

**MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO**

**INFORME DE GESTIÓN  
Julio - Agosto 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 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 – 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 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y las cuales son competencia del Grupo de Atención al usuario y Archivo

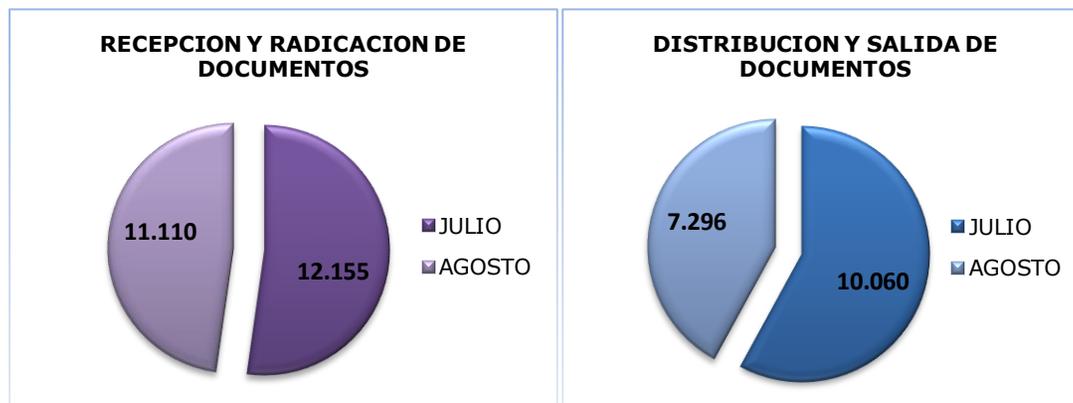
## INFORME DE GESTIÓN Julio - Agosto de 2015

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 Julio y Agosto se radicaron un total de 23.265 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 17.356 documentos dirigidos a diferentes partes del país.



Fuente: Consolidado estadístico cuarto 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:** Revisión y Actualización del GD-P-02 Procedimiento para la Organización de los Archivos de Gestión, publicado en el sistema Integrado de gestión. La nueva versión consta de 14 páginas y se incluyó en el contenido el concepto de archivos electrónicos y su organización.

Reunión con los funcionarios encargados de los archivos de gestión de las siguientes dependencias: Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico, FONVIVIENDA y Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda, temas a tratar: Implementación de las TRD y organización de los archivos.

Reunión de seguimiento a los siguientes contratos : Digitalización de los planos y elaboración de la base de datos de consulta de los mismos, revisión del proceso de digitalización conforme a las normas técnicas, informe sobre la revisión de las carpetas de La Fragua, correspondientes a la Regional de Antioquia y organización de las mismas , conforme a los parámetros establecidos .

Reunión en los depósitos de La Fragua con el grupo de gestión documental para establecer criterios definidos para la organización de las carpetas de archivo correspondientes a la regional de Atlántico, Córdoba y Caquetá. Estos parámetros definirán la política que se tendrá en cuenta en el proceso de recepción de las carpetas entregadas por la Firma.

Los principios acordados serán consignados en Actas y este procedimiento permite ser coherente y consistente con las indicaciones u orientaciones impartidas a los contratistas.

Revisión del Formato Único de Inventario Documental presentado por la firma contratista correspondiente a todos los períodos identificados en las Tablas de Valoración Documental.

Revisión de la Tablas de Valoración Documental para verificar la inclusión de nuevas series y subseries documentales y/o series y subseries documentales que no se encontraban relacionadas en el listado.

Revisión de las TVD para verificar la disposición final de la serie documental definida como Escrituras públicas en los diferentes periodos de la misma (13 períodos). Esta serie documental se modificará la disposición final de eliminación, a solicitud del MVCT

Reunión con William Martínez del Grupo de Evaluación y Transferencias Secundarias del AGN para determinar el estado de las TRD y definir las fechas de acompañamiento en el proceso de valoración de los documentos de La Fragua.

Elaboración del proyecto de Respuesta a las observaciones de la Contraloría general de la República relacionadas con Gestión Documental.

Reunión con EMTEL Primera Etapa para definir el procedimiento de entrega de las carpetas de la Regional de Antioquia

Reunión con el Grupo de EMTEL Segunda Etapa para definir criterios para la organización y entrega de las carpetas de la Regional de Atlántico.

Revisión de las Tablas de Retención Documental para ser presentadas al Pre Comité Evaluador de Documentos de Archivo del AGN

Revisión del Cuadro de Clasificación documental y elaboración de dos propuestas al AGN: Cuadro de Clasificación General presentado en forma continua alfabéticamente por dependencia, serie documental, subserie documental, código, función y normatividad

Elaboración de una segunda presentación del Cuadro de Clasificación Documental independiente por Dependencia, cada dependencia se presentaría en forma aislada.

Sustentación de las TRD en el Pre Comité de Evaluación de Documentos del AGN.

Corrección de las Tablas de Retención Documental; se revisaron las convenciones utilizadas para identificar la disposición final de los documentos, los períodos de conservación, eliminación y/o selección y se revisó el procedimiento establecido para cada serie documental.

Inclusión a la Tablas de Retención Documental de las recomendaciones efectuadas por el Pre Comité Evaluador de Documentos

Reunión con los representantes del Contrato 550 II Etapa de organización de los documentos inactivos de La Fragua para revisar las actas de reunión donde se acuerdan los principios básicos de organización de los archivos para las regionales que se encuentran en proceso de entrega: Atlántico, Caquetá y Córdoba.

Corrección de las Tablas de Retención Documental; se revisaron las convenciones utilizadas para identificar la disposición final de los documentos, los períodos de conservación, eliminación y/o selección y se revisó el procedimiento establecido para cada serie documental.

Inclusión a la Tablas de Retención Documental de las recomendaciones efectuadas por el Pre Comité Evaluador de Documentos

Revisión y corrección de las TRD correspondientes al Despacho del Ministro con sus diez dependencias adscritas y las TRD del Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico con sus diez dependencias adscritas

Envío de estas TRD al Subdirector de Servicios Administrativos y a la Coordinadora del grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboración, corrección y actualización del Instructivo de Organización de los Archivos de Gestión para ser publicado en los documentos del Sistema Integrado de Gestión.

Reunión con William Martínez y Alexander Melo funcionarios de AGN para establecer los criterios sobre la organización de los archivos correspondientes al Fondo Acumulado; Prestar asistencia técnica para la transferencia secundaria y revisar las Tablas de Valoración Documental los primeros tres períodos (3 períodos) de los archivos del extinto ICT-INURBE, su disposición final y revisar los criterios que se establecieron en el momento de aprobación de las TVD por el AGN.

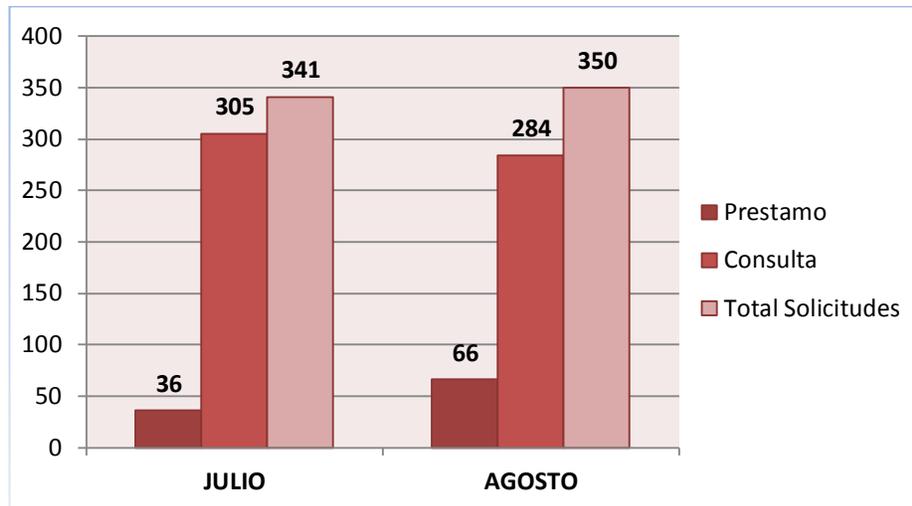
Reunión con los funcionarios del grupo de Contratos para verificar el diligenciamiento de los formatos de rótulos y el formato inventario único de inventario documental

Reunión en el Depósito de La Fragua con los funcionarios responsables del archivo de contratos para definir el marco operativo y el procedimiento de organización de los archivos para su transferencia primaria (Archivo de Gestión al Archivo central)

**Actividad 2:** Esta pendiente la entrega por parte de la empresa EMTEL el "informe de avance N°4201D.

**Actividad 3:** Se revisaron 94 cajas que corresponden a 861 carpetas de la regional Antioquia. Se revisaron 18 cajas que corresponden a 184 carpetas de la regional Antioquia, se han relacionado 156 cajas que corresponden a 1746 carpetas.

**Actividad 4:** Se atendieron 102 préstamos y 589 solicitudes de consulta. En total para en el bimestre Julio - Mayo de 2015, para un total de 691 solicitudes, las cuales se desagregan a continuación:



Fuente: Consolidado estadístico cuarto 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.

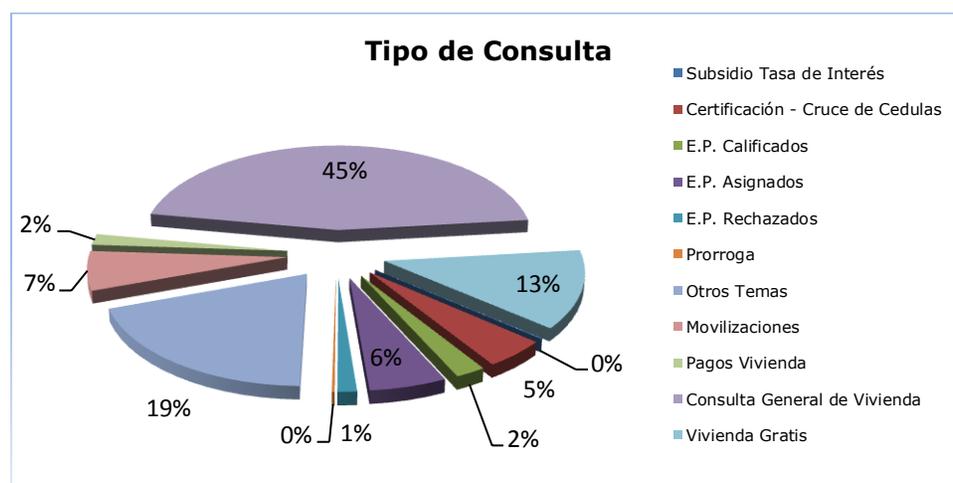
**Actividad 1:** Se atendieron personalmente a 5.218 usuarios que se acercaron a la sede de la entidad a solicitar información o trámites. En el bimestre de Julio - Agosto el buzón de sugerencias, donde los ciudadanos pueden depositar la encuesta de evaluación del servicio (formato AU-F-07), de las cuales 0 fueron insatisfechos con un porcentaje 0% 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	5.312
Cantidad de usuarios insatisfechos	0
Porcentaje de insatisfacción en relación a la cantidad de usuarios atendidos	0%

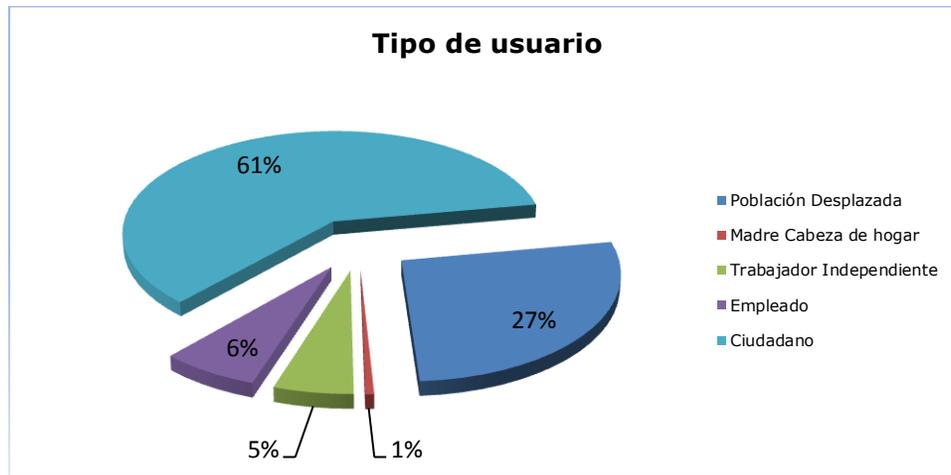


Fuente: Consolidado estadístico cuarto bimestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

**Actividad 2:** En el canal Telefónico se atendieron 444 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 cuarto bimestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



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

**Actividad 3:** En el bimestre Julio - Agosto se dio trámite a 7.170 documentos que ingresaron al Grupo de Atención al Usuario y Archivo con un promedio estimado de tiempo de respuesta de 9,7 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 23.265, 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 17.356, se dio trámite oportuno de 7.170 documentos que ingresaron al grupo de atención al Usuario con un promedio estimado de tiempo de respuesta de 9.7 días. Igualmente relaciona la gestión en cuanto al área de archivo se presentaron 589 consultas y 102 préstamos de documentos así como Organización – Revisión archivística entrega grupo Emtel regional Antioquia, se revisaron 18 cajas que corresponden a 184 carpetas de la regional Antioquia.

Se revisaron 94 cajas que corresponden a 861 carpetas de la regional Antioquia relación entrega del MCVT al grupo pbm regional Bolivar al grupo pbm: se han relacionado 156 cajas que corresponden a 1746 carpetas.

**Actividad 6:** en este momento se encuentra en construcción el Informe Semestral.

**Actividad 7:** Se genera el reporte de usuarios caracterizados.

LLAMADAS RECIBIDAS EN GAUA AÑO 2015 - TIPO DE CONSULTA									
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	TOTAL
Subsidio Tasa de Interés	7	13	10	1	2	1	0	1	35
Certificación - Cruce de Cédulas	0	10	13	3	8	15	24	22	95
E.P. Calificados	18	22	21	16	7	6	13	9	112
E.P. Asignados	9	8	37	18	11	12	34	22	151
E.P. Rechazados	5	12	9	4	3	5	12	2	52
Ley 1469 de 2011	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prorroga	0	0	0	4	1	0	2	0	7
Otros Temas	41	56	124	118	92	229	116	76	852
Movilizaciones	7	13	12	7	12	11	37	27	126
Pagos Vivienda	4	11	7	13	6	8	17	1	67
Consulta General de Vivienda	433	489	919	609	266	332	250	202	3500
Vivienda Gratis	32	48	128	104	44	82	67	61	566
Consulta Agua Potable	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Desarrollo Territorial	0	0	1	1	0	0	0	0	2
VIPA o CASA AHORRO	-	-	-	-	0	0	0	0	0
MI CASA YA	-	-	-	-	0	1	0	0	1
<b>Total Llamadas Caracterizadas</b>	<b>556</b>	<b>682</b>	<b>1281</b>	<b>899</b>	<b>452</b>	<b>702</b>	<b>572</b>	<b>423</b>	<b>5567</b>

Fuente: reporte de usuarios caracterizados 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

LLAMADAS RECIBIDAS EN GAUA AÑO 2015 - TIPO DE USUARIO									
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	TOTAL
Población Desplazada	212	270	298	233	159	153	175	145	1645
Madre Cabeza de hogar	4	40	32	33	9	8	5	2	133
Trabajador Independiente	115	54	109	15	16	11	54	9	383
Empleado	8	19	36	72	35	33	53	25	281
Alcalde	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Gobernador	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Concejal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estudiante	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Ciudadano	213	339	821	599	416	505	299	422	3614
Investigador	0	1	0	0	0	0	0	0	1
<b>Total Llamadas Caracterizadas</b>	<b>555</b>	<b>723</b>	<b>1297</b>	<b>952</b>	<b>635</b>	<b>710</b>	<b>586</b>	<b>603</b>	<b>6061</b>

Fuente: reporte de usuarios caracterizados 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

**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 7.035 llamadas tipificadas y en el mes de Agosto se atendieron 8.322 llamadas tipificadas de 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 Interés así como información sobre el estado de postulación al subsidio familiar de vivienda.

Para el mes de Julio según el informe presentado por la firma EMTELCO el siguiente es el tipo de llamadas atendidas:

Nivel1	CodFinalizacion	Total Cantidad	Total %	
NO ASIGNADO	NO ASIGNADO	476	6,8%	
OTROS	LLAMADA MUDA	303	4,3%	
	NUMERO EQUIVOCADO	43	0,6%	
	NINOS JUGANDO	3	0,0%	
	VIVIENDA GRATIS	2488	35,4%	
PROGRAMAS VIGENTES	CASA AHORRO o VIPA	757	10,8%	
	MI CASA YA	698	9,9%	
	SUBSIDIO A LA TASA DE INTERES	224	3,2%	
	PIPE 2	147	2,1%	
	CONSULTA GENERAL	737	10,5%	
	NO COMPETENCIA DEL MVCT O DEL FNV	29	0,4%	
	QUEJAS Y RECLAMOS Y SUGERENCIAS MINISTERIO DE VIVI	118	1,7%	
	INURBE	174	2,5%	
	PAGOS	1	0,0%	
	TUTELAS	4	0,1%	
	PERMISOS	2	0,0%	
	INFORMACION POSTULACIONES	605	8,6%	
	INFORMACION CCF	25	0,4%	
	QUEJAS CAJAS DE COMPENSACION	3	0,0%	
	DERECHOS DE PETICION Y O RADICADO	173	2,5%	
	RECURSOS DE REPOSICION	9	0,1%	
	MOVILIZACION	3	0,0%	
	INFORMACION AGUA Y SANEAMIENTO BASICO	4	0,1%	
	SOLICITUD DE AUTORIZACION DE MOVILIZACION	6	0,1%	
	INFORMACION FNA	3	0,0%	
	<b>Total</b>		<b>7035</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Reporte de operación centro de contacto mes de Julio 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

En el mes de Julio el motivo de consulta con mas llamadas es VIVIENDA GRATIS con un total de 2.488 llamadas, correspondientes al 35,4%, el segundo motivo es CASA AHORRO o VIPA con 757 llamadas correspondiente al 10,8%.

Para el mes de Agosto según el informe presentado por la firma EMTELCO el siguiente es el tipo de llamadas atendidas:

Nivel1	CodFinalizacion	Total Cantidad	Total %	
NO ASIGNADO	NO ASIGNADO	559	6,7%	
	LLAMADA MUDA	358	4,3%	
OTROS	NUMERO EQUIVOCADO	18	0,2%	
	NINOS JUGANDO	2	0,0%	
PROGRAMAS VIGENTES	VIVIENDA GRATIS	3248	39,0%	
	CASA AHORRO o VIPA	1051	12,6%	
	MI CASA YA	780	9,4%	
	SUBSIDIO A LA TASA DE INTERES	219	2,6%	
	PIPE 2	126	1,5%	
	CONSULTA GENERAL	700	8,4%	
	NO COMPETENCIA DEL MVCT O DEL FNV	35	0,4%	
	QUEJAS Y RECLAMOS Y SUGERENCIAS MINISTERIO DE VIVI	150	1,8%	
	INURBE	168	2,0%	
	QUEJAS FNA	2	0,0%	
	TUTELAS	2	0,0%	
	PERMISOS	1	0,0%	
	INFORMACION POSTULACIONES	639	7,7%	
	INFORMACION CCF	11	0,1%	
	QUEJAS CAJAS DE COMPENSACION	3	0,0%	
	DERECHOS DE PETICION Y O RADICADO	209	2,5%	
	RECURSOS DE REPOSICION	2	0,0%	
	MOVILIZACION	3	0,0%	
	INFORMACION AGUA Y SANEAMIENTO BASICO	15	0,2%	
	SOLICITUD DE AUTORIZACION DE MOVILIZACION	21	0,3%	
	<b>Total</b>		<b>8322</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Reporte de operación centro de contacto mes de Agosto 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

En el mes de Agosto el motivo de consulta con mas llamadas es VIVIENDA GRATIS con un total de 3.248 llamadas, correspondientes al 39,0%, el segundo motivo es MI CASA YA con 780 llamadas correspondiente al 9,4%.

**Actividad 2:** En el mes de Julio se generó la primera calibración para el centro de contacto por medio de su facilitador-entrenador, agentes y supervisor, en el mes de Agosto se Realizó formato de retroalimentaciones y capacitaciones a través de preguntas frecuentes.

**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 el mes de Julio se participó en la feria de atención al ciudadano realizada en Buenaventura - Valle, se atendieron un total de 197 ciudadanos.

En el mes de Agosto se participó en la feria de atención al ciudadano realizada en La Virginia - Risaralda, se atendieron un total de 200 ciudadanos.

**ADRIANA BONILLA MARQUINEZ**  
Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jasson Rodriguez Sanabria.  
Fecha: Septiembre 21 de 2015

