

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

INFORME DE GESTIÓN
Mayo – Junio de 2017.

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

JOSE ANGEL ACOSTA CUELLO
Facilitador de Calidad.

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO

2017

INTRODUCCIÓN.

El Grupo de Atención al Usuario y Archivo del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – MVCT, es el 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 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.



**INFORME DE GESTIÓN.
Mayo – Junio de 2017**

RECEPCION DE DOCUMENTOS:

Durante los meses de Mayo y Junio el 2017, se radicaron un total de 25.212 (VEINTICINCO MIL DOSCIENTOS DOCE), 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 18229, documentos dirigidos a diferentes partes del país.



Fuente: Consolidado estadístico MAYO – JUNIO 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



Fuente: Consolidado estadístico MAYO – JUNIO 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

GESTION DOCUMENTAL.

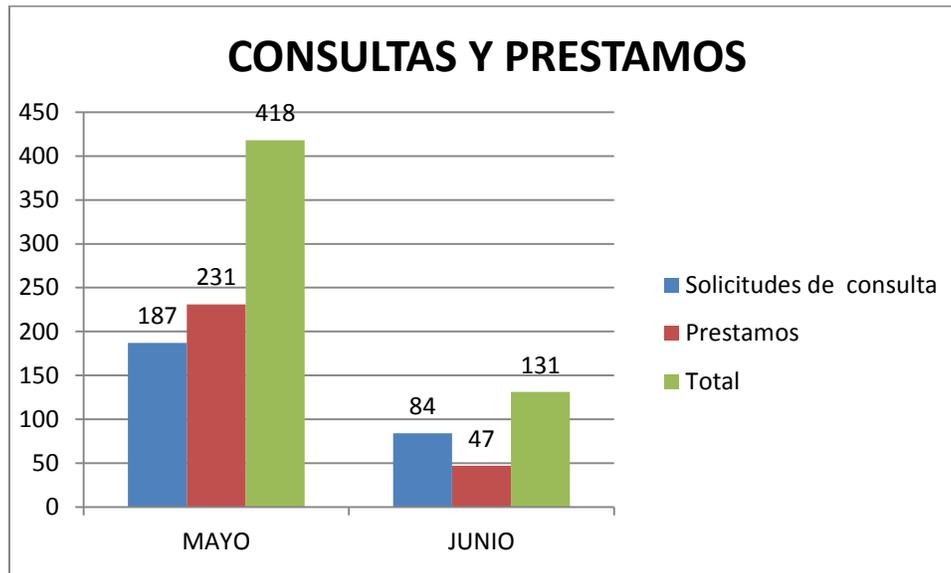
ARCHIVO DE LA FRAGUA:

- Aprobado por el archivo general de a nacion, y con la resolución 0221 del 2016, por la cual se aprueba las TRD del MVCT Y FONVIVIENDA y las resolución 438 del 2016 por la cual se adoptan y ordena la aplicacion e implementacion de las TRD en el MVCT y FONVIVIENDA.
- Capacitación, implementación, divulgación, evaluación y seguimiento a la aplicación de las Tablas de Retención Documental.
- Como resultado de las reuniones con el equipo de la Fragua y de la Empresa Telecomunicaciones de Popayan S.A.NEMTEL E.S.P., se recomendaron algunas modificaciones en las TVD, relacionadas con la denominación y precisión de algunas series tales como: Actas, Manuales, Asignaciones, Proyectos, subsidios de vivienda, etc.
- Revisión y corrección del cuadro resumen de series y subseries documentales elaborado por la Empresa Telecomunicaciones de Popayan S.A. EMTEL E.S.P.
- Elaboración de propuesta de las Tablas de Valoración Documental correspondiente a los años de 1939 hasta 2002. Esta propuesta incluye los ajustes efectuados a las TVD originales, presentadas al AGN comprendidos en 13 periodos.
- Elaboración de las fichas técnicas para cada unidad regional.
- Estas revisiones incluyen los trece períodos administrativos.
- Digitalización de los documentos correspondientes a las series documentales de conservación total desde el período uno al período diez.
- Organización de las cajas en la estantería.
- Intervención archivística de las Historias Laborales transferidas por el ICT INURBE al MVCT.
- Digitalización certificada de las Historias Laborales.
- Actualización del Instructivo para la Organización de los archivos de Gestión publicado en la página Web.
- Elaboración y publicación en la página Web del documento Programa de implementación programa de gestión de documentos electrónicos del MVCT.

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 MAYO – JUNIO 2017– Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Conservar, preservar y organizar los documentos del 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.

ATENCION AL USUARIO:

- 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.
- Se atendieron personalmente a 4.922 (CUATRO MIL NOVECIENTOS VEINTIDOS), usuarios que se acercaron a la sede de la entidad a solicitar información o trámites. En el bimestre de Noviembre - Diciembre 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	4.922
Cantidad de usuarios insatisfechos	0
Porcentaje de insatisfacción en relación a la cantidad de usuarios atendidos	0



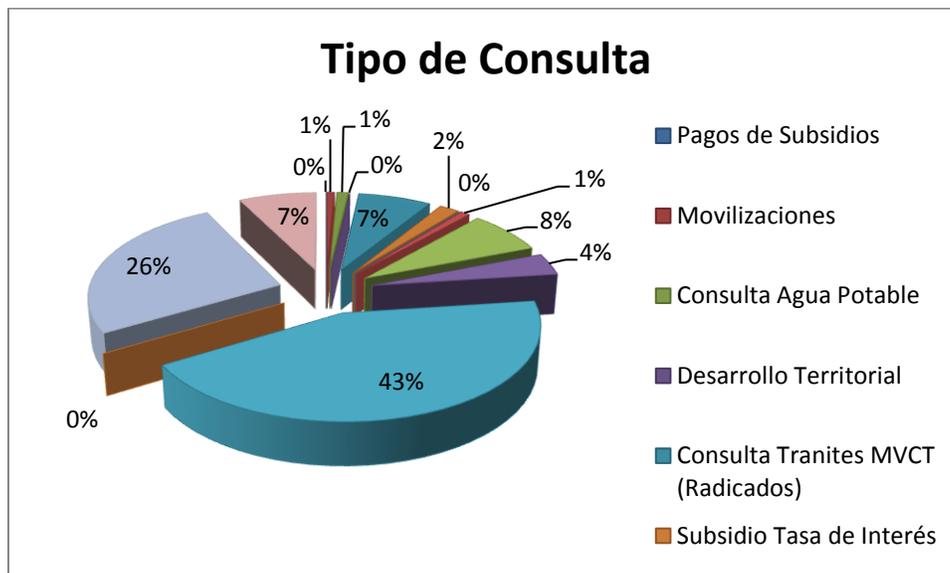
Fuente: Consolidado estadístico MAYO – JUNIO 2017– Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

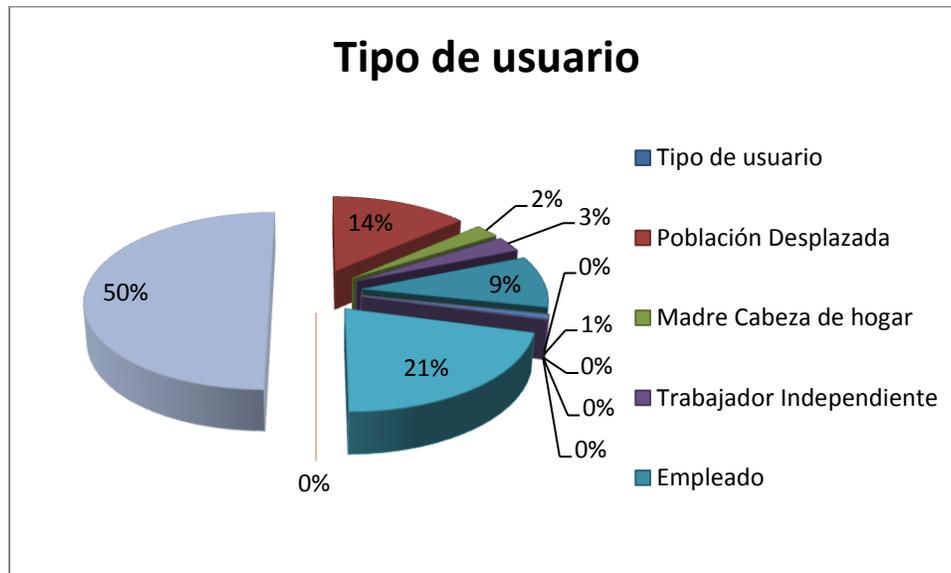
PQRS, LLAMADAS Y RADICACION:

En el canal Telefónico del centro de contacto se atendieron 9.700 (NUEVE MIL SETECIENTAS), 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:

REPORTE DE USUARIOS CARACTERIZADOS:

LLAMADAS RECIBIDAS EN GAUA Mayo - Junio 2017 - TIPO DE CONSULTA			
	Mayo	Junio	Total
Población Desplazada	1231	1413	2644
Madre Cabeza de hogar	278	197	475
Trabajador Independiente	277	264	541
Empleado	908	925	1833
Alcalde	0	0	0
Población Vulnerable	75	63	138
Gobernador	0	0	0
Concejal	0	0	0
Estudiante	14	9	23
Ciudadano	1840	2206	4046
Investigador	0	0	0
Total Llamadas Caracterizadas	4623	5077	9700





Fuente: Consolidado Estadístico MAYO – JUNIO 2017- Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

FERIAS DEL SERVICIO AL CIUDADANO:

El ministerio de vivienda ha participado en las siguientes ferias del servicio al ciudadano organizadas por el DNP.

Ferias de Servicio al Ciudadano DNP -2017		
Lugar	Fecha	Cantidad de Usuarios Atendidos
La Dorada - Caldas	13 de mayo	295

Gestión Canales de Atención - 2017			
ITEM	CANALES DE ATENCION - MES	MAYO	JUNIO
1	CANAL TELEFONICO	10	12
2	CENTRO DE CONTACTO	4.824	5.169
3	CANAL CORREO POSTAL	2.605	6.223
4	ATENCION PERSONALIZADA	2.616	2.306
5	FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO	295	0
6	CANAL DE CORREO ELECTRONICOS	1.513	3.290
7	FAX	0	0
8	CHAT INSTITUCIONAL	2.460	2.134
9	URNA DE CRISTAL	3	4
10	FORMULARIO VIRTUAL PQRS	778	683
	TOTAL	15.104	19.821

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

Elaboró: Jose Angel Acosta Cuello.