

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

**INFORME DE GESTIÓN
Mayo - Junio de 2016**

**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

2016



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 2016 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 2016

Teniendo en cuenta el Plan de Acción de la vigencia 2016, en el cual se encuentran consignadas cada una de las Metas, Submetas y Actividades que el grupo debe desarrollar a lo largo del año 2016, 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 25.353 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 23.394 documentos dirigidos a diferentes partes del país.



Fuente: Consolidado estadístico Tercer bimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Submeta 2: Administrar eficientemente los recursos documentales del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Actividad 1: Implementación, divulgación, evaluación y seguimiento a la aplicación de las Tablas de Retención Documental:

- Revisión de la literatura existente sobre el procedimiento establecido por el Archivo general de la Nación, para el registro de las Series y Subseries Documentales en el Banco Terminológico del AGN.
- Revisión de la normatividad vigente sobre el Registro Único de Series Documentales (RUSD)
- Ingreso a la aplicación Excel diseñada por el Archivo general de la nación; de la información requerida para el registro único de Series Documentales de los siguientes datos: Entidad productora, dependencia productora, código de dependencia, código de series código de subseries documentales, tipología documental y procedimientos.
- A la fecha se ha ingresado a esta base de datos las series documentales correspondientes a: Despacho del Ministro, Grupo de Comunicaciones Estratégicas, oficina Asesora Jurídica, grupo de Conceptos, grupo de procesos Judiciales, Oficina De control Interno, Oficina Asesora de Planeación, grupo de Gestión de Recursos y presupuesto, Grupo de Seguimiento y Evaluación y Oficina de Tecnologías de la Información.
- Revisión de la literatura existente sobre la aplicación de la Norma ISAD-G (Norma Internacional de Descripción de Archivos)
- Elaboración de un cuadro donde se relacionan: nombre de dependencia, nombre de serie documental y nombre de la sub serie documental con el fin de enviar a las dependencias informando sobre las series y sub series documentales incluidas en las TRD
- Reunión en la Oficina de las TICS con el fin de orientar a sus funcionarios sobre las Tablas de Retención Documental: Definición, alcance, identificación y metodología de organización de las carpetas tanto físicas como electrónicas
- En cumplimiento al Acuerdo No.004 de 2013 del Archivo General de la Nación y con el fin de diligenciar el "Registro Único de Series Documentales" de las TRD, se envió al AGN archivo en Excel relacionando las series y subseries documentales de las siguientes dependencias:

Ingreso a la aplicación Excel diseñada por el Archivo general de la nación ; de la información requerida para el registro único de Series Documentales de los siguientes datos : Entidad productora, dependencia productora, código de dependencia, código de series código de subseries documentales, tipología documental y procedimientos.

En cumplimiento al Acuerdo No. 004 de 2013 del Archivo General de la Nación y con el fin de diligenciar el “Registro Único de Series Documentales” de las TRD, se envió al AGN archivo en Excel relacionando las series y subseries documentales de las siguientes dependencias:

Despacho del Ministro:

Grupo de Comunicaciones Estratégicas, oficina Asesora Jurídica, grupo de Conceptos, grupo de procesos Judiciales, Oficina De control Interno, Oficina Asesora de Planeación, Grupo de Gestión de Recursos y presupuesto, Grupo de Seguimiento y Evaluación y Oficina de Tecnologías de la Información.

Viceministerio de Vivienda:

Dirección del Sistema Habitacional, Grupo Titulación y Saneamiento Predial, Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social, Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda, Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico, Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico

Despacho del Viceministro de Agua y Saneamiento Básico:

Dirección de Desarrollo Sectorial, Grupo Interno de Política Sectorial, Grupo Interno de Monitoreo del SGP de Agua Potable y Saneamiento Básico, Grupo Interno de Desarrollo Sostenible, Dirección de Programas, Subdirección de Estructuración de Programas, Subdirección de Gestión Empresarial, Subdirección de Proyectos, Grupo Interno de Evaluación de Proyectos

Secretaría General:

Grupo de Talento Humano, Grupo de Control Interno Disciplinario, Subdirección de Finanzas y Presupuesto, Grupo de Presupuesto y Cuentas, Grupo de Tesorería, Grupo de Contabilidad, Subdirección de Servicios Administrativos, Grupo de Atención a usuarios y archivo, Grupo de Contratos, Grupo de Soporte Técnico y Apoyo Informático, Grupo de Recursos Físicos

Fondo Nacional de Vivienda-Fonvivienda:

Envío a la Subdirección de Servicios Administrativos de los siguientes documentos: Acta No.5 Comité de Desarrollo Institucional, Comunicación del AGN de convalidación de las TRD del MVCT y Fonvivienda, Resolución de aprobación de las TRD del MVCT y Fonvivienda y archivo de migración de series documentales MVCT y FONVIVIENDA

Actividad 2: Continuar con la implementación del plan de mejora de gestión documental y del programa de gestión documental:

- Se elaboró y revisó la presentación sobre el Sistema Integrado de conservación de Documentos para socializar con los miembros del

Comité Institucional de Desarrollo Administrativo y dar a conocer los principales puntos del SIC en relación con la conservación de los documentos

- Se elaboró el Informe al AGN con corte a mes de Marzo de 2016 Plan de Mejoramiento Archivístico. A este documento se le incluyeron los ajustes correspondientes al desarrollo de las actividades que se realizaron en este período.
- Se proyectó la comunicación de envío al Archivo General de la Nación del Informe del Plan de Mejoramiento Archivístico con corte a Marzo de 2016.
- Se llevó a cabo una reunión con funcionarios de Fonvivienda, con el fin de capacitarlos en la utilización de las TRD de la dependencia
- Se llevó a cabo una reunión con funcionarios de la Subdirección de Subsidio de Vivienda, con el fin de capacitarlos en la utilización de las TRD de la dependencia
- Reunión en la oficina de Planeación con el fin de revisar el procedimiento para la actualización de las Tablas de Retención Documental y el formato que deberá diligenciarse para solicitar su actualización.
- Reunión con funcionarios del Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico con el fin de aclarar temas relacionados con el sistema de correspondencia y la organización del archivo

Actividad 3. Organización de los documentos de la entidad a través del desarrollo de procesos archivísticos como son la clasificación, ordenación, descripción, inventario y ubicación de los documentos:

AUDITORIA REGIONAL ATLANTICO: Se auditaron 54 cajas que corresponden a 258 carpetas.

RELACION REGIONAL CALDAS: Se han relacionado 84 cajas que corresponden 1194.

RELACION REGIONAL CAUCA: Se han relacionado 466 cajas que corresponden a 6436.

RELACION REGIONAL CUNDINAMARCA: Se han relacionado 590 cajas que corresponden a 5982 carpetas.

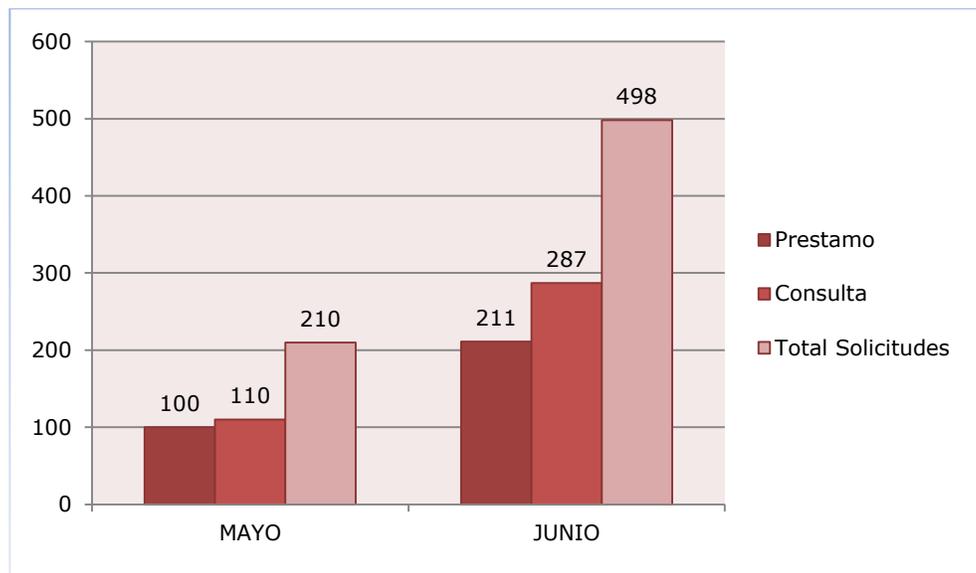
AUDITORIA Y PUNTEO REGIONAL ATLANTICO: Se auditaron y puntuaron 95 cajas que corresponden a 532 carpetas.

RELACION REGIONAL CUNDINAMARCA: Se relacionaron 704 cajas que corresponden 9539 carpetas.

TRASLADO DE CAJAS REGIONAL CUNDINAMARCA : Se trasladaron 1294 cajas de la bodega 2 a la bodega 8.

TRASLADO DE CAJAS REGIONAL CAUCA: Se trasladaron 466 cajas de la bodega 2 a la bodega 8.

Actividad 4. 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:



Fuente: Consolidado estadístico Tercer bimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Actividad 5. 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:

La EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN (EMTEL E.S.P), envía avance de la gestión para el mes de Mayo:

2.2.2.2 Entregable N°3(mayo 30)

Es realizada la clasificación y encarpetao de los documentos clasificados como conservación y FUID de la totalidad de los documentos clasificados como para eliminación , quedando lo siguiente.

Regional Boyacá				
Periodo	Cajas por periodo	Cajas conservación	Cajas eliminación	Metros Lineales (ml)
Periodo 1	0	0	0	248,5
Periodo 2	0	0	0	
Periodo 3	0	0	1	
Periodo 4	1	2	1	
Periodo 5	2	2	1	
Periodo 6	89	38	72	
Periodo 7	241	63	176	
Periodo 8	39	7	28	
Periodo 9	82	20	46	
Periodo 10	147	100	105	
Periodo 11	176	246	16	
Periodo 12	25	38	2	
Periodo 13	0	30	1	
Total	802	546	449	248,5

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 5.936 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

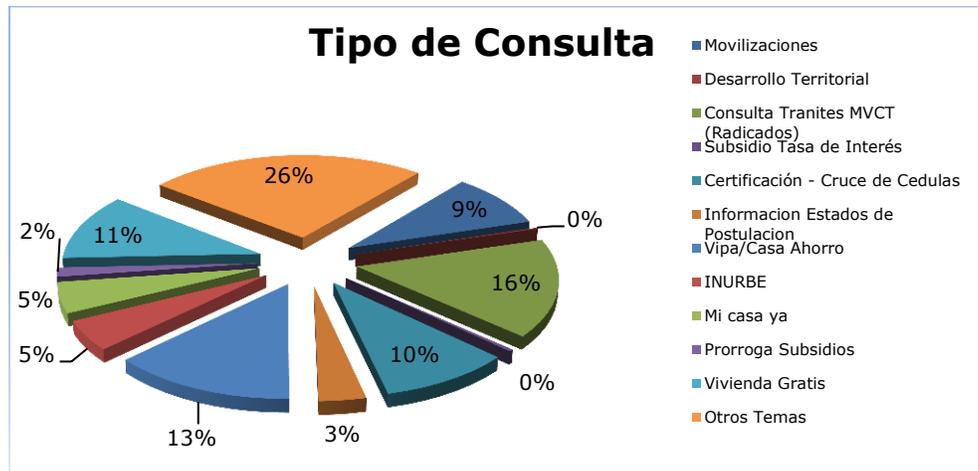
las cuales 3 fueron insatisfechos con un porcentaje 0,0005% donde la percepción en promedio es buena, las observaciones recolectadas están enfocadas a las instalaciones, a la apertura de convocatorias dirigidas a la población desplazada únicamente, términos de respuesta a solicitudes presentadas ante las dependencias del MVCT, entre otras.

Cantidad de usuarios atendidos	5.936
Cantidad de usuarios insatisfechos	3
Porcentaje de insatisfacción en relación a la cantidad de usuarios atendidos	0,0005%

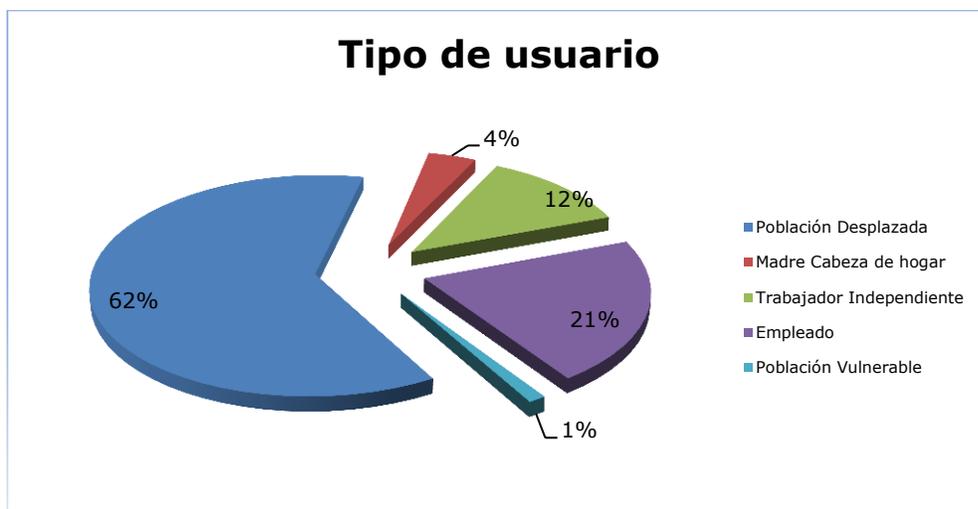


Fuente: Consolidado estadístico Tercer bimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Actividad 2: En el canal Telefónico se atendieron 674 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 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



Fuente: Consolidado Estadístico Tercer bimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Actividad 3: En el bimestre Mayo - Junio se dio trámite a 6.868 documentos que ingresaron al Grupo de Atención al Usuario y Archivo.

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: Realizar Informes estadísticos consolidados de la gestión y las solicitudes, Derechos de Petición que ingresan MVCT a través del Grupo de Atención al Usuario y Archivo:

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. Esta muestra la cantidad de correspondencia registrada de entrada la cual fue 25.353, 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 23.394, se dio trámite a oportuno de 6.868 documentos que ingresaron al grupo de atención al Usuario. Igualmente relaciona la gestión en cuanto al área de archivo se presentaron 397 consultas y 311 préstamos de documentos así como Organización.

Mayo:

AUDITORIA Y PUNTEO REGIONAL ATLANTICO: Se auditaron 97 cajas que corresponden a 660 carpetas.

SELECCIÓN DE OBLIGACIONES HIPOTECARIAS REGIONAL ATLANTICO: Se han seleccionado 27 cajas que corresponden 912 carpetas.

TRASLADO DE CAJAS OBLIGACIONES HIPOTECARIAS REGIONAL ATLANTICO: Se trasladaron 145 cajas de la bodega 3 a la bodega 8.

Junio:

AUDITORIA Y PUNTEO REGIONAL ATLANTICO: Se auditaron 49 cajas que corresponden a 329 carpetas.

SELECCIÓN DE OBLIGACIONES HIPOTECARIAS REGIONAL ATLANTICO: Se han seleccionado 15282 carpetas.

RELACION DE EXPEDIENTE OBLIGACIONES HIPOTECARIAS REGIONAL ATLANTICO: Se han relacionado 11.869 expedientes.

TRASLADO DE CAJAS OBLIGACIONES HIPOTECARIAS REGIONAL ATLANTICO: Se trasladaron 317 cajas de la bodega 3 a la bodega 8

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 2016 - TIPO DE CONSULTA							
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	TOTAL
Pagos de Subsidios	0	0	0	0	0	0	0
Movilizaciones	8	46	25	28	32	23	162
Consulta Agua Potable	0	0	0	0	0	0	0
Desarrollo Territorial	0	0	0	0	1	0	1
Consulta Tramites MVCT (Radicados)	4	33	11	25	6	90	169
Subsidio Tasa de Interés	29	48	3	1	0	2	83
Certificación - Cruce de Cedulas	6	21	12	15	31	26	111
Información Estados de Postulación	17	17	6	11	4	16	71
Vipa/Casa Ahorro	31	163	99	71	39	40	443
INURBE	9	28	9	16	16	13	91
Mi casa ya	57	82	36	32	24	6	237
Prorroga Subsidios	2	7	1	1	1	8	20
Vivienda Gratis	54	233	38	93	37	30	485
Otros Temas	157	138	45	96	69	84	589
Total Llamadas Caracterizadas	374	816	285	389	260	338	2462

Fuente: reporte de usuarios caracterizados 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

LLAMADAS RECIBIDAS EN GAUA AÑO 2016 - TIPO DE USUARIO							
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	TOTAL
Población Desplazada	119	331	81	137	70	88	826
Madre Cabeza de hogar	9	41	6	4	3	7	70
Trabajador Independiente	9	155	23	21	19	12	239
Empleado	33	57	11	18	34	20	173
Alcalde	0	0	0	0	0	0	0
Población Vulnerable	3	7	1	0	0	3	14
Gobernador	0	0	0	0	0	0	0
Concejal	0	0	0	0	0	0	0
Estudiante	0	0	1	0	1	0	2
Ciudadano	529	554	256	310	241	327	2217
Investigador	0	0	0	0	0	0	0
Total Llamadas Caracterizadas	702	1145	379	490	368	457	3541

Fuente: reporte de usuarios caracterizados 2016 – 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: El centro de contacto Millenium Phone Center reporta para el mes de Mayo y Junio la siguiente información .

Mayo:

Tipificación	Subtipificación 1	Subtipificación 2	Total	
OTROS/VARIOS	Inurbe		234	
	Movilización		14	
	No Competencia del MVCT o del FNV		26	
	Otros		13	
	Solicitud de Autorización de Movilización		36	
	Subtotal		323	
QUEJAS	Derechos de Petición y/o Radicado		146	
	Quejas FNA		2	
	Quejas Reclamos, Sugerencias MVCT		6	
	Tutelas		5	
	Subtotal		159	
Sin Solicitud			303	
	Subtotal		303	
TEMAS	Consulta General		1.091	
	Información Agua y Saneamiento Básico		41	
	Información CCF		22	
	Información FNA		14	
	Información Postulaciones		13	
	Programas Vigentes	Arriendo Social		11
		Mi Casa Ya - Cuota Inicial		690
		Mi Casa Ya - Subsidio a la tasa de interés.		34
		Subsidio a la Tasa de Interés		38
		VIPA / CASA AHORRO / Mi Casa Ya - Ahorradores		1.078
	Vivienda Gratuita		2.362	
	Subtotal		5.394	
Total General			6.179	

Junio:

Tipificación	Subtipificación 1	Subtipificación 2	Total	
OTROS/VARIOS	Inurbe		330	
	No Competencia del MVCT o del FNV		22	
	Otros		20	
	Solicitud de Autorización de Movilización		26	
Subtotal			398	
QUEJAS	Derechos de Petición y/o Radicado		187	
	Quejas Cajas de Compensación		2	
	Quejas FNA		1	
	Quejas Reclamos, Sugerencias MVCT		6	
	Tutelas		4	
Subtotal			200	
Sin Solicitud			390	
Subtotal			390	
TEMAS	Consulta General		1155	
	Información Agua y Saneamiento Básico		48	
	Información CCF		29	
	Información FNA		14	
	Información Postulaciones		12	
	Programas Vigentes	Arriendo Social		10
		Mi Casa Ya – Cuota Inicial		734
		Mi Casa Ya – Subsidio a la tasa de interés.		40
		Subsidio a la Tasa de Interés		35
		VIPA / CASA AHORRO / Mi Casa Ya – Ahorradores		1043
	Vivienda Gratuita		2702	
Subtotal			5822	
Total General			6810	

Actividad 2: Realizar capacitaciones de actualización y acompañamiento a los asesores del Centro de Contacto:

Se realizó acompañamiento vía correo electrónico, chat y telefónico durante los dos meses.

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 Mayo no se generaron ferias de atención al ciudadano, en Junio no se generaron ferias de atención al ciudadano, por problemas con el paro de transporte.

ADRIANA BONILLA MARQUINEZ

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jasson Rodriguez Sanabria, Jairo Cárdenas Beltrán.
Fecha: Julio 29 de 2016