



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

**INFORME DE GESTIÓN
Mayo - Junio 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 periodo comprendido entre los meses mayo y junio 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**

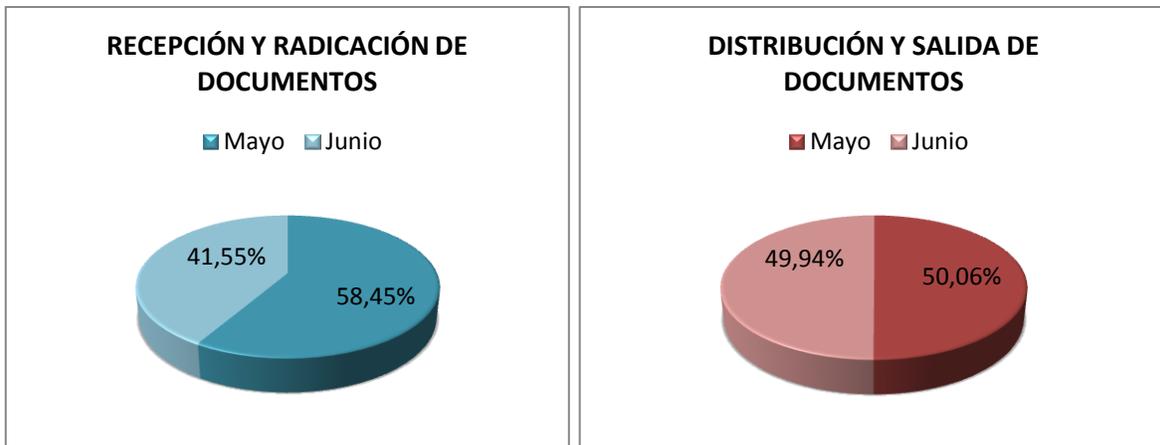
INFORME DE GESTIÓN Mayo - Junio de 2014

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 mayo y junio se radicaron un total de 19.169 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 14.426 documentos dirigidos a diferentes partes del país.



Fuente: Consolidado Estadístico tercer 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.

- A la fecha el Manual de Archivo y Correspondencia se encuentra actualizado y disponible para consulta de los funcionarios del Ministerio y

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**

las Tablas de Retención Documental se encuentran en proceso de desarrollo.

- Elaboración del 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.
- Fue enviada comunicación al Dr. Jhon Cuervo donde se interroga acerca de la revisión de las Tablas de Retención Documental. El AGN informó al MVCT sobre el cambio de evaluador de las TRD, para el cual designaron al Dr. Hernán Rodríguez.
- Se reenvía al Archivo General de la Nación los siguientes documentos :
 - Antecedentes legales del MVCT
 - Introducción
 - Glosario
 - Cuadro de Clasificación Documental
 - 10 Tablas de Retención Documental para revisión y estudio del nuevo evaluador quien a partir de la fecha, hará el acompañamiento en el tema de TRD
- 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 elaboraron los siguientes capítulos del programa de Gestión Documental
 - 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

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**

- 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
-
- Fue enviado el anterior documento para validación del Archivo General de la Nación.
 - Se adelantó los trámites de liquidación del Convenio 232 de 2013 suscrito entre el MVCT y el Archivo General de la Nación.
 - 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.
 - 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. Se revisaron los siguientes documentos: Diagnóstico ambiental y documental, Informe diagnóstico microfilmación y

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**

Políticas, criterios y organización física. Se efectuaron recomendaciones y sugerencias

- Se revisó y corrigió el Plan de Mejoramiento Archivístico y se conformó la carpeta de evidencias.
- Se elaboró el documento Aplicación del decreto 2609 del 2012 para el Ministerio de Vivienda, Ciudad y territorio.
- Se adelantó la revisión del Informe final entregado por el Archivo General de la Nación, contrato 232 del 2013, de acuerdo a la comunicación sostenida mediante correo electrónico al AGN con Catalina Rincón y Damaris Sánchez, donde se solicitaba presentar el informe final al MVCT, en forma diferente, por una parte, archivo inactivo (Bodegas de La Fragua) y otra, archivos de gestión (Otras sedes del MVCT).
- Revisión del Primer Informe entregado por el AGN contrato 715 del 2013, intervención y organización de los planos ubicados en las bodegas de La Fragua
- Elaboración de la Encuesta Estudio de Unidad Documental de las siguientes dependencias: Viceministerio de Vivienda, Dirección del Sistema habitacional, Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social, Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda y Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico.
- Estas encuestas serán verificadas contra los archivos físicos en las Bodegas de la Fragua.
- Se inicia la elaboración del Programa de Gestión Documental siguiendo los lineamientos del decreto 2609 del 2012.

Actividad 2. 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.

Actividad 3. En el periodo en mención se desarrollaron las siguientes tareas en relación a las labores concernientes al archivo activo ubicado en las instalaciones de la Fragua:

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3001

www.minvivienda.gov.co



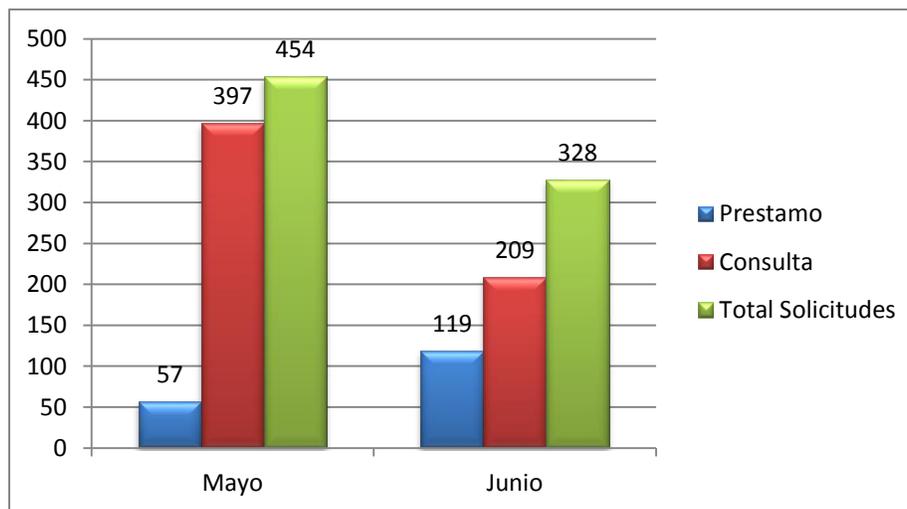
CO13/5250

CO13/5249



- Organización – foliación documental de 8,5 m.l. que corresponden a 34 cajas- 153 carpetas (34000 folios), por otra parte se organizaron 47 cajas de devoluciones para completar la serie derechos de petición.

Actividad 4. Se atendieron 176 préstamos y 606 solicitudes de consulta. En total para en el bimestre mayo - junio de 2014, para un total de 782 solicitudes, las cuales se desagregan a continuación:



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

Actividad 5. Revisión del Primer Informe entregado por el AGN 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.

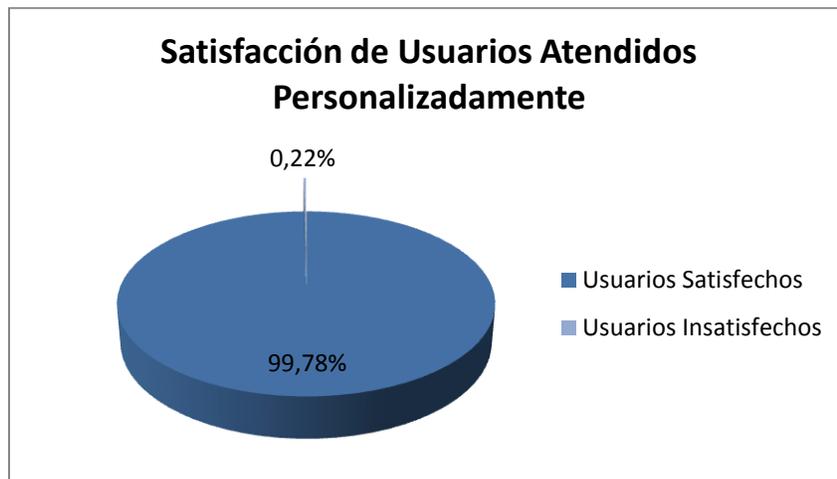
Actividad 1. Para el bimestre Mayo-Junio se atendieron personalmente un total de 5075 usuarios que se acercaron a la sede de la entidad, a solicitar información o trámites. En el mes de Mayo el Buzón, donde los ciudadanos pueden depositar la Encuesta de Evaluación del Servicio (formato AU-F-07) se evidencio que de los 2.483 usuarios atendidos a través del canal personalizado en las instalaciones de la entidad, tan solo el 0,19% (5), se sintió insatisfecho con el servicio y/o atención



brindada, las observaciones recolectadas están enfocadas al mejoramiento de las instalaciones, por otra parte en junio se atendieron 2487, tan solo el 0,24% (6), se sintió insatisfecho con el servicio y/o atención brindada, donde la percepción en promedio es muy buena, las observaciones recolectadas están enfocadas en solicitud de más convocatorias para desplazados, mejoramiento de las instalaciones y la atención por parte de los vigilantes.

Mes	Número de Usuarios Atendidos Personalmente	Número de Usuarios Insatisfechos	Porcentaje de Insatisfacción	Observaciones
Mayo	2588	5	0.19%	Mejoramiento de las instalaciones
Junio	2487	6	0.24%	Usuarios solicitan más convocatorias para desplazados y mejoramiento de la atención por parte de los vigilantes

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



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

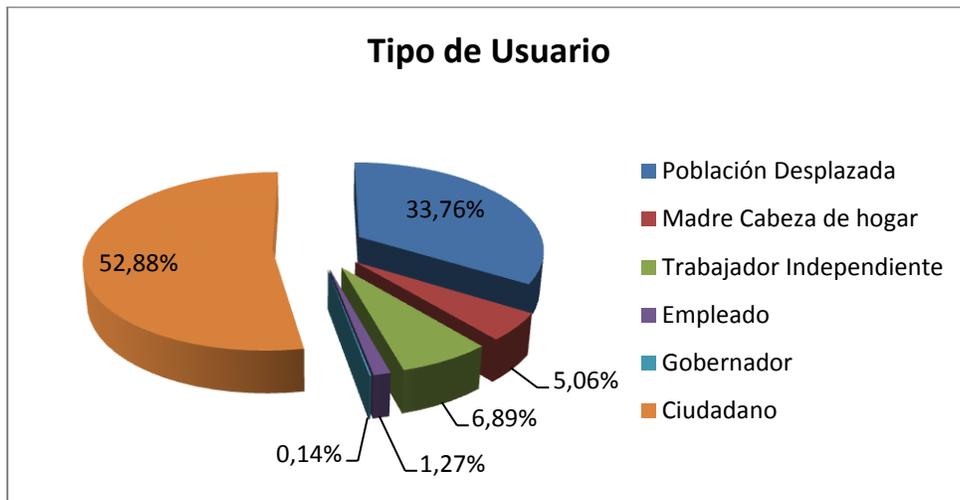
Actividad 2. En el canal Telefónico se atendieron en el periodo Mayo-Junio un total de 739 llamadas de usuarios atendidas por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo, los temas más frecuentes tienen que ver con información general del SFVIS y estados de postulación, Programa de Vivienda de Interés Prioritario para Ahorradora - VIPA, Programa de Vivienda Gratis, autorización de movilización de recursos de cuentas de ahorro programado, temas de Par - INURBE 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



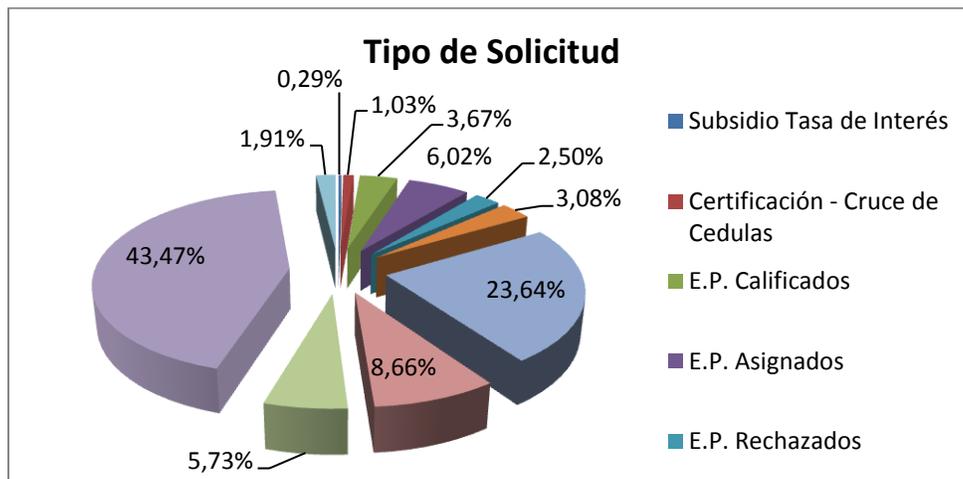
MinVivienda
Ministerio de Vivienda

PROSPERIDAD
PARA TODOS

gráficamente la distribución de tipo de usuario y solicitudes que realizan a través de este canal:



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



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

Actividad 3. En el bimestre mayo - junio se dio trámite a 8657 documentos que ingresaron al Grupo de Atención al Usuario y Archivo con un promedio estimado de tiempo de respuesta de 6 días.

Actividad 4. El Ministerio adquirió una nueva herramienta de Gestión documental, y a partir del 2 de enero de 2014 se inició su implementación en las diferentes dependencias de la entidad, dicha herramienta arroja el reporte de documentos pendientes de tramitar en la misma, para lo cual independientemente del tipo de

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**

usuario que ingrese a la herramienta BIZAGI, este puede consultar los documentos pendientes para su respectivo seguimiento y control.

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 19.169, 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 14.426, igualmente relaciona la gestión en cuanto al área de archivo se presentaron 782 consultas y prestamos de documentos así como Organización – foliación documental de 8,5 m.l que corresponden a 34 cajas- 153 carpetas (34000 folios), por otra parte se organizaron 47 cajas de devoluciones para completar la serie derechos de petición, 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. Se participó en 3 talleres sobre Caracterización de Usuarios GEL en las instalaciones de Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones programado de la siguiente manera Taller I - Caracterización de Usuarios GEL realizado el jueves, 15 de mayo de 2014, Taller II - Caracterización de Usuarios GEL - DNP / Aeorocivil jueves, 22 de mayo de 2014, Taller III - Caracterización de Usuarios GEL - DNP / Aeorocivil jueves, 29 de mayo de 2014 donde se establecieron los lineamientos necesarios para la elaboración de un documento de caracterización de usuarios con el fin de que se realice este procedimiento en la entidad, con la cual contamos con una base de datos de todas las llamadas atendidas en el primer trimestre del año enviada por el centro de contacto para la iniciación del primer trabajo de caracterización el cual se encuentran en proceso de realización en asesoramiento del líder de gobierno en línea y el Ministerio de la Tecnologías de la información y las comunicaciones.

Actividad 7. Se recibió respuesta del memorando enviado al Viceministerio de Aguas donde informan que tienen a disposición dos personas para el acompañamiento de la realización de la encuesta de “Percepción Ciudadana”; por otra se recibe memorando suscrito por el subdirector de subsidio de vivienda familiar donde nos informa modificación de algunas preguntas de la encuesta y su respectiva corrección y nos informan quedan pendientes de la solicitud de los recursos para la realización de la misma.

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

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**

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 mayo se atendió 7258 y en el mes de junio se atendieron 7186 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 mayo según el informe presentado por la firma SYNAPSIS Colombia el siguiente es el tipo de llamadas atendidas:

Llamadas Efectivas según tipo de solicitud		
TEMA	SUBTEMA	Total
INF. GENERAL	CONSULTA GENERAL	16
	INFORMACION POSTULACION	1
VIVIENDA	CONSULTA GENERAL	6119
	INFORMACION POSTULACION	911
	DERECHO DE PETICION	114
	RECURSO DE REPOSICION	31
	CERTIFICADO DE EMISIONES	23
	MOVILIZACION	13
	PAGOS	10
	TUTELA	9
	INFORMACION FNA	7
	QUEJAS MINISTERIO DE AMBIENTE	1
	INFORMACION CCF	1

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**

	PERMISOS	1
	QUEJAS CAJA DE COMPENSACION	1
Total general		7258

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

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

Llamadas Efectivas según tipo de solicitud		
TEMA2	SUBTEMA	Total
INF. GENERAL	CONSULTA GENERAL	14
	TUTELA	1
	INFORMACION POSTULACION	1
VIVIENDA	CONSULTA GENERAL	5855
	INFORMACION POSTULACION	881
	DERECHO DE PETICION	92
	RECURSO DE REPOSICION	25
	TUTELA	13
	CERTIFICADO DE EMISIONES	11
	INFORMACION FNA	8
	PAGOS	5
	RADICADO	1
	MOVILIZACION	1
Total general		6908

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

Actividad 2. SYNAPSIS ha presentado mensualmente el informe de gestión de llamadas atendidas en los meses de mayo y junio. En estos informes se discriminan y analizan las llamadas, efectivas, no efectivas, 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**

abandonadas, llamadas efectivas según tipo de solicitud, categoría de usuarios, transferencias, aspectos relevantes y acciones de mejora recomendadas 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 después de finalizado el periodo mensual.

Actividad 3. El día 16 de Mayo del presente año, se realizó un reunión en el centro de contacto Synapsis donde se efectuó como tema principal la “Calibración de Llamadas” por parte de los líderes de calidad de Synapsis y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio; para evaluar las llamadas escogidas aleatoriamente e identificar los aspectos más relevantes a través de la escucha de las mismas, con el fin de realizar una retroalimentación basada en el seguimiento de llamadas atendidas por agentes del centro de contacto y su respectivo mejoramiento continuo y por ende la ayuda a la toma de decisiones.

Por otra parte se realiza envió mediante correo electrónico o se informa por vía telefónica de las últimas noticias y resoluciones de proyectos o programas del Subsidio Familiar de Vivienda al supervisor y formador del centro de contacto para que sea socializado con los agentes y así mismo poder dar una respuesta oportuna a los ciudadanos.

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

Actividad 1. Se participó de la segunda Feria Nacional de Servicio al Ciudadano – FNSC llevada a cabo en la ciudad de Tumaco (Nariño) estuvo organizada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), del Departamento Nacional de Planeación DNP. La feria se realizó el sábado 07 de Junio de 2014 de 8:00 am a 3:00 pm se atendieron 627 donde se dio a conocer la oferta institucional del Ministerio en cuanto a los trámites que debe realizar un beneficiario para obtener un subsidio Familiar de Vivienda del Gobierno Nacional.

Por otra parte se realizó inscripción a la próxima FNSC la cual se llevará a cabo en el municipio de Yopal – Casanare el día 26 de Julio de 2014.

ADRIANA BONILLA MARQUINEZ
Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jairo Cárdenas Beltrán / Alejandro Restrepo Lopez
Fecha: Julio de 2014

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia
Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3001
www.minvivienda.gov.co



CO13/5250

CO13/5249