

## **MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO**

### **GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO**

INFORME DE GESTIÓN  
Marzo – Abril de 2018

#### RESPONSABLES

**PAULO FERNANDO MILLAN BALCAZAR**  
Coordinador Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Jefferson Daniel Romero Acosta  
Diana Marcela Rincon Nava  
Facilitadores de calidad

2018

## 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 por medio 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 del grupo dar respuesta, 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 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.

## GESTION DE CANALES DE ATENCION

El Grupo de Atención al Usuario y Archivo del Ministerio tiene como objetivo primordial *“Brindar de manera eficiente, oportuna y eficaz atención a los usuarios del Ministerio, para satisfacer sus necesidades de información o trámites en relación con los temas de su competencia”*.

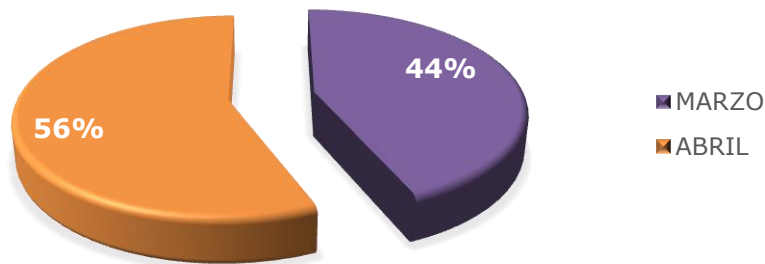
En cumplimiento de dicho objetivo, el MVCT cuenta con 9 canales de atención, que facilitan la interacción del ciudadano con la Entidad, los cuales se detallan a continuación evidenciando que los tres canales con mayor volumen de interacciones son:

CANALES DE ATENCION					PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN (%)
ITEM	CANALES DE ATENCION - MES	MARZO	ABRIL	TOTAL	
1	CENTRO DE CONTACTO - TELEFONICO	1.594	3.615	<b>5.209</b>	<b>15,93%</b>
2	CANAL CORREO POSTAL	4.454	5.160	<b>9.614</b>	<b>29,39%</b>
3	ATENCION PERSONALIZADA	1.797	1.569	<b>3.366</b>	<b>10,29%</b>
4	FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO	216	0	<b>216</b>	<b>0,66%</b>
5	CANAL DE CORREO ELECTRONICOS	3.705	5.865	<b>9.570</b>	<b>29,26%</b>
6	FAX	0	0	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
7	CHAT INSTITUCIONAL	1.425	2.258	<b>3.683</b>	<b>11,26%</b>
8	URNA DE CRISTAL	9	3	<b>12</b>	<b>0,04%</b>
9	FORMULARIO VIRTUAL PQRS	676	363	<b>1.039</b>	<b>3,18%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>13.876</b>	<b>18.833</b>	<b>32.709</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Consolidado estadístico Marzo – Abril 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

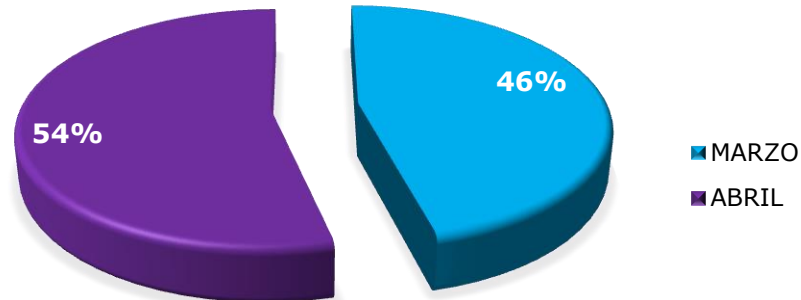
Durante los meses de Marzo y Abril de 2018 se radicaron un total de **20.227** documentos que estaban dirigidos a las diferentes dependencias del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y se generaron en total **17.678** de respuestas de las cuales se dio salida a través de la empresa Servicios Postales Nacionales S.A. – 4-72 un total de **16.070** documentos dirigidos a diferentes partes del país. De la totalidad de documentos recibidos y radicados **8.011** corresponden al Grupo de Atención al Usuario y Archivo, el cual generó **7.696** respuestas a través de la Herramienta de Gestión Documental.

### TOTAL CORRESPONDENCIA DE ENTRADA O RADICADA AL MVCT



Fuente: Consolidado estadístico Marzo – Abril 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

### TOTAL DE RESPUESTA GENERADAS POR EL MVCT



Fuente: Consolidado estadístico Marzo – Abril 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Se atendieron personalmente a **3.366** usuarios que se acercaron a la sede de la entidad a solicitar información o trámites. En el bimestre de Marzo - Abril el buzón de sugerencias, donde los ciudadanos pueden depositar la encuesta de evaluación del servicio (formato AU-F-07), de las cuales **81** usuarios diligenciaron la encuesta tanto en atención personalizada como en el chat institucional, de los cuales **65** usuarios se encontraron satisfechos de acuerdo a los resultados de la encuesta, sin embargo se debe seguir mejorando en las instalaciones, apertura de convocatorias dirigidas a la población desplazada únicamente, términos de respuesta a solicitudes presentadas ante las dependencias del MVCT, entre otras.

A continuación se ve reflejado el tipo de trámite solicitado por los usuarios durante el bimestre correspondiente

<b>CONSOLIDADO DE PQRSDF MARZO - ABRIL 2018</b>			
<b>TIPO</b>	<b>Entradas Marzo</b>	<b>Entradas Abril</b>	<b>Total</b>
<b>Petición</b>	1472	1755	<b>3.227</b>
<b>Queja</b>	55	45	<b>100</b>
<b>Reclamo</b>	49	77	<b>126</b>
<b>Sugerencia</b>	3	4	<b>7</b>
<b>Denuncia</b>	17	12	<b>29</b>
<b>Felicitación</b>	0	0	<b>0</b>
<b>Información pública</b>	1	87	<b>88</b>
<b>Movilización</b>	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL PQRSF</b>	1.596	1.893	<b>3.489</b>
<b>Tutela</b>	327	345	<b>672</b>
<b>Notificación</b>	1.139	1.583	<b>2.722</b>
<b>Acción de Tutela</b>	615	1.016	<b>1.631</b>

### **Centro de Contacto al Ciudadano**

La Secretaría General del Ministerio, a través del Grupo de Atención al Usuario, participa en el proyecto del Centro de Contacto al Ciudadano como uno de los objetivos de mejoramiento de los canales de comunicación contemplados en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), liderado por el Departamento Nacional de Planeación cuya estrategia de ejecución se centra en la consolidación del Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano (SNSC).

El Centro de Contacto al Ciudadano es el punto integrado de contacto donde, a través del canal telefónico y chat institucional, se brinda atención de primer nivel en donde se atendieron **5.209** llamadas y **3.683** interacciones por el canal Chat Institucional en el periodo evaluado de este informe, los temas más frecuentes tienen que ver con información general del SFVIS, temas de Mi Casa Ya, INURBE, Programa de Vivienda Gratis, autorización de movilización de recursos de cuentas de ahorro programado y otros temas competencia de la entidad, a continuación se muestra gráficamente la distribución de tipo de solicitudes que realizan a través de estos canales:

CENTRO DE CONTACTO	
Consultas Telefonicas	Cantidad
Certificación - Cruce de Cedulas	113
Constructores	76
Consulta Agua Potable	15
Consulta Tranites MVCT Radicados	350
Informacion Estados de Postulacion	56
INURBE	157
Llamada incompleta	153
Mi casa ya	966
Movilizaciones	24
No Competencia Del Mvct	31
Otros Temas	477
Pagos de Subsidios	33
Prorroga Subsidios	6
Queja	4
Subsidio Tasa de Interés	19
VipaCasa Ahorro	26
Vivienda Gratis	902

CENTRO DE CONTACTO	
Consultas Chat	Cantidad
Certificación - Cruce de Cedulas	51
Chat Equivocado	2
Constructores	55
Consulta Agua Potable	8
Consulta Tranites MVCT Radicados	244
Desarrollo Territorial	2
Informacion Estados de Postulacion	29
INURBE	36
Llamada incompleta	254
Mi casa ya	409
Movilizaciones	9
No Competencia Del Mvct	65
Otros Temas	133
Pagos de Subsidios	13
Prorroga Subsidios	6
Queja	1
Subsidio Tasa de Interés	22
VipaCasa Ahorro	15
Vivienda Gratis	335

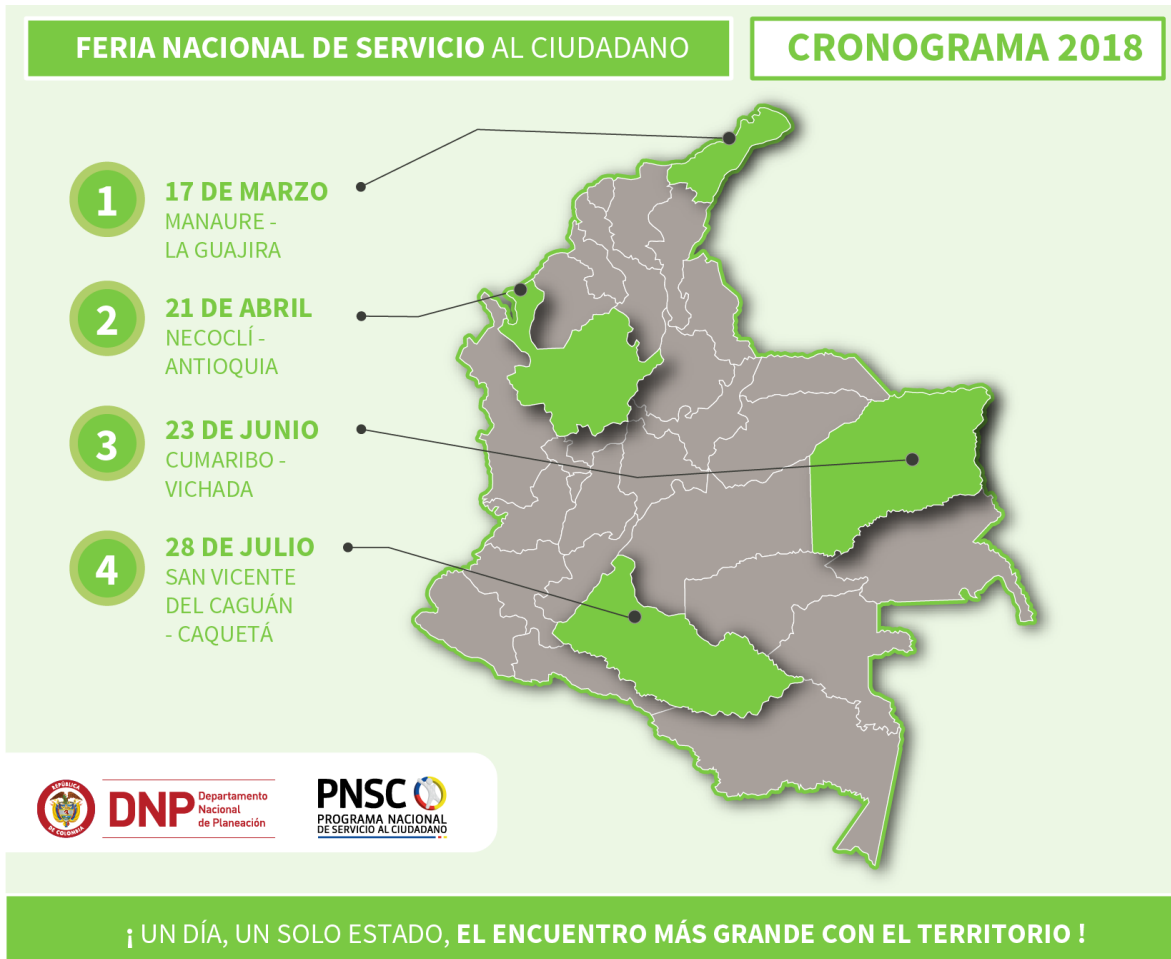
## Ferias del Servicio al Ciudadano

Uno de los objetivos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano es incrementar la confianza de los ciudadanos en la Administración Pública, labor que se desarrolla buscando el “Mejoramiento y fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano”.

El Programa liderado por el Departamento Nacional de Planeación continuó implementando el escenario institucional denominado “Ferias de Servicio al Ciudadano”, en las que se propicia la oportunidad de crear lazos de comunicación directos con los ciudadanos y de presentar y promocionar nuestras políticas institucionales.



A continuación se ilustra el Cronograma del Ministerio para la vigencia 2018.



### SERVICIO DE MOVILIZACION DE RECURSOS EN LINEA

Se realizaron diferentes gestiones relacionadas con el proyecto de “Movilizaciones”, el cual consiste en poner a disposición de todos los colombianos el primer servicio en línea sobre movilización de recursos en cuentas de ahorro programado cuando los ciudadanos han renunciado a la postulación de Subsidio o no hayan sido beneficiados con una asignación.

Este servicio se realiza a través de la página web y desde cualquier parte del País, donde el ciudadano podrá descargar la certificación necesaria para retirar los recursos de su cuenta de ahorro programado; en el periodo de Marzo a Abril de 2018 no se generaron Movilizaciones por medio del aplicativo, sin embargo se tramitaron 117 movilizaciones solicitadas personalmente, de las cuales 40 corresponden al mes de Marzo y 77 al mes de Abril.

**Es de aclarar que esta solicitud la puede generar personalmente todo ciudadano en la página web del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio sin costo alguno.**

## GESTION DOCUMENTAL.

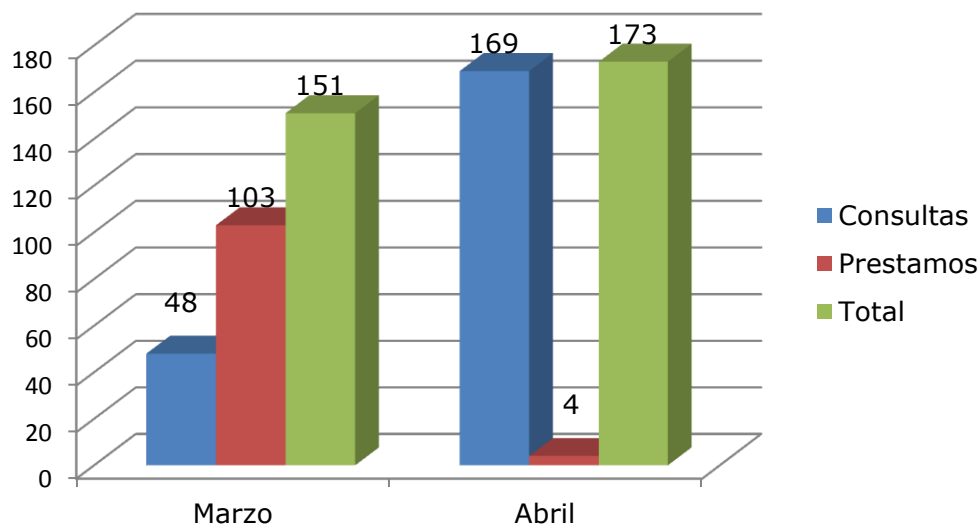
### ACTIVIDAD REALIZADA DURANTE EL BIMESTRE Y CANTIDAD EJECUTADO EN EL ARCHIVO DE LA FRAGUA

- Durante este periodo se divulgo campaña de expectativa al interior de la entidad y cronograma de mesas de trabajo con todas las dependencias, con el objetivo de dar inicio a la actualización de las Tablas de Retencion Documental, dichas mesas de trabajo se llevaron a cabo según cronograma.
- Con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación en el mes de Marzo se elaborò el Plan de Mejoramiento Interno correspondiente al proceso de Gestión Documental, con base en la mesa de trabajo realizada con el AGN, el Diagnostico realizado por el AGN, el Plan de Mejoramiento Archivístico y el informe realizado por la contratista profesional especializada en Gestión Documental, sobre el estado actual del proceso.

## ARCHIVO FRAGUA

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:

### CONSULTAS Y PRESTAMOS



Fuente: Consolidado estadístico Marzo – Abril 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

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 y adecuaciones locativas en los lugares de disposición final.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Las dependencias del MVCT deben generar los trámites necesarios para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias dentro de los tiempos estipulados en la Ley 1755 de 2015, (10, 15 o 30 días hábiles). Lo anterior con el ánimo no solo de dar cumplimiento a dicha Ley sino con el fin de obtener mejores resultados en los próximos informes.
- El reporte se irá ajustando acorde a los requerimientos que se deben cumplir para poder dar cabal cumplimiento a las características que deben tener este tipo de informes. Las cuales fueron informadas a las áreas responsables de los ajustes con el fin de que se tengan lo más pronto posible.
- Es de vital importancia el uso adecuado y oportuno de la herramienta de gestión documental **GesDoc-Bizagi** para el trámite y/o respuesta a las solicitudes que son asignadas a cada servidor público de la Entidad, con lo anterior se lograra tener mayor información respecto a la gestión de este tipo de documentos.
- Las recomendaciones de los usuarios giran en torno a los procesos de asignación de los subsidios familiares de vivienda, pues al parecer de los usuarios y probablemente por desconocimiento de los procesos y requisitos, no se muestran conformes con las asignaciones de subsidios o con los beneficios que reciben los hogares, razón por la cual es recomendable emprender campañas informativas relacionadas con los procedimientos y requisitos en cada una de las etapas que se utilizan para la asignación de subsidios especialmente para el programa de vivienda gratis, donde mayores inconformidades se presenta.

**PAULO FERNANDO MILLAN BALCAZAR**

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jefferson Daniel Romero Acosta.  
Diana Marcela Rincon Nava

