentes para una eficiente comunicación con usuarios.

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

Actividad 1. El día 16 de agosto el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio participo activamente en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano organizada

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3001

www.minvivienda.gov.co



CO13/5250

CO13/5249



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación la cual se llevó a cabo en el municipio de Yopal, Casanare donde se atendieron 203 personas a través de atención personalizada o charlas. En esta feria se evidencio la gran acogida que tiene el Ministerio dados sus actuales programas de Vivienda Gratis y de Vivienda de Interés Prioritario para Ahorradores – VIPA.

ADRIANA BONILLA MARQUINEZ
Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jairo Cárdenas Beltrán
Alejandro Restrepo Torres
Fecha: Octubre de 2014

