



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

**INFORME DE GESTIÓN
Enero - Febrero de 2014**

RESPONSABLES

ADRIANA BONILLA MARQUINEZ

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

**ALEJANDRO RESTREPO LOPEZ
JAIRO ALONSO CÁRDENAS BELTRÁN**
Facilitadores de Calidad.

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO

2014

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3001

www.minvivienda.gov.co



CO13/5250

CO13/5249



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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. De igual forma cumple con las directrices determinadas por las normas que le rigen¹.

Este equipo de trabajo realiza las actividades en tres áreas, que son: **Atención al Usuario, Correspondencia y Archivo**, éstas trabajan bajo una nueva herramienta implementada en el Sistema de Gestión Documental (GESDOC) y BIZZAGI, el último grupo está encaminado a una correcta prestación del servicio, 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 periodo comprendido entre los meses enero y febrero 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 2014 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y las cuales son competencia del Grupo de Atención al usuario y Archivo

¹ Ley 594 de 2000 “*Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones*”/ **Acuerdo No. 060 (30 de octubre de 20011)** “*Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas*” // **Decreto 2623 de 2009 (julio 13)**” *Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.*”





MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

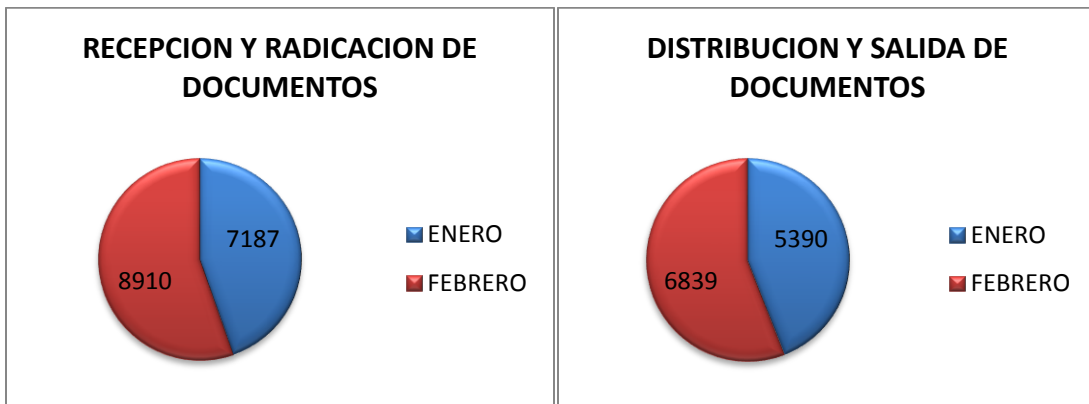
INFORME DE GESTIÓN Enero - Febrero de 2014

Teniendo en cuenta el Plan de Acción de la vigencia 2014, en el cual se encuentran consignadas cada una de las Metas, Submetas y Actividades que el grupo debe desarrollar a lo largo del año 2014, 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 enero y febrero se radicaron un total de 16.097 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 12.229 documentos dirigidos a diferentes partes del país.



Fuente: Consolidado Estadístico Primer Bimestre 2014 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

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

Actividad 1.

- Se efectuó una reunión con la empresa contratada para la organización de los archivos inactivos, la cual se llevó a cabo en la Subdirección de

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3001

www.minvivienda.gov.co



CO13/5250

CO13/5249



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Servicios Administrativos, con el fin de dar inicio al Proyecto y establecer su alcance.

- Se establecieron las políticas para el inicio de las actividades de organización de los archivos ubicados en las bodegas de La Fragua, en razón a que el Archivo General de la Nación decidió participar en este proceso mediante una supervisión permanente en el proceso de eliminación de aquellos documentos del extinto INURBE, que se identifican en la Tablas de Valoración Documental como de eliminación.
- Se sostuvo reunión en el Archivo General de la Nación con el Subdirector del Sistema Nacional de Información para conformar una Comisión de Seguimiento y acompañamiento al Ministerio en el proceso de organización del archivo de la sede La Fragua, en razón a su valor histórico.
- Se entregó a la Empresa contratada para la organización de los archivos inactivos, las Tablas de Retención Documental de INURBE para su implementación.
- Se entregó copia de las Tablas de Valoración Documental - TVD (10 periodos administrativos a las cuales debe aplicarse la valoración), con el fin que la compañía contratada para la organización de los archivos inactivos iniciase el proceso correspondiente.
- Se dio inicio del Contrato 715 del 2013 suscrito entre el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Archivo General de la Nación cuyo objeto es la organización de ciento un mil (101.000) planos.
- Se hizo entrega al Archivo General de la Nación de los documentos relacionados con los ajustes sugeridos por el evaluador de las Tablas de Retención Documental del Ministerio, asignado por el AGN a esta revisión, estos documentos fueron:
 - Introducción
 - Antecedentes Legales

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3001

www.minvivienda.gov.co



CO13/5250

CO13/5249



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

- Glosario
 - Cuadro de Clasificación Serie Documental
 - 9 Tablas de Retención Documental
-
- Se presentaron al AGN para su revisión y posterior aprobación de las Tablas de Retención Documental correspondientes a las siguientes dependencias:
 - Despacho del Ministro
 - Grupo de Comunicaciones Estratégicas
 - Oficina Asesora de Planeación
 - Grupo de Seguimiento y Evaluación
 - Grupo de Gestión de Recursos y Presupuesto
 - Oficina Asesora Jurídica
 - Grupo de Conceptos
 - Oficina de Control Interno
 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

 - En esta revisión, se incluyen las recomendaciones contenidas en el primero y el segundo concepto de evaluación de las TRD emitidos por el Archivo General de la Nación que fueron presentadas por el Ministerio.

 - Se llevó a cabo una reunión en las instalaciones del Archivo General de la Nación con los funcionarios del Grupo de Inspección y Vigilancia con el fin de revisar el Plan de Mejoramiento Archivístico - PMA del Ministerio, enviado desde noviembre del año 2013. En esta reunión el AGN se comprometió a pronunciarse oficialmente y notificar al Ministerio en los siguientes 15 días, en relación con los cambios del PMA y las fechas de su ejecución.

 - Se dictó un taller de capacitación para la organización, identificación, registro, foliación, elaboración de los rótulos tanto de carpetas como de cajas y todos aquellos aspectos relacionados con una adecuada gestión de los archivos. La capacitación fue dictada al Grupo de Titulación y Saneamiento Predial, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno, Despacho Viceministerio de Vivienda, Grupo de Comunicaciones Estratégicas y Oficina de las TIC.

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3001

www.minvivienda.gov.co

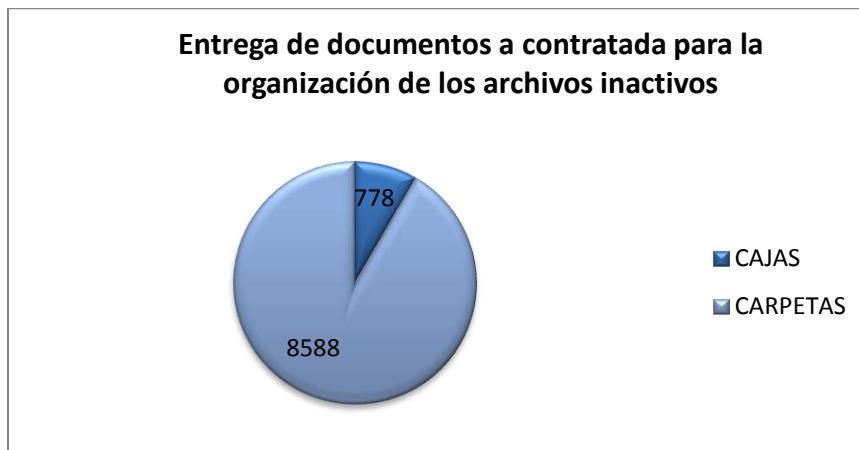


CO13/5250

CO13/5249



- Se asesoró a las áreas en los temas relacionados con el manejo de los archivos en la nueva herramienta de gestión documental integrada por Gesdoc y Bizagi.
- Se coordinó con el área de Archivo del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio ubicado en las bodegas de La Fragua y la empresa contratada para la organización de los archivos inactivos, la entrega de la documentación correspondiente a la Regional Antioquia para iniciar la organización del archivo inactivo. Al 28 febrero de 2013, se han entregado: 778 cajas y 8588 carpetas para su organización.



Fuente: Consolidado Estadístico Primer Bimestre 2014 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

- Actualmente se encuentra en ejecución la elaboración del Programa de Gestión Documental teniendo en cuenta la directriz establecida por el AGN en el decreto 2609 del 2012.

Actividad 2. Se acordó con la compañía contratada para la organización de 2000 metros lineales de archivo inactivo ubicado en las instalaciones de La Fragua, los puntos básicos de su organización, así mismo se llevó a cabo una reunión con la Empresa responsable de la intervención archivística del archivo de La Fragua en la Subdirección de Servicios Administrativos, con el fin de dar inicio al Proyecto y establecer su alcance.



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Actividad 3. En relación a las labores concernientes al archivo activo ubicado en las instalaciones de la Fragua, a la fecha se ha clasificado e Identificado 16 m.l. de documentos que corresponden a 64 cajas de archivo.

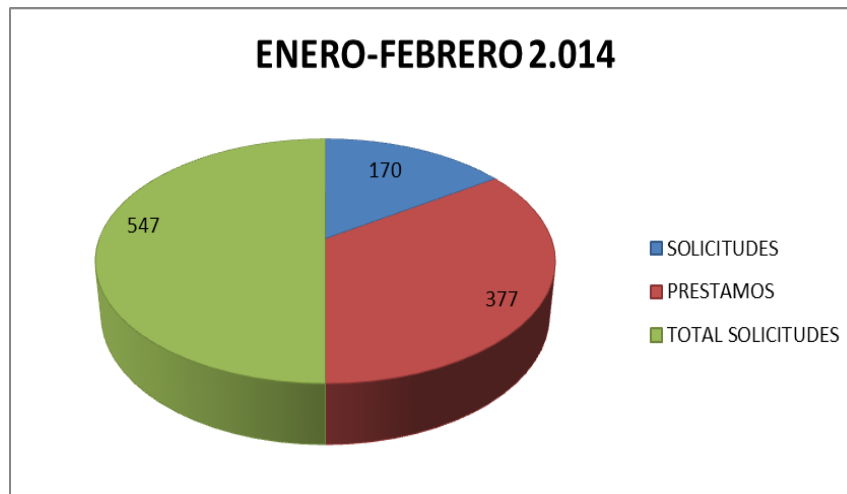
Por otra parte se realizó la organización – foliación documental de 15,5 m.l que corresponden a 62 cajas – 241 carpetas (44.143 folios).

Se llevó a cabo la rotulación de 998 carpetas desacidificadas una vez terminado el proceso de digitalización.

Se inició la consolidación del inventario de la documentación de la regional Antioquia correspondiente al extinto Inurbe y que asciende a 288,5 m.l. que significan: 1154 cajas, 8766 carpetas y 1420 libros.

Se elaboró la relación de la documentación de la Regional Antioquia (PRAP) 587 Libros y (O.H.) 40,75 m.l. que corresponden a 163 cajas – 5445 carpetas.

Actividad 4. Se atendieron 170 solicitudes de consulta, y 377 préstamos. En total para en el bimestre enero-febrero de 2014 se atendieron 547 solicitudes.



Fuente: Consolidado Estadístico Primer Bimestre 2014 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Actividad 5. Se contrató la organización de 101000 planos ubicados en las instalaciones de la fragua con el objeto de realizar limpieza, desinfección, primeros auxilios y restauración.



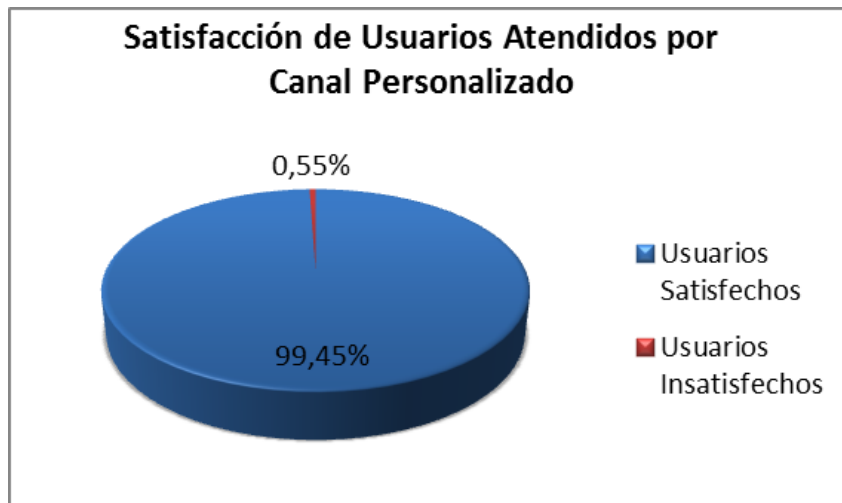
MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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.

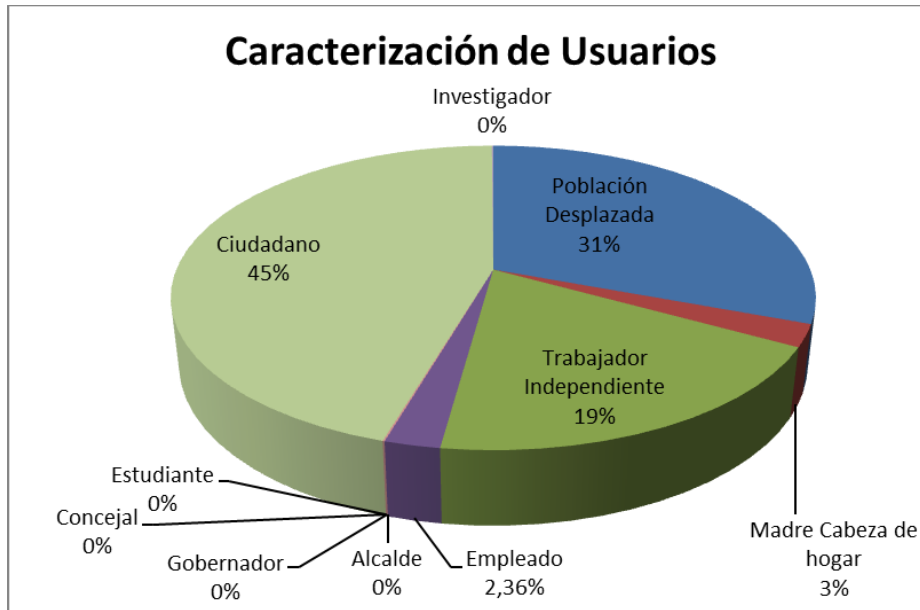
Submeta 1: Desarrollar estrategias que permitan una mejor atención brindada a los ciudadanos sobre trámites o servicios que presta el Ministerio, a través de los diferentes canales de comunicación.

Actividad 1. Se atendieron personalmente a 6850 usuarios que se acercaron a la sede de la entidad, a solicitar información o trámites. En el bimestre de enero-febrero el buzón de sugerencias, donde los ciudadanos pueden depositar la encuesta del formato AU-F-07 se registraron 122 de las cuales 38 fueron insatisfechos con un porcentaje 0,55% donde la percepción en promedio es buena, las observaciones recolectadas están enfocadas a las instalaciones y el tiempo de espera.

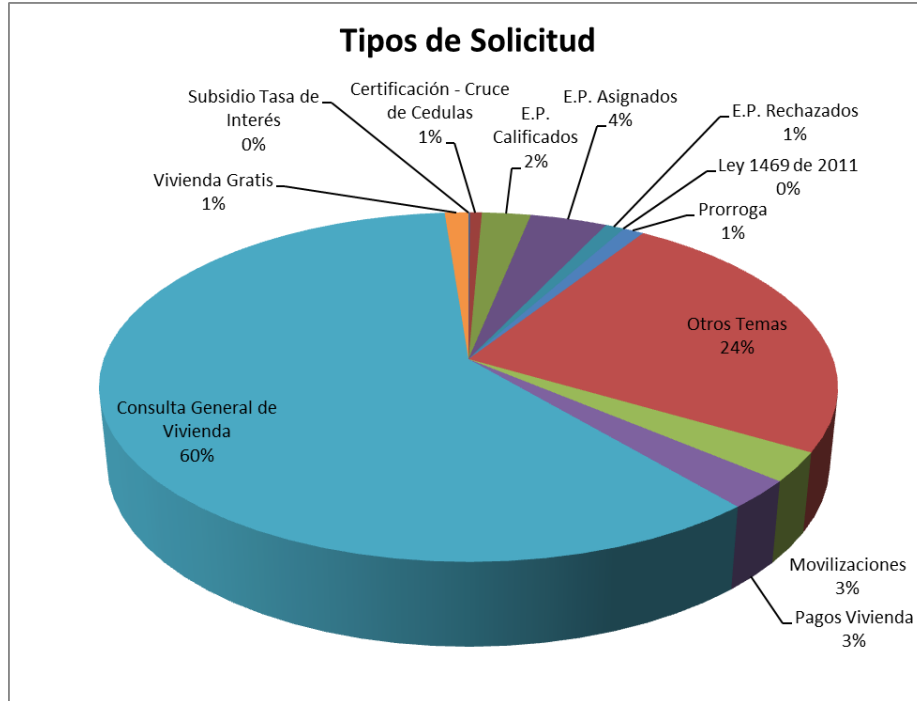


Fuente: Consolidado Estadístico Primer Bimestre 2014 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Actividad 2. En el canal Telefónico se atendieron 1547 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, 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,



Fuente: Consolidado Estadístico Primer Bimestre 2014 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



Fuente: Consolidado Estadístico Primer Bimestre 2014 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Actividad 3. En el bimestre enero-febrero se dio trámite a 6890 documentos que ingresaron al Grupo de Atención al Usuario y Archivo con un promedio estimado de tiempo de respuesta de 6 días.

Actividad 4. Se elaboró el reporte de los documentos en estado sin responder de acuerdo al reporte arrojado por el Sistema de Gestión Documental para el siguiente periodo: Enero 2 a enero 31 de 2014 Teniendo en cuenta que el Ministerio adquirió una nueva herramienta de Gestión documental, y a partir del 2 de enero de 2014 se inició su implementación en las diferentes dependencias de la entidad, dicha herramienta 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.

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 16097, 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 12229, igualmente relaciona la gestión en cuanto al área de archivo se presentaron 547 consultas y prestamos de documentos así como Organización – foliación documental de 15,5 m.l que corresponden a 62 cajas – 241 carpetas (44143 folios), rotulación de 998 carpetas desacidificadas una vez terminado el proceso de digitalización, relación inventario documentación regional Antioquia Inurbe 288,5 m.l que corresponden a 1154 cajas, 8766 carpetas y 1420 libros, relación Documentación Regional Antioquia (PRAP) 587 Libros, relación Documentación Regional Antioquia (O.H) 40,75 M.L que corresponden a 163 cajas – 5445 carpetas y da a conocer la gestión frente a cada una de las solicitudes recibidas por cada uno de los canales que tiene dispuesto la entidad para la atención de PQR y que son competencia del grupo. Igualmente en el mes de enero de 2014 se consolidó el informe semestral de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas durante el periodo comprendido entre julio y diciembre del 2013, en este informe se identificó que a la entidad ingresaron 33 comunicaciones catalogadas como queja, 18 reclamos y 2 sugerencias, las cuales ingresaron a las diferentes dependencias del Ministerio así:

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3001

www.minvivienda.gov.co



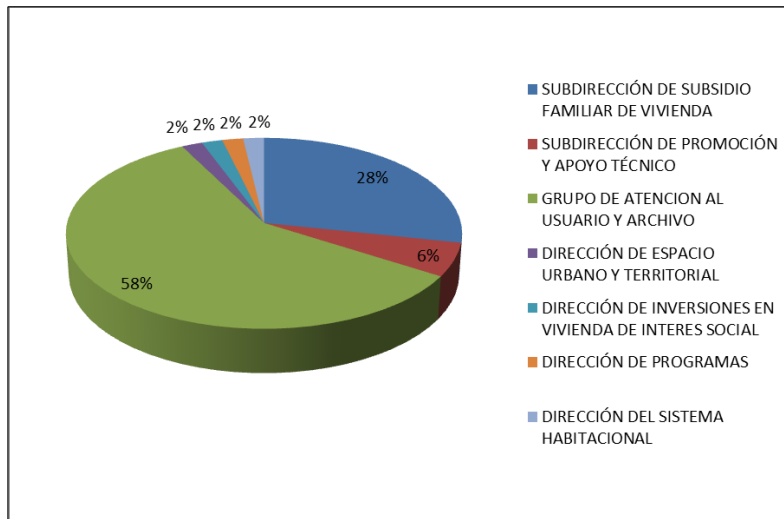
CO13/5250

CO13/5249



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

PROSPERIDAD
PARA TODOS



Fuente: Consolidado Estadístico Primer Bimestre 2014 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Actividad 6. En el mes de enero se realiza acompañamiento y seguimiento a los radicadores a fin de que diligencien la mayor cantidad de campos establecidos en la herramienta de gestión documental como base para la caracterización de los usuarios teniendo en cuenta el documento o solicitud o a través de preguntas al ciudadano. Igualmente se realizó dos reuniones de fechas 11 y 20 de febrero de 2014 donde en la primera por parte de la Oficina TIC, se explicó la necesidad de realizar correctamente la caracterización de usuarios a las personas encargadas de la radicación de los documentos que ingresan a la entidad, igualmente en la segunda reunión los facilitadores de calidad del grupo junto con el Líder del Proyecto Gobierno en Línea de la oficina TIC del Ministerio se establecieron las características del proceso de caracterización de usuarios así como la calidad de la información que debe ser capturada y se estableció el mecanismo para la obtención por parte del grupo de la información sobre dicha caracterización, el cual debía hacerse a través de solicitudes vía correo electrónico al Grupo de Soporte Técnico y Apoyo Informático y a la Oficina TIC, esta solicitud fue realizada por el GAUA a fin de tener acceso a esta base de datos.

Actividad 7. Actualmente se encuentra en planteamiento a realizar.

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.

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3001

www.minvivienda.gov.co



CO13/5250

CO13/5249



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Actividad 1. A través del centro de contacto en el mes de enero se atendió 6.953 y en el mes de febrero se atendieron 7780 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 relacionados con vivienda, información de postulación, derechos de petición, recursos de reposición, pagos, tutelas, movilizaciones y otros temas.

Para el mes de enero según el informe presentado por la firma SYNAPSIS Colombia el siguiente es el tipo de llamadas atendidas:

TEMA2	SUBTEMA	Total
INF. GENERAL	CONSULTA GENERAL	42
	INFORMACION POSTULACION	3
	RADICADO	2
VIVIENDA	CONSULTA GENERAL	6255
	INFORMACION POSTULACION	980
	DERECHO DE PETICION	79
	RECURSO DE REPOSICION	36
	PAGOS	27
	CERTIFICADO DE EMISIONES	17
	MOVILIZACION	7
	INFORMACION FNA	6
	TUTELA	3
	PERMISOS	2
	QUEJAS CAJA DE COMPENSACION	1
	RADICADO	1
Total general		7461

Fuente: REPORTE MENSUAL CAMPAÑA FONVIVIENDA, Llamadas Efectivas según tipo de solicitud Enero – 2014. SYNAPSIS Colombia.

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3001

www.minvivienda.gov.co



CO13/5250

CO13/5249



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Para el mes de febrero el siguiente es el reporte de llamadas atendidas:

Llamadas Efectivas Por Tipología			
VIVIENDA	CONSULTA GENERAL	5438	6485
	INFORMACION POSTULACION	851	
	DERECHO DE PETICION	90	
	RECURSO DE REPOSICION	38	
	PAGOS	20	
	CERTIFICADO DE EMISIONES	17	
	MOVILIZACION	17	
	TUTELA	8	
	INFORMACION FNA	5	
	QUEJAS MINISTERIO DE AMBIENTE	1	
INF. GENERAL	CONSULTA GENERAL	30	36
	RECURSO DE REPOSICION	3	
	INFORMACION POSTULACION	3	
Total general			6521

Fuente: REPORTE MENSUAL CAMPAÑA FONVIVIENDA, Llamadas Efectivas según tipo de solicitud Febrero – 2014. SYNOPSIS Colombia.

Actividad 2. Synapsis ha presentado mensualmente el informe de gestión de llamadas atendidas en los meses de enero y febrero. En estos informes se discriminan y analizan las llamadas, efectivas, no efectivas, atendidas, abandonadas, llamadas efectivas según tipo de solicitud, categoría de usuarios, transferencias entre otros. Estos informes debido a trámites de interventoría dado el tipo de contratación por el cual se estableció este centro de contacto están siendo entregados al Ministerio 15 días luego de finalizado cada mes.

Actividad 3. Se realizó una capacitación con fecha 17 de enero donde se informan a los Agentes del centro de contacto los diferentes programas de SFVIS, vivienda de interés prioritario para ahorradores VIPA, 100 mil viviendas gratis entre otros, para el mes de febrero se brindó acompañamiento permanente vía telefónica y correo electrónico en torno a los temas de primer nivel de la Entidad donde se remite continuamente los comunicados de prensa así como información

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3001

www.minvivienda.gov.co



CO13/5250

CO13/5249



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

general suministrada por las diferentes dependencias de la entidad en relación a los diferentes programas que se manejan actualmente por el ministerio, se brinda información oportuna a los Agentes para una eficiente comunicación con usuarios.

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 tiene proyectado participar de la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano de acuerdo a la programación que establezca el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

ADRIANA BONILLA MARQUINEZ

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jairo Cárdenas Beltrán,
Alejandro Restrepo Lopez

Fecha: Marzo de 2014

