

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

**INFORME DE GESTIÓN
Septiembre - Octubre 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 quinto 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 Septiembre - Octubre 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 Septiembre y Octubre se radicaron un total de 24.582 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 16.451 documentos dirigidos a diferentes partes del país.



Fuente: Consolidado estadístico Quinto 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: Revisión y Actualización del GD-P-02 Procedimiento para la Organización de los Archivos de Gestión, publicado en el sistema Integrado de gestión. La nueva versión consta de 14 páginas y se incluyó en el contenido el concepto de archivos electrónicos y su organización.

Reunión con los funcionarios encargados de los archivos de gestión de las siguientes dependencias: Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico, FONVIVIENDA y Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda, temas a tratar: Implementación de las TRD y organización de los archivos.

Reunión de seguimiento a los siguientes contratos : Digitalización de los planos y elaboración de la base de datos de consulta de los mismos, revisión del proceso de digitalización conforme a las normas técnicas, informe sobre la revisión de las carpetas de La Fragua, correspondientes a la Regional de Antioquia y organización de las mismas , conforme a los parámetros establecidos .

Reunión en los depósitos de La Fragua con el grupo de gestión documental para establecer criterios definidos para la organización de las carpetas de archivo correspondientes a la regional de Atlántico, Córdoba y Caquetá. Estos parámetros definirán la política que se tendrá en cuenta en el proceso de recepción de las carpetas entregadas por la Firma.

Los principios acordados serán consignados en Actas y este procedimiento permite ser coherente y consistente con las indicaciones u orientaciones impartidas a los contratistas.

Revisión del Formato Único de Inventario Documental presentado por la firma contratista correspondiente a todos los períodos identificados en las Tablas de Valoración Documental.

Revisión de la Tablas de Valoración Documental para verificar la inclusión de nuevas series y subseries documentales y/o series y subseries documentales que no se encontraban relacionadas en el listado.

Revisión de las TVD para verificar la disposición final de la serie documental definida como Escrituras públicas en los diferentes periodos de la misma (13 períodos). Esta serie documental se modificará la disposición final de eliminación, a solicitud del MVCT

Reunión con William Martínez del Grupo de Evaluación y Transferencias Secundarias del AGN para determinar el estado de las TRD y definir las fechas de acompañamiento en el proceso de valoración de los documentos de La Fragua.

Elaboración del proyecto de Respuesta a las observaciones de la Contraloría general de la República relacionadas con Gestión Documental.

Reunión con EMTEL Primera Etapa para definir el procedimiento de entrega de las carpetas de la Regional de Antioquia

Reunión con el Grupo de EMTEL Segunda Etapa para definir criterios para la organización y entrega de las carpetas de la Regional de Atlántico

Revisión con los funcionarios del Archivo General de la Nación, de las Tablas de Valoración Documental del ICTG-INURBE, período 6 ; estas sesiones tienen por objeto reconsiderar el proceso de valoración efectuado a los documentos y efectuar algunos cambios en su conservación total y/o en el proceso de selección o eliminación

Reunión con los Contratistas de EMTEL firma encargada de efectuar el proceso de intervención archivística del fondo documental del ICT-INURBE. Estas reuniones tienen como fin informar sobre el estado de las actividades de organización de archivos y plazos de entrega. A la fecha se encuentra en proceso de ejecución la Regional Atlántico, Bolívar, Córdoba y Caquetá.

Reunión con los funcionarios de funcionarios del Archivo General de la Nación, con el fin de revisar las Tablas de Valoración Documental del ICTG-INURBE, período 7 ; estas sesiones tienen por objeto reconsiderar el proceso de valoración efectuado a los documentos en los momento de elaboración de las TVD y efectuar algunos cambios en su disposición final, conservación total y/o selección o eliminación

Capacitación al funcionario del grupo de Talento Humano encargado del manejo del archivo; esta capacitación se orienta a la difusión de las herramientas metodológicas elaboradas por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo en forma específica a las actividades que deben realizarse para la organización del mismo.

Revisión y ajuste de las Tablas de Retención Documental de acuerdo a las últimas recomendaciones efectuadas por William Martínez

Revisión y elaboración del Cuadro de Clasificación Documental en lineamiento con las recomendaciones efectuada por William Martínez

Revisión de los listados de la Regional Antioquia susceptibles de eliminación

Reunión de seguimiento con la firma Emtel proyecto de organización del fondo acumulado Regional Antioquia. Estas reuniones se efectúan todos los viernes

Visita al Depósito de la Fragua con el fin de efectuar seguimiento a las actividades realizadas en la

Auditoría a la muestra de las carpetas seleccionadas por muestreo correspondientes a la Regional De Antioquia

Organización de los archivos y del Acta de Eliminación que corresponden a los documentos para Eliminación de la Regional De Antioquia correspondiente a los siguientes períodos: 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10 para un total de 9.970 Carpetas

Organización de los archivos y del Acta de Eliminación que corresponden a los documentos para Eliminación de la Regional De Atlántico correspondiente a los siguientes períodos: 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 para un total de 8.336 Carpetas

Organización de los archivos y del Acta de Eliminación que corresponden a los documentos para Eliminación de la Regional De Bogotá correspondiente a los siguientes períodos: 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10 para un total de 3.034 Carpetas

Revisión de las Tablas de Valoración Documental Períodos 1, 2 y 3 con el fin de establecer e

Incorporar al documento, las recomendaciones efectuadas por el Archivo General de la Nación.

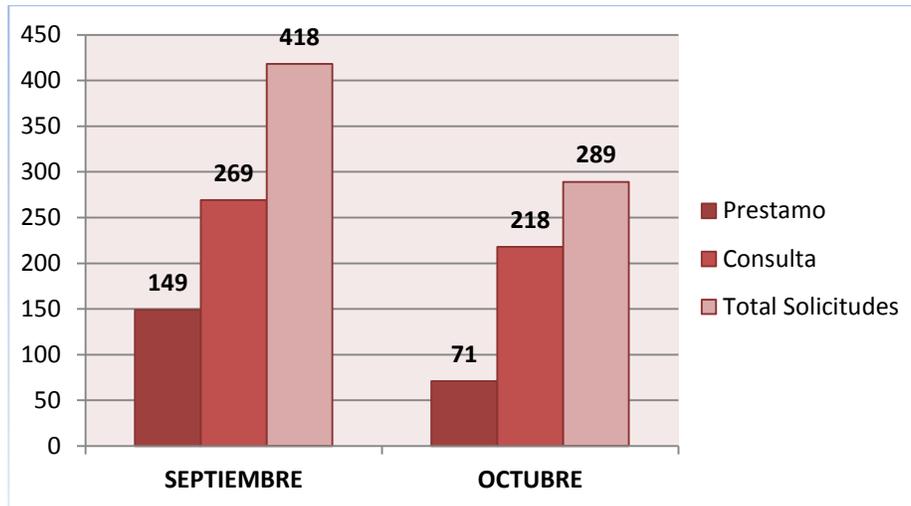
Estas recomendaciones son relacionadas con la disposición final de los documentos y como resultado del proceso de valoración de las series documentales identificadas en las TVD.

Revisión de las Tablas de Valoración Documental correspondientes a los tres primeros períodos del ICT para incorporar las recomendaciones efectuadas por el AGN: tales como unificación y normalización de los procedimientos, modificar disposición final de algunas series documentales, cambiar la eliminación por selección en gran número de series documentales. Para realizar estas incorporaciones es necesario revisar la relación de inventario definitivo, el organigrama, estructura organizacional y Cuadro de Clasificación documental.

Actividad 2: Esta pendiente la entrega por parte de la empresa EMTEL el "informe de avance N°4201D.

Actividad 3: Se revisaron 94 cajas que corresponden a 861 carpetas de la regional Antioquia. Se revisaron 18 cajas que corresponden a 184 carpetas de la regional Antioquia, se han relacionado 156 cajas que corresponden a 1.746 carpetas.

Actividad 4: Se atendieron 220 préstamos y 487 solicitudes de consulta. En total para en el bimestre Septiembre - octubre de 2015, para un total de 707 solicitudes, las cuales se desagregan a continuación:



Fuente: Consolidado estadístico Quinto 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 5.272 usuarios que se acercaron a la sede de la entidad a solicitar información o trámites. En el bimestre de Septiembre - Octubre 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.

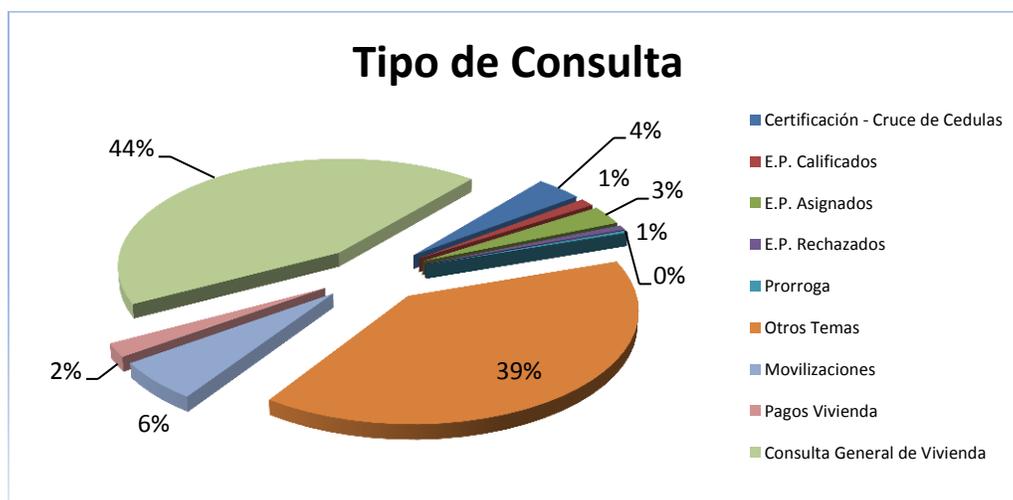
Cantidad de usuarios atendidos	5.272
Cantidad de usuarios insatisfechos	0
Porcentaje de insatisfacción en relación a la cantidad de usuarios	0%

atendidos

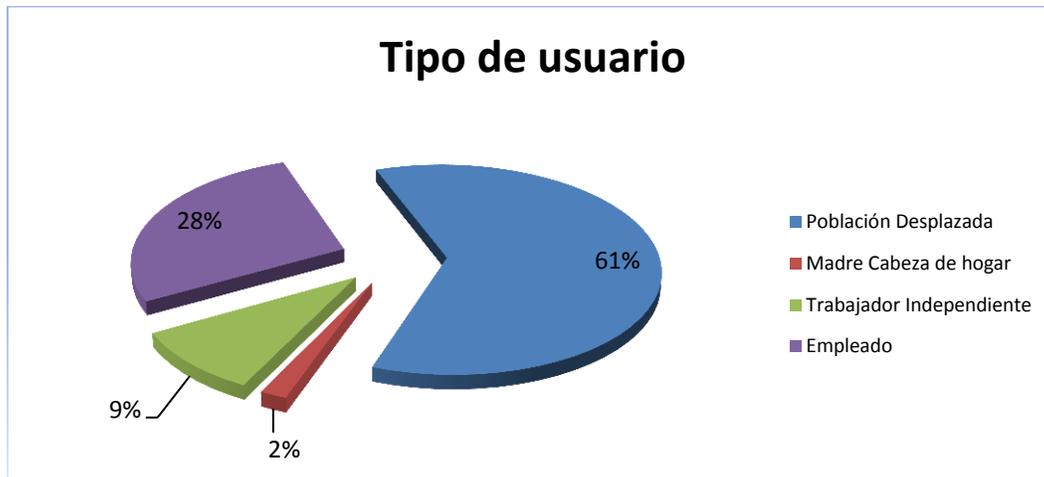


Fuente: Consolidado estadístico Quinto bimestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Actividad 2: En el canal Telefónico se atendieron 646 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 Quinto bimestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



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

Actividad 3: En el bimestre Septiembre - Octubre se dio trámite a 9.947 documentos que ingresaron al Grupo de Atención al Usuario y Archivo con un promedio estimado de tiempo de respuesta de 7,8 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 24.582, 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 16.451, se dio trámite a oportuno de 9.947 documentos que ingresaron al grupo de atención al Usuario con un promedio estimado de tiempo de respuesta de 7.8 días.

Se revisaron 94 cajas que corresponden a 861 carpetas de la regional Antioquia. Se revisaron 18 cajas que corresponden a 184 carpetas de la regional Antioquia, se han relacionado 156 cajas que corresponden a 1746 carpetas.

Se atendieron 220 préstamos y 487 solicitudes de consulta. En total para en el bimestre Septiembre - octubre de 2015, para un total de 707 solicitudes, las cuales se desagregan a continuación:

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 2015 - TIPO DE CONSULTA											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	TOTAL
Subsidio Tasa de Interés	7	13	10	1	2	1	0	1	0	0	35
Certificación - Cruce de Cédulas	0	10	13	3	8	15	24	22	19	22	136
E.P. Calificados	18	22	21	16	7	6	13	9	10	3	125
E.P. Asignados	9	8	37	18	11	12	34	22	17	14	182
E.P. Rechazados	5	12	9	4	3	5	12	2	5	3	60
Prorroga	0	0	0	4	1	0	2	0	2	2	11
Otros Temas	41	56	124	118	92	229	116	76	186	249	1287
Movilizaciones	7	13	12	7	12	11	37	27	26	37	189
Pagos Vivienda	4	11	7	13	6	8	17	1	17	5	89
Consulta General de Vivienda	433	489	919	609	266	332	250	207	282	200	3987
Vivienda Gratis	32	48	128	104	44	82	67	61	52	25	643
Consulta Agua Potable	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Desarrollo Territorial	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
MI CASA YA	-	-	-	-	0	1	0	0	0	0	1
Total Llamadas Caracterizadas	556	682	1281	899	452	702	572	428	616	560	6748

Fuente: reporte de usuarios caracterizados 2015 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

LLAMADAS RECIBIDAS EN GAUA AÑO 2015 - TIPO DE USUARIO											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	TOTAL
Población Desplazada	212	270	298	233	159	153	175	146	148	89	1883
Madre Cabeza de hogar	4	40	32	33	9	8	5	2	3	4	140
Trabajador Independiente	115	54	109	15	16	11	54	13	27	10	424
Empleado	8	19	36	72	35	33	53	25	70	37	388
Alcalde	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Gobernador	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Concejal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estudiante	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Ciudadano	213	339	821	599	416	505	299	422	387	431	4432
Investigador	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total Llamadas Caracterizadas	555	723	1297	952	635	710	586	608	635	571	7272

Fuente: reporte de usuarios caracterizados 2015 - 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: A través del centro de contacto en el mes de Septiembre se atendió 9.127 llamadas tipificadas y en el mes de octubre se atendieron 7.663 llamadas tipificadas de 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 Interés así como información sobre el estado de postulación al subsidio familiar de vivienda.

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

Nivel1	CodFinalizacion	Total Cantida	Total %
NO ASIGNADO	NO ASIGNADO	488	5,4%
OTROS	LLAMADA MUDA	306	3,4%
	NUMERO EQUIVOCADO	16	0,2%
	NINOS JUGANDO	3	0,0%
PROGRAMAS VIGENTES	VIVIENDA GRATIS	3802	41,9%
	CASA AHORRO o VIPA	857	9,4%
	MI CASA YA	861	9,5%
	SUBSIDIO A LA TASA DE INTERES	107	1,2%
	PIPE 2	73	0,8%
	CONSULTA GENERAL	791	8,7%
	NO COMPETENCIA DEL MVCT O DEL FNV	46	0,5%
	QUEJAS Y RECLAMOS Y SUGERENCIAS MINISTERIO DE VIVI	106	1,2%
	INURBE	195	2,1%
	QUEJAS FNA	1	0,0%
	TUTELAS	13	0,1%
	PERMISOS	2	0,0%
	INFORMACION POSTULACIONES	839	9,2%
	INFORMACION CCF	12	0,1%
	QUEJAS CAJAS DE COMPENSACION	2	0,0%

	DERECHOS DE PETICION Y O RADICADO	255	2,8%
	RECURSOS DE REPOSICION	3	0,0%
	MOVILIZACION	6	0,1%
	INFORMACION AGUA Y SANEAMIENTO BASICO	21	0,2%
	SOLICITUD DE AUTORIZACION DE MOVILIZACION	17	0,2%
	INFORMACION FNA	249	2,7%
	Total	9071	100,0%

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

En el mes de Septiembre el motivo de consulta con mas llamadas es VIVIENDA GRATIS con un total de 3.802 llamadas, correspondientes al 41,9%, el segundo motivo es MI CASA YA con 861 llamadas correspondiente al 9,5%.

Para el mes de Octubre 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	413	5,4%
OTROS	LLAMADA MUDA	314	4,1%
	NUMERO EQUIVOCADO	21	0,3%
PROGRAMAS VIGENTES	NINOS JUGANDO	1	0,0%
	VIVIENDA GRATIS	3131	41,3%
	CASA AHORRO o VIPA	765	10,1%
	MI CASA YA	656	8,6%
	SUBSIDIO A LA TASA DE INTERES	62	0,8%
	PIPE 2	53	0,7%
	CONSULTA GENERAL	726	9,6%
	NO COMPETENCIA DEL MVCT O DEL FNV	30	0,4%
	QUEJAS Y RECLAMOS Y SUGERENCIAS MINISTERIO DE VIVI	11	0,1%
	INURBE	127	1,7%
	QUEJAS FNA	1	0,0%
	PAGOS	1	0,0%
	TUTELAS	6	0,1%
	INFORMACION POSTULACIONES	735	9,7%
	INFORMACION CCF	21	0,3%
	DERECHOS DE PETICION Y O RADICADO	284	3,7%

	RECURSOS DE REPOSICION	5	0,1%
	MOVILIZACION	2	0,0%
	INFORMACION AGUA Y SANEAMIENTO BASICO	13	0,2%
	SOLICITUD DE AUTORIZACION DE MOVILIZACION	32	0,4%
	INFORMACION FNA	177	2,3%
	Total	7587	100,0%

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

En el mes de Octubre el motivo de consulta con mas llamadas es VIVIENDA GRATIS con un total de 3.131 llamadas, correspondientes al 41,3%, el segundo motivo es CASA AHORRO con 765 llamadas correspondiente al 10,1%.

Actividad 2: En el mes de Septiembre se actualizo el formato de preguntas frecuentes y se realizo acompañamiento permanente via Skype y se suministro comunicados de prensa, en el mes de Octubre se actualizo el formato de preguntas frecuentes y se realizo acompañamiento permanente Skype y se suministro comunicados de prensa.

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

Actividad 1: Se asistió en el mes de SEPTIEMBRE a la Feria de atención al Ciudadano en La Acacias - Meta donde se atendió un total de 300 usuarios.

ADRIANA BONILLA MARQUINEZ
Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jasson Rodriguez Sanabria,
Fecha: Noviembre 20 de 2015