

**MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO**

**INFORME DE GESTIÓN  
Mayo - Junio 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 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 tercer 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

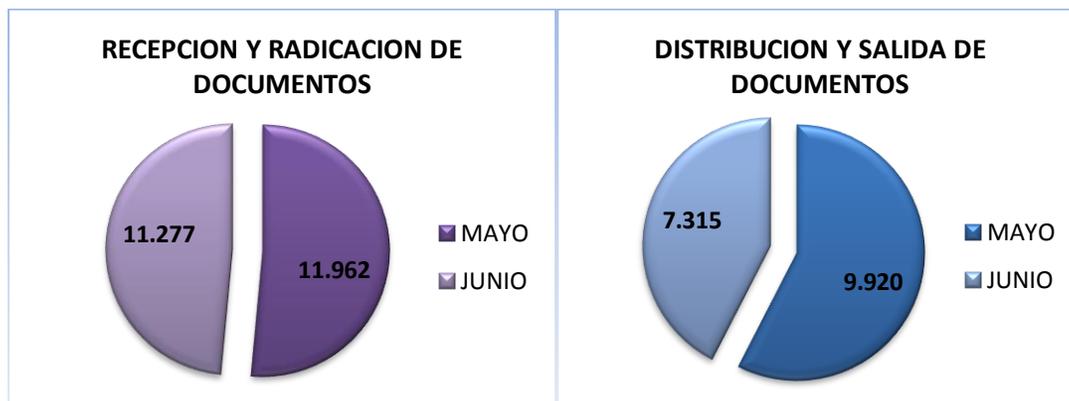
## INFORME DE GESTIÓN Mayo - Junio de 2015

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 mayo y junio se radicaron un total de 23.239 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 17.235 documentos dirigidos a diferentes partes del país.



Fuente: Consolidado estadístico tercer 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:** Reunión con el grupo de funcionarios del archivo de contratos y con Ivette Páez Ramírez con el fin de llevar a cabo la auditoría interna al proceso de organización de las carpetas del archivo de Gestión. Se establecieron compromisos para la organización de las carpetas del año 2015 y como constancia se firmó el Acta de reunión.

Capacitación y socialización sobre la implementación y aplicación de las TRD a Martha Suárez funcionaria del despacho del Ministro, revisión del procedimiento y revisión de los rótulos del SGI.

Revisión del Informe correspondiente al Archivo de Gestión de Contratos y revisión del Acta de compromiso de la misma dependencia, para determinar el grado de ejecución de las actividades relacionadas con el proceso de organización de los Archivos de Gestión.

Reunión con el Archivo General de la Nación con el fin de establecer directrices sobre la organización de los medios audiovisuales conservados por el grupo de Comunicaciones estratégicas

Elaboración y organización del material requerido para la socialización en la Intranet del programa de Gestión Documental. Durante 8 días se publicarán con fondo de pantalla los ochos procesos archivísticos incluidos en el Programa de Gestión Documental.

Revisión final de la tabla de Retención Documental con el fin de imprimirlas y firmarlas

Capacitación a Lady Johana Lombana contratista encargada de la organización del archivo de gestión de Tutelas Fonvivienda (Sede edificio Palma Real) : organización del archivo, utilización de los códigos, numeración de las carpetas, elaboración de rótulos, organización en la estantería, diligenciamiento de formatos publicados en el SIG y formato único de inventario documental

Reunión con el Dr. Casanova con el fin de revisar los temas de PMA de los archivos de Gestión, Contratos de La Fragua, Implementación de las TRD, capacitación a las áreas sobre las TRD y acto administrativo implementando las TRD.

Se proyectó comunicación para que las dependencias de la entidad, elaboren un informe de seguimiento relacionado con las actividades tendientes a la organización de los archivos de gestión.

Reunión con los funcionarios encargados del Archivo de la Subdirección de Espacio Urbano Territorial, con el fin de capacitar sobre la organización de los archivos de gestión y socializar la implementación de las TRD.

Reunión en la Subdirección de Servicios Administrativos y en las bodegas de La Fragua para establecer los parámetros de recepción del trabajo elaborado por EMTEL correspondiente a la intervención archivística de la Regional de Antioquia y Bogotá

Elaboración de proyecto de comunicación al Archivo General de la Nación, solicitando la conformación del grupo de Acompañamiento en el proceso de valoración de los documentos

Reunión con el Grupo de Recursos Físicos para dar orientaciones sobre la organización del archivo de gestión

Reunión con Hecnoc Palacios funcionario encargado del archivo de gestión de Viceministerio de Agua para la organización del archivo de gestión

Reunión con funcionario del Grupo de Talento Humano encargado del archivo de gestión de la dependencia para revisar la organización y socializar las TRD.

Elaboración de la comunicación para firma del Dr. Casanova, solicitando a las dependencias un informe de supervisión de las actividades realizadas en el Archivo de gestión, que tiene como fin corregir los hallazgos encontrados en el plan de mejoramiento de los archivos de gestión.

Reunión en La Fragua con el fin de proceder a establecer la metodología para la revisión de las carpetas y confrontación del inventario entregado por la Firma Emtel y elaboración de pautas para tener criterios claros frente al proceso de revisión

Reunión con el Grupo de Control disciplinario para solucionar algunas inquietudes presentadas frente a la foliación de los expedientes, organización cronológica, identificación de las carpetas, aplicación de las TRD

Reunión con el grupo de Tesorería para resolver inquietudes relacionadas con la organización de los archivos y el manejo de los documentos de apoyo

Reunión con Claudia Cortés funcionaria de la Subdirección de promoción y Apoyo Técnico con el fin de revisar el Plan de Mejoramiento del Archivo de Gestión de la dependencia y elaborar su respuesta

Revisión del Acta de Reunión de Asistencia Técnica realizada con el Archivo General de la Nación y que tiene como fin establecer un plan de acción para organizar la información que se encuentra almacenada en soportes análogos

(soportes diferentes al papel); este documento fue enviado al Grupo de Comunicaciones.

Reunión con todos los grupos de la Subdirección Financiera para dar directrices para la organización del archivo: implementación de las Tablas de Retención Documental, organización, identificación, rotulación, foliación, etc.

Elaboración del informe de respuesta a la Contraloría General de la República, relacionada con: Presentación del Inventario Documental, Diagnóstico del proceso de intervención, últimas tablas documentales y plan de mejoramiento actualizado.

Reunión con los funcionarios de la Subdirección de Servicios Administrativos con el fin de estudiar el ingreso a las Tablas de Retención Documental, de los documentos que corresponden a la serie documental de saneamiento predial a cargo de la subdirección.

Organización de las TRD, Tabla de contenido, foliación y adjuntar anexos para enviarlos a la Secretaría General y posteriormente publicarlos en la página Web de la Entidad.

Reunión en el Depósito de La Fragua con el Archivo general de la Nación con el fin de proceder a revisar las instalaciones físicas de almacenamiento de los archivos y verificación de los documentos cuyo destino final, según las TVD son eliminación.

Reunión en el depósito de La Fragua con los Contratistas encargados de la Primera Fase de organización de los archivos (Antioquia y Bogotá) para determinar el procedimiento para su recepción y verificación.

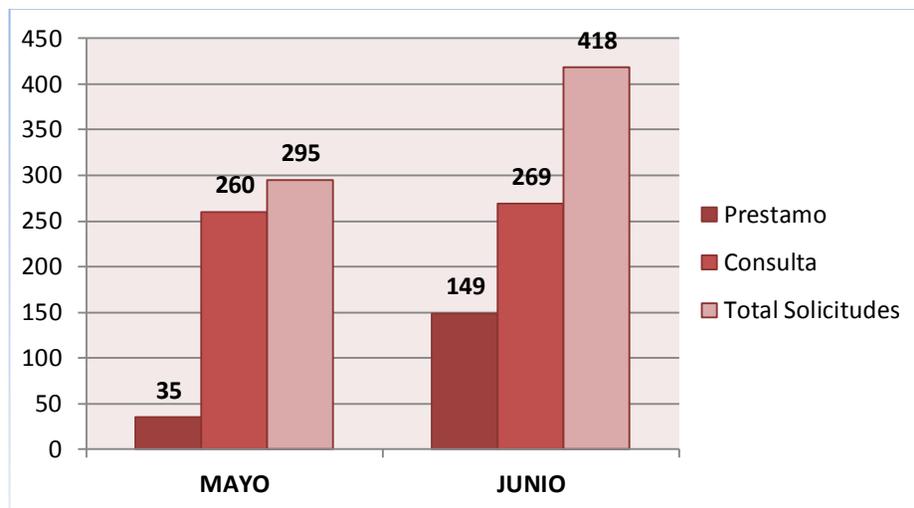
Revisión de las Bases de datos de Antioquia y Bogotá, con el fin de verificar el ingreso de la información, existencia de las carpetas y organización de las mismas.

Elaboración del informe de respuesta a la Contraloría general de la república, solicitado por la oficina de Control Interno sobre los siguientes tema:  
Presentación Inventario Documental del Archivo, Diagnóstico del proceso de intervención (por ser de carácter histórico) y últimas Tablas de Retención Documental. Esta respuesta se encuentra Radicada con el Número 2015EE0055635 de fecha Junio 11 de 2015 y firmado por Jorge Augusto Sosa Ávila Subdirector Servicios Administrativos (E)

**Actividad 2:** La empresa EMTEL entrega "informe de avance N°2, donde muestran el avance de las regionales Atlántico, Cauca y Córdoba, donde muestran que la regional de Atlántico encontraron archivos con Biodeterioro, en total 44 carpetas, en la regional Cauca, no se evidenciaron archivos con biodeterioro, igualmente para la regional de Córdoba, en la organización del archivo inactivo del MVCT ubicado en las bodegas de la Fragua.

**Actividad 3:** Se identificaron y archivaron 328 carpetas de obligaciones hipotecarias y/o documentación de las diferentes regionales, 1. Se puntuaron contra inventario documental 1.661 cajas y 12.634 carpetas de la regional Bogotá.

**Actividad 4:** Se atendieron 184 préstamos y 529 solicitudes de consulta. En total para en el bimestre mayo - junio de 2015, para un total de 713 solicitudes, las cuales se desagregan a continuación:



Fuente: Consolidado estadístico tercer 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.

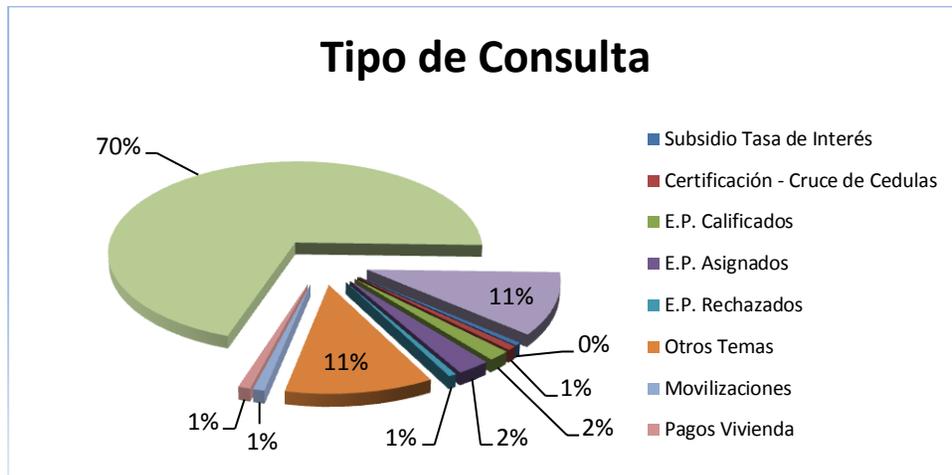
**Actividad 1:** Se atendieron personalmente a 5.218 usuarios que se acercaron a la sede de la entidad a solicitar información o trámites. En el bimestre de mayo - junio el buzón de sugerencias, donde los ciudadanos pueden depositar la encuesta de evaluación del servicio (formato AU-F-07), de las cuales 2 fueron insatisfechos con un porcentaje 0.0004% 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	5.218
Cantidad de usuarios insatisfechos	2
Porcentaje de insatisfacción en relación a la cantidad de usuarios atendidos	0,004

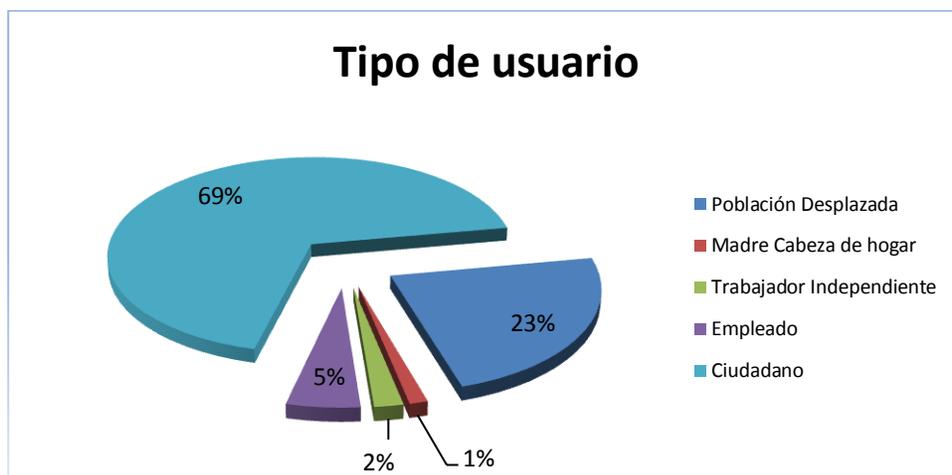


Fuente: Consolidado estadístico tercer bimestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

**Actividad 2:** En el canal Telefónico se atendieron 467 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 tercer bimestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



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

**Actividad 3:** En el bimestre mayo - junio se dio trámite a 14.364 documentos que ingresaron al Grupo de Atención al Usuario y Archivo con un promedio estimado de tiempo de respuesta de 10,5 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 23.249, 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 17.235, se dio trámite a oportuno de 14.664 documentos que ingresaron al grupo de atención al Usuario con un promedio estimado de tiempo de respuesta de 10.2 días. Igualmente relaciona la gestión en cuanto al área de archivo se presentaron 529 consultas y 184 préstamos de documentos así como Organización – Se identificaron y archivaron 328 carpetas de obligaciones hipotecarias y/o documentación de las diferentes regionales Se identificaron y archivaron 328 carpetas de obligaciones hipotecarias y/o documentación de las diferentes regionales.

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

**Actividad 7:** Se genera el reporte de usuarios caracterizados y está en elaboración el documento de caracterización.

**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 Mayo se atendió 3.845 y en el mes de Junio se atendieron 6.202 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.

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

Tipo de Usuario	Tema de la solicitud de la llamada	Total CANT	Total %	
Ciudadano general	CONSULTA GENERAL	861	30,3%	
	DERECHOS DE PETICIÓN Y/O RADICADO	17	0,6%	
	INFORMACIÓN CCF	3	0,1%	
	INFORMACIÓN FNA	1	0,0%	
	INFORMACIÓN POSTULACIONES	19	0,7%	
	INURBE	15	0,5%	
	LLAMADA COLGADA Y/O LLAMADA MUDA	15	0,5%	
	OTROS	14	0,5%	
	PROGRAMAS VIGENTES CASA AHORRO o VIPA	195	6,9%	
	PROGRAMAS VIGENTES MI CASA YA	186	6,6%	
	PROGRAMAS VIGENTES SUBSIDIO A LA TASA DE INTERES	60	2,1%	
	PROGRAMAS VIGENTES VIVIENDA GRATIS	117	4,1%	
	MOVILIZACIÓN	2	0,1%	
	QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO	3	0,1%	
	TUTELAS	1	0,0%	
	INFORMACIÓN AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO	4	0,1%	
	NO COMPETENCIA DEL MVCT O DEL FNV	2	0,1%	
	Damnificado (desastres naturales)	CONSULTA GENERAL	14	0,5%
		DERECHOS DE PETICIÓN Y/O RADICADO	1	0,0%
		INFORMACIÓN CCF	1	0,0%
INFORMACIÓN FNA		1	0,0%	
INFORMACIÓN POSTULACIONES		3	0,1%	
INURBE		1	0,0%	
LLAMADA COLGADA Y/O LLAMADA MUDA		2	0,1%	
PROGRAMAS VIGENTES MI CASA YA		1	0,0%	
PROGRAMAS VIGENTES VIVIENDA GRATIS		23	0,8%	
MOVILIZACIÓN		1	0,0%	
Madre Cabeza de Hogar	CONSULTA GENERAL	24	0,8%	
	INFORMACIÓN POSTULACIONES	2	0,1%	
	INURBE	1	0,0%	
	PROGRAMAS VIGENTES CASA AHORRO o VIPA	15	0,5%	
	PROGRAMAS VIGENTES MI CASA YA	1	0,0%	
	PROGRAMAS VIGENTES SUBSIDIO A LA TASA DE INTERES	1	0,0%	
	PROGRAMAS VIGENTES VIVIENDA GRATIS	46	1,6%	
Pobreza extrema	CONSULTA GENERAL	9	0,3%	
	INFORMACIÓN FNA	1	0,0%	
	INFORMACIÓN POSTULACIONES	8	0,3%	
	PROGRAMAS VIGENTES CASA AHORRO o VIPA	2	0,1%	
	PROGRAMAS VIGENTES MI CASA YA	1	0,0%	
	PROGRAMAS VIGENTES SUBSIDIO A LA TASA DE INTERES	1	0,0%	
	PROGRAMAS VIGENTES VIVIENDA GRATIS	33	1,2%	
Victima del Conflicto Armado Interno (de	CONSULTA GENERAL	137	4,8%	
	DERECHOS DE PETICIÓN Y/O RADICADO	6	0,2%	
	INFORMACIÓN CCF	10	0,4%	
	INFORMACIÓN FNA	3	0,1%	
	INFORMACIÓN POSTULACIONES	160	5,6%	
	INURBE	1	0,0%	
	LLAMADA COLGADA Y/O LLAMADA MUDA	6	0,2%	
	OTROS	3	0,1%	
	PROGRAMAS VIGENTES CASA AHORRO o VIPA	21	0,7%	
	PROGRAMAS VIGENTES MI CASA YA	4	0,1%	
	PROGRAMAS VIGENTES SUBSIDIO A LA TASA DE INTERES	5	0,2%	
	PROGRAMAS VIGENTES VIVIENDA GRATIS	749	26,4%	
	MOVILIZACIÓN	2	0,1%	
	QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO	5	0,2%	
	PAGOS	1	0,0%	
	Discapacitado	CONSULTA GENERAL	5	0,2%
		INFORMACIÓN POSTULACIONES	1	0,0%
PROGRAMAS VIGENTES CASA AHORRO o VIPA		2	0,1%	
PROGRAMAS VIGENTES VIVIENDA GRATIS		9	0,3%	
<b>Total general</b>		<b>2838</b>	<b>100,0%</b>	

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

Cave anotar que la operación del centro de contacto inicio para el mes de mayo en el cual realizan ajustes a sus aplicativos para lograr un ajuste obtimo por esta misma razón se muestra una tipificación en solo 2.838 del total de 3.845, esto se reporta he informan que para el mes de junio se tomaran las medidas correspondientes.

Para el mes de junio 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	701	11,6%
	CONSULTA GENERAL	785	13,0%
	RECURSOS DE REPOSICIÓN	16	0,3%
	NO COMPETENCIA DEL MVCT O DEL FNV	29	0,5%
	DERECHOS DE PETICIÓN Y O RADICADO	59	1,0%
	QUEJAS Y RECLAMOS Y SUGERENCIAS MINISTERIO DE VIVI	78	1,3%
	INFORMACIÓN POSTULACIONES	347	5,7%
	INURBE	116	1,9%
	QUEJAS FNA	1	0,0%
	QUEJAS CAJAS DE COMPENSACIÓN	12	0,2%
	INFORMACIÓN CCF	75	1,2%
	PAGOS	2	0,0%
	INFORMACIÓN AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO	6	0,1%
	MOVILIZACIÓN	4	0,1%
	TUTELAS	6	0,1%
	PERMISOS	2	0,0%
	INFORMACIÓN POSTULACIONES	23	0,4%
	INFORMACIÓN CCF	7	0,1%
	DERECHOS DE PETICIÓN Y O RADICADO	4	0,1%
	INFORMACIÓN AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO	2	0,0%
	INFORMACIÓN POSTULACIONES	29	0,5%
	INFORMACIÓN CCF	6	0,1%
	DERECHOS DE PETICIÓN Y O RADICADO	4	0,1%
	RECURSOS DE REPOSICIÓN	1	0,0%
	SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE MOVILIZACIÓN	1	0,0%
	MOVILIZACIÓN	1	0,0%
	RECURSOS DE REPOSICIÓN	1	0,0%
PROGRAMAS VIGENTES	VIVIENDA GRATIS	2011	33,3%
	CASA AHORRO o VIPA	621	10,3%
	MI CASA YA	544	9,0%
	SUBSIDIO A LA TASA DE INTERES	241	4,0%
OTROS	PIPE 2	104	1,7%
	LLAMADA MUDA	167	2,8%
	NUMERO EQUIVOCADO	39	0,6%
	NIÑOS JUGANDO	1	0,0%
<b>Total</b>		<b>6046</b>	<b>100,0%</b>

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

Cave anotar que la operación del centro de contacto inicio para el mes de mayo para ajustar la operacoon por esta razón realizan ajustes a sus aplicativos para lograr un ajuste obtimo por esta misma razón se muestra una tipificación en solo 6.046 del total de 6.202, esto se reporta he informan que para el mes de julio se tomaran las medidas correspondientes.

**Actividad 2:** Se generaro una capacitacion que se ralizo el día 26 de junio con el centro de contacto del Centro de Contacto, de refuerzo en todos los temas.

**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 Junio se participó en la feria de atención al ciudadano realizada en Buenaventura-Valle, se atendieron un total de 190 ciudadanos.

### **ADRIANA BONILLA MARQUINEZ**

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jasson Rodriguez Sanabr  
Jairo Cárdenas Beltrán  
Fecha: Junio 21 de 2015

