

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

**INFORME DE GESTIÓN
Noviembre – Diciembre de 2016**

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

JOSE ANGEL ACOSTA CUELLO
JAIRO ALONSO CÁRDENAS BELTRÁN
Facilitadores 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 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 último 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.

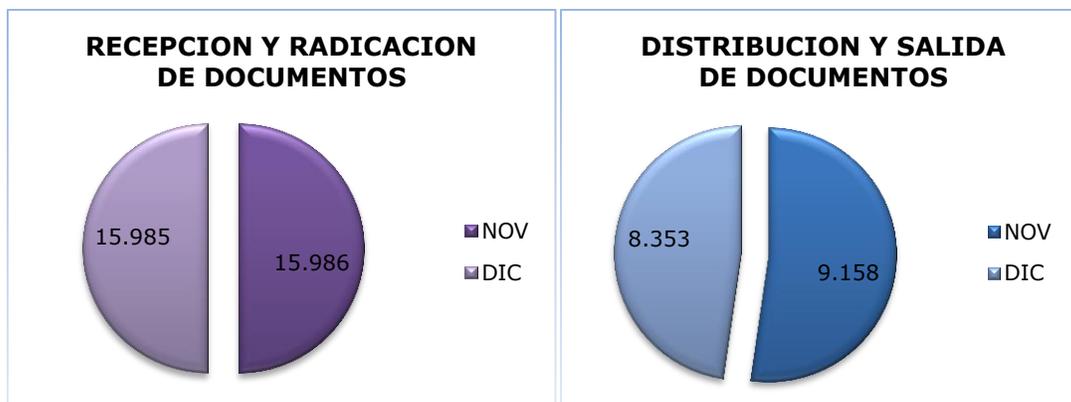
INFORME DE GESTIÓN Noviembre – Diciembre de 2016

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 noviembre y diciembre se radicaron un total de 31971 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 17511 documentos dirigidos a diferentes partes del país.



Fuente: Consolidado estadístico sexto 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:

- Como resultado de las reuniones con el equipo de la Fragua y de PBM, se recomendaron algunas modificaciones en las TVD, relacionadas con la denominación y precisión de algunas series tales como: Actas, Manuales, Asignaciones, Proyectos, etc.
- Reuniones Técnicas con PBM con el fin de hacer seguimiento al proyecto de organización del Fondo Documental Acumulado regional Boyacá.
- A la fecha se ha verificado las carpetas correspondientes a la Regional Boyacá, los siguientes períodos: período tres, cuatro, cinco, seis, siete, ocho y nueve.
- Revisión del listado de documentos para eliminar correspondiente a la regional de Boyacá que incluye los trece períodos administrativos
- Selección e identificación de algunas carpetas relacionadas como de eliminación para proceder a su verificación y validación.
- Supervisión a las actividades realizadas por el Grupo de la Fragua en la selección, organización y clasificación de 550 cajas correspondientes a Obligaciones Hipotecarias de la Regional Atlántico y su relación en el formato Único de Inventario Documental.
- Revisión y corrección del cuadro resumen de series y subseries documentales elaborado por PBM.
- Elaboración de propuesta de las Tablas de Valoración Documental período 1 correspondiente a los años de 1939 hasta 1942. Esta propuesta incluye los ajustes efectuados a las TVD originales, presentadas al AGN
- Revisión y corrección de los documentos de la Regional Boyacá relacionados como de eliminación.
- Reuniones técnicas con PBM para definir criterios de aplicación en la organización del fondo acumulado de los documentos correspondientes a la Regional Boyacá, Atlántico, Bolívar y Bogotá.
- En cumplimiento a la directriz del Archivo General de la Nación, se procedió a la capacitación para la implementación de las Tablas de Retención Documental y orientación en el procedimiento para la organización de los archivos de gestión.
- Se capacitó a los siguientes grupos: Grupo de titulación y saneamiento Predial, Grupo de Tutelas, Grupo de oficina de Control Interno Grupo de Contratos; Subdirección de Finanzas y Presupuesto, Tesorería, Subdirección de Subsidio Familiar; oficina de Planeación, Dirección de Espacio Urbano y Territorial, Subsidios, Dirección de Programas, Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico.

- En cumplimiento a la directriz del Archivo General de la Nación, se procedió a la capacitación para la implementación de las Tablas de Retención Documental y orientación en el procedimiento para la organización de los archivos de gestión.
- Se capacitó a los siguientes grupos: Grupo de titulación y saneamiento Predial, Grupo de Tutelas, Grupo de oficina de Control Interno Grupo de Contratos; Subdirección de Finanzas y Presupuesto, Tesorería, Subdirección de Subsidio Familiar; oficina de Planeación, Dirección de Espacio Urbano y Territorial, Subsidios, Dirección de Programas, Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico.

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

- Actualización de los informes semestrales que se presentan a la Secretaría General y Oficina Asesora de Planeación en los aspectos relacionados con Gestión Documental y relación de actividades realizadas por la dependencia en cumplimiento a los compromisos adquiridos.
- Acompañamiento AL Subdirector de Servicios Administrativos en el Comité de Desarrollo Administrativo que tiene como fin exponer el Informe Trimestral de actividades de las TRD y que debe ser presentado a la Contraloría General de la República.
- Revisión del Procedimiento para la organización de los Archivos de Gestión con la Oficina de Planeación para su publicación en la página Web.
- Revisión del Plan de mejoramiento Archivístico con la Oficina de Control Interno para su envío al Archivo General de la Nación.
- Reunión con la oficina de las TIC con el fin de revisar el proceso de organización del archivo de Titulación tanto documentos físicos como digitalizados

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:

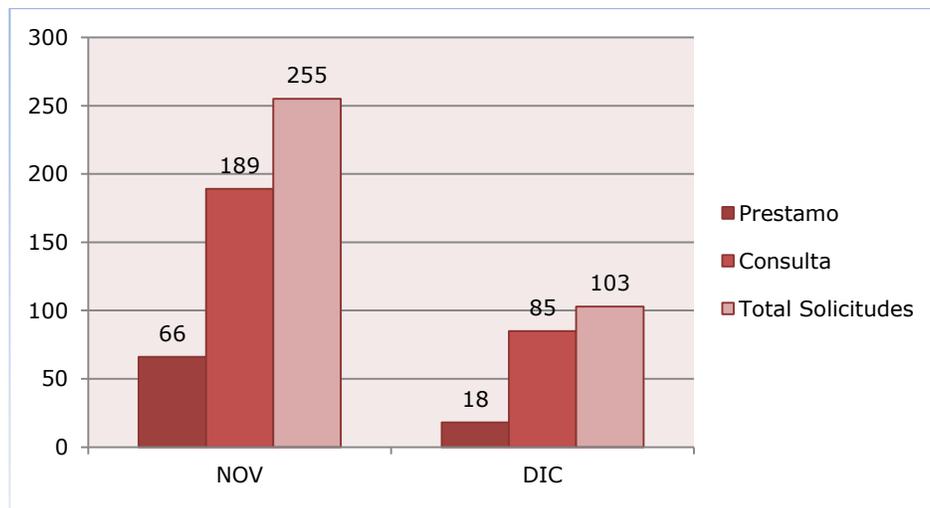
TRASLADO DE CAJAS: Se recibieron 907 cajas de Financiera y GAUA.

UNIFICACION: en los meses de noviembre y diciembre se unificaron 1594 carpetas de la regional Atlántico.

AUDITORIA: Se han auditado 140 cajas que corresponden a 2149 carpetas. En los meses de noviembre y diciembre del 2016 de la regional Atlántico.

AUDITORIA: Se han auditado 215 cajas que corresponden a 1985 carpetas de la regional Antioquia.

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 Sexto 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 Noviembre:

Informe enviado por EMTEL para los meses noviembre y diciembre "Producción noviembre y diciembre 2016"

Producción de noviembre - Diciembre 2016		
	ML	Cajas
Intervención archivística de las regionales Atlántico, Antioquia, Cauca, Caldas y Boyacá. Documentos para eliminar relacionados en el formato único de inventario documental (FUID)	508.25	2033
% Avance	9,7%	
% Avance acumulado	52,9	

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.

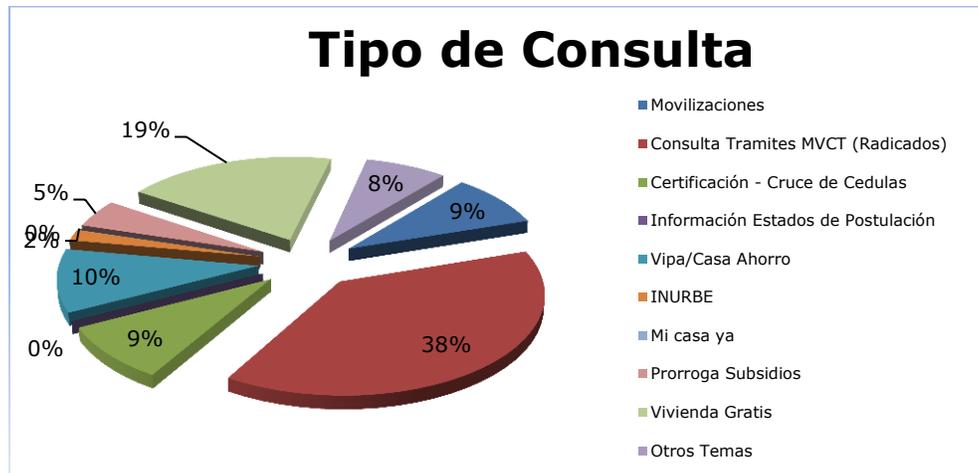
Actividad 1: Se atendieron personalmente a 4.764 usuarios que se acercaron a la sede de la entidad a solicitar información o trámites. En el bimestre de Noviembre - Diciembre el buzón de sugerencias, donde los ciudadanos pueden depositar la encuesta de evaluación del servicio (formato AU-F-07), de las cuales 1 fueron insatisfechos con un porcentaje 0,0001% 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	8.388
Cantidad de usuarios insatisfechos	1
Porcentaje de insatisfacción en relación a la cantidad de usuarios atendidos	0,0001%

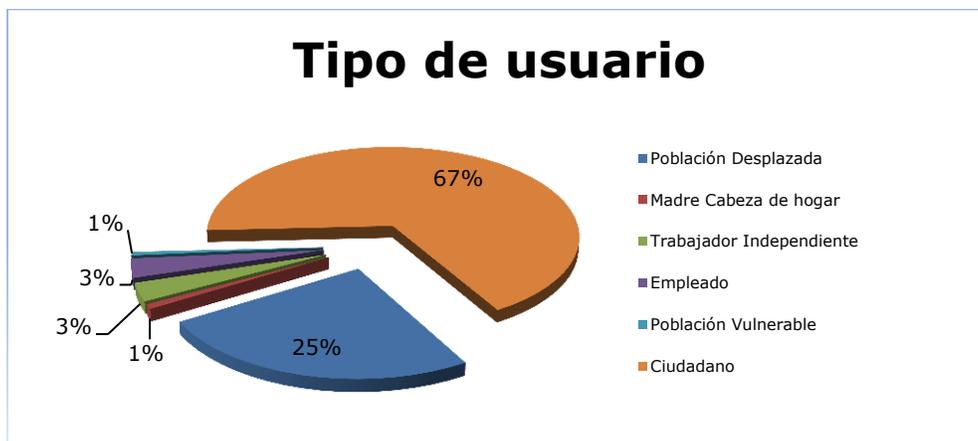


Fuente: Consolidado estadístico sexto bimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Actividad 2: En el canal Telefónico se atendieron 104 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 sexto bimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



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

Actividad 3: En el bimestre Noviembre - Diciembre se dio trámite a 5686 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 26.082, 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 17511, se dio trámite a oportuno de 8.968 documentos que ingresaron al grupo de atención al Usuario. Igualmente relaciona la gestión en cuanto al área de archivo se presentaron 274 consultas y 84 préstamos de documentos así como Organización.

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													
	En e.	Fe b.	Ma r.	Ab r.	Ma y.	Ju n.	Jul .	Ag o.	Se p.	Oc t.	No v.	Di c.	TOT AL
Pagos de Subsidios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Movilizaciones	8	46	25	28	32	23	18	35	17	17	19	0	268
Consulta Agua Potable	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desarrollo Territorial	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Consulta Tramites MVCT (Radicados)	4	33	11	25	6	90	33	58	9	27	82	0	378
Subsidio Tasa de Interés	29	48	3	1	0	2	0	0	1	2	1	0	87
Certificación - Cruce de Cedula	6	21	12	15	31	26	20	32	10	20	19	0	212
Información Estados de Postulación	17	17	6	11	4	16	21	9	2	24	0	0	127
Vipa/Casa Ahorro	31	163	99	71	39	40	53	44	4	15	22	0	581
INURBE	9	28	9	16	16	13	10	15	8	13	4	0	141
Mi casa ya	57	82	36	32	24	6	13	14	10	12	6	0	292

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.	Muy.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep	Oct.	Nov.	Dic.	TOTAL
Población Desplazada	119	331	81	137	70	88	68	91	90	36	66	0	1177
Madre Cabeza de hogar	9	41	6	4	3	7	3	2	11	1	26	0	113
Trabajador Independiente	9	155	23	21	19	12	17	3	6	7	4	0	276
Empleado	33	57	11	18	34	20	18	3	20	11	5	0	230
Alcalde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Población Vulnerable	3	7	1	0	0	3	2	2	35	95	33	0	181
Gobernador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Concejales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estudiante	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Ciudadano	529	554	256	310	241	327	190	243	184	204	198	0	3236
Investigador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Llamadas Caracterizadas	702	1145	379	490	368	457	298	344	346	354	332	0	5215

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 Julio y Agosto la siguiente informacon:

NOVIEMBRE:

Tipificación	Subtipificacion 1	Subtipificacion 2	Cantidad	
OTROS/VARIOS	Inurbe		11	
	No Competencia del MVCT o del FNV		0	
	Otros		0	
	Solicitud de Autorización de Movilización		2	
	Subtotal		13	
QUEJAS	Derechos de Petición y/o Radicado		8	
	Quejas Reclamos, Sugerencias MVCT		0	
	Tutelas		1	
	Subtotal		9	
Sin Solicitud			22	
	Subtotal		22	
TEMAS	Consulta General		46	
	Información Agua y Saneamiento Básico		3	
	Información CCF		0	
	Información FNA		0	
	Información Postulaciones		0	
	Programas Vigentes	Arriendo Social		1
		Mi Casa Ya – Cuota Inicial		50
		Mi Casa Ya – Subsidio a la tasa de interés.		1
		Subsidio a la Tasa de Interés		1
		VIPA / CASA AHORRO / Mi Casa Ya – Ahorradores		37
	Vivienda Gratuita		98	
Subtotal		237		
Total General			281	

Diciembre:

Tipificación	Subtipificación 1	Subtipificación 2	Cantidad	
OTROS/VARIOS	Inurbe		7	
	No Competencia del MVCT o del FNV		2	
	Solicitud de Autorización de Movilización		6	
	Subtotal		15	
QUEJAS	Derechos de Petición y/o Radicado		2	
	Quejas Reclamos, Sugerencias MVCT		2	
	Recursos de Reposición		0	
	Tutelas		0	
	Subtotal		4	
Sin Solicitud			20	
	Subtotal		20	
TEMAS	Consulta General		35	
	Información Agua y Saneamiento Básico		0	
	Información CCF		0	
	Información FNA		0	
	Información Postulaciones		0	
	Programas Vigentes	Arriendo Social		2
		Mi Casa Ya – Cuota Inicial		44
		Mi Casa Ya – Subsidio a la tasa de interés.		2
		Subsidio a la Tasa de Interés		1
		VIPA / CASA AHORRO / Mi Casa Ya – Ahorradores		39
		Vivienda Gratuita		77
Subtotal		200		
Total General			239	

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 todo el mes, también se realizó calibración y capacitación el 5 de Diciembre en las instalaciones del centro de contacto.

SUBMETA 2: Se tiene programado Participar activamente en las actividades de las Políticas y Modelos Nacionales de Participación y Servicio al Ciudadano.

Actividad 1: Participación en las reuniones y cumplimiento de los compromisos y actividades adquiridas en el desarrollo del Programa Nacional de Atención Ciudadana del Departamento Nacional de Planeación:

En el mes de noviembre se asistió en a la Feria de atención al ciudadano en Sincé – sucre donde se atendieron un total de 330 ciudadanos.

ADRIANA BONILLA MARQUINEZ

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jose Angel Acosta Cuello, Jairo Cárdenas Beltrán.