



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

**INFORME DE GESTIÓN
Marzo - Abril 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.

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 periodo comprendido entre los meses marzo y abril 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

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3001

www.minvivienda.gov.co





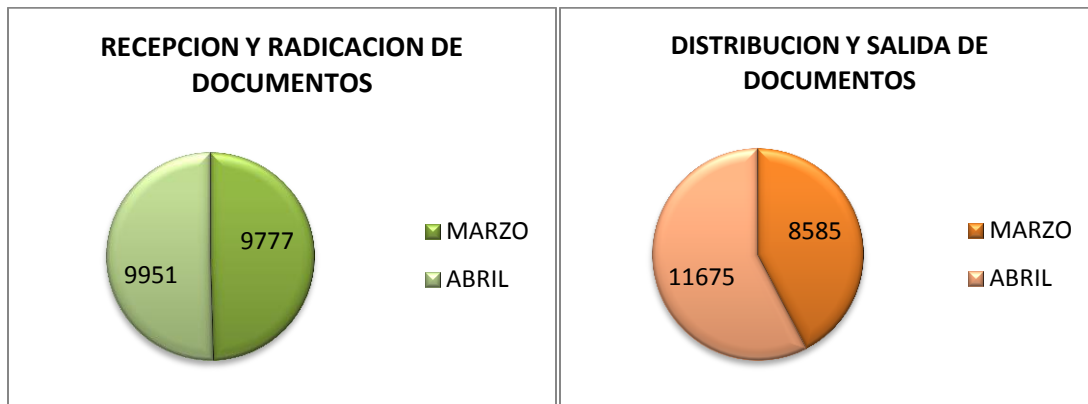
INFORME DE GESTIÓN Marzo - Abril de 2014

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 febrero y marzo se radicaron un total de 19.728 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 20.260 documentos dirigidos a diferentes partes del país.



Fuente: Consolidado Estadístico Segundo 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.

- Del grupo de gestión documental del MVCT ubicado en las bodegas de La Fragua, se coordinó la entrega por parte del Ministerio a SISCORP de las



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

carpetas de archivo para su organización. A la fecha se han entregado: 778 cajas y 8588 carpetas a SISCORP para su organización.

- El Archivo General de la Nación la Subdirección del Sistema Nacional de Información envió una comunicación al Ministerio informando sobre los representantes del AGN para conformar la comisión de seguimiento a las tareas efectuadas en La Fragua en el proceso de organización del archivo histórico.
- Revisión del Concepto del AGN relacionado con el Plan de Mejoramiento Archivístico.
- Elaboración en el nuevo formato del PMA enviado por el AGN y del Plan de mejoramiento Archivístico suscrito entre el AGN y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- Reuniones para asesorar a las áreas en los temas relacionados con el manejo de los archivos en la nueva herramienta de gestión documental BIZAGI GESDOC.
- Se encuentra en ejecución la elaboración del Programa de Gestión Documental teniendo en cuenta los principios establecidos en el decreto 2609 del 2012.
- Seguimiento y revisión al archivo de la Oficina Asesora Jurídica, igualmente se capacitó en el diligenciamiento del Formato único de Inventario Documental a los funcionarios de esta Oficina, responsables del archivo de gestión, con el fin de iniciar su diligenciamiento. Así mismo se realizó seguimiento y revisión al archivo de la Dirección de Espacio Urbano Territorial y se tomó una muestra de 20 carpetas para verificar la organización de los documentos. De igual forma se revisó el sitio físico asignado al archivo para verificar el cumplimiento de la norma relacionada con las condiciones de temperatura y ambiente para la conservación de los documentos.
- Se elaboró un informe de seguimiento dirigido a las dependencias donde se relacionan las condiciones de los archivos frente a la normatividad vigente y se efectúan varias recomendaciones encaminadas a corregir las inconsistencias que se presentan.
- Elaboración de las encuestas de Unidad Documental documentos soporte para las Tablas de Retención Documental.

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**

- Acompañamiento a los funcionarios del Archivo general de la Nación en el diligenciamiento de los nuevos formatos establecidos por el AGN para su incorporación al informe final del Contrato Interadministrativo 232 de 2013.
- Acompañamiento en la elaboración del proyecto de presupuesto de Inversión para el año 2015 relacionado con el fortalecimiento de la gestión Documental en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- Se estableció que los documentos identificados en las Tablas de valoración Documental cuya disposición final se haya definido como de eliminación, se colocarían en un sitio específico dentro de la misma bodega, para que la Comisión del Archivo General de la Nación proceda a revisar, valorar y definir nuevamente su conservación o eliminación.
- Revisión de la metodología presentada por el AGN para la organización de los planos ubicados en las bodegas de la Fragua.
- Capacitación a la funcionaria de TICS responsable por el manejo del archivo de la dependencia, en el procedimiento y políticas, establecidas por el Ministerio tendientes a la organización de los archivos de gestión.
- Reunión en las bodegas de la Fragua con el equipo responsable de la organización del archivo inactivo correspondiente a la Regional de Antioquia, con el fin de establecer algunos criterios relacionados con su organización y aclarar inquietudes frente a su manejo.
- Elaboración del informe de la reunión y envío al Subdirector de Servicios Administrativos.
- Se llevaron a cabo varias reuniones con Oficina de Tics y el Grupo de Atención a Usuarios y Archivo para revisar los aspectos de la herramienta de gestión documental, relacionados con la organización y el archivo de los documentos digitalizados.

Actividad 2. Se llevó a cabo reunión con SISCORP (Empresa responsable de la intervención archivística del archivo de La Fragua), en las instalaciones del Ministerio con el fin de revisar y confrontar las Tablas de Valoración Documental y establecer criterios de organización de la Regional de Antioquia. Se verificaron los distintos períodos establecidos en las TVD y se sugirieron algunas políticas de organización de la documentación, igualmente se conoció por parte de la Empresa los adelantos en el desarrollo del proyecto.

Se realizó revisión con SISCORP de la metodología seguida para la organización de los documentos de archivos inactivos en la Fragua.

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3001

www.minvivienda.gov.co



CO13/5250

CO13/5249



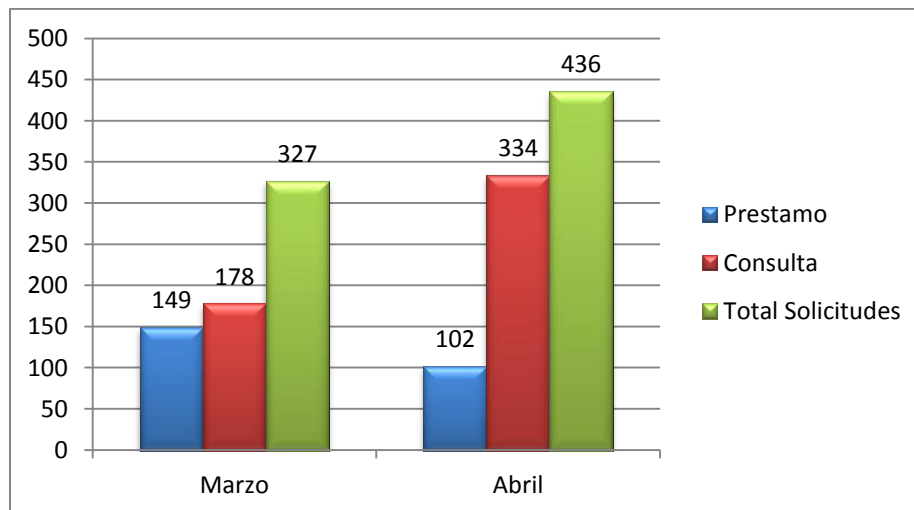
MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Actividad 3. En el periodo en mención se desarrollaron las siguientes tareas en relación a las labores concernientes al archivo activo ubicado en las instalaciones de la Fragua:

- Organización – foliación documental de 7.5 M.L que corresponden a 30 cajas, 150 carpetas, 30000 folios.
- Rotulación de 87 carpetas desacidificadas una vez terminado el proceso de digitalización, proceso suspendido en el mes de abril debido a un traslado interno de cajas en la sede de la Fragua.
- Relación inventario documentación regional Antioquia INURBE 535.5 M.L que corresponden a 2142 cajas - 19134 carpetas y 2369 libros.
- Relación Documentación Regional Antioquia (O.H) 170.75 M.L que corresponden a 683 cajas - 37362 carpetas.
- Relación Documentación Regional Antioquia (PRAP) 856 libros, con la cual se da por terminada esta actividad.
- Antecedentes (Grupo De Atención Al Usuario) Identificación Y Clasificación Actividad Terminada.

Actividad 4. Se atendieron 251 préstamos y 512 solicitudes de consulta. En total para en el bimestre marzo-abril de 2014, para un total de 763 solicitudes, las cuales se desagregan a continuación:



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



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

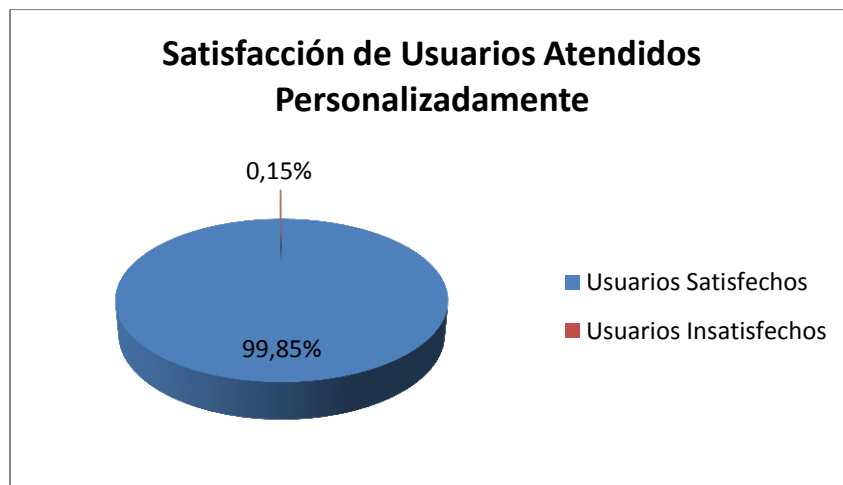
Actividad 5. Supervisión de las actividades realizadas por el Archivo general de la Nación en desarrollo del Contrato 715 del 2013 suscrito entre el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el AGN cuyo objeto es la organización de los planos (101.000) planos.

Igualmente se realizó reunión con la líder del proyecto para revisar la metodología del AGN en la organización de los planos.

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 5278 usuarios que se acercaron a la sede de la entidad a solicitar información o trámites. En el bimestre de marzo - abril el buzón de sugerencias, donde los ciudadanos pueden depositar la encuesta de evaluación del servicio (formato AU-F-07), se registraron 55 de las cuales 6 fueron insatisfechos con un porcentaje 0.15% donde la percepción en promedio es buena, las observaciones recolectadas están enfocadas a las instalaciones y el tiempo de espera.



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

Actividad 2. En el canal Telefónico se atendieron 1072 llamadas de usuarios atendidas por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo, los temas más

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3001

www.minvivienda.gov.co

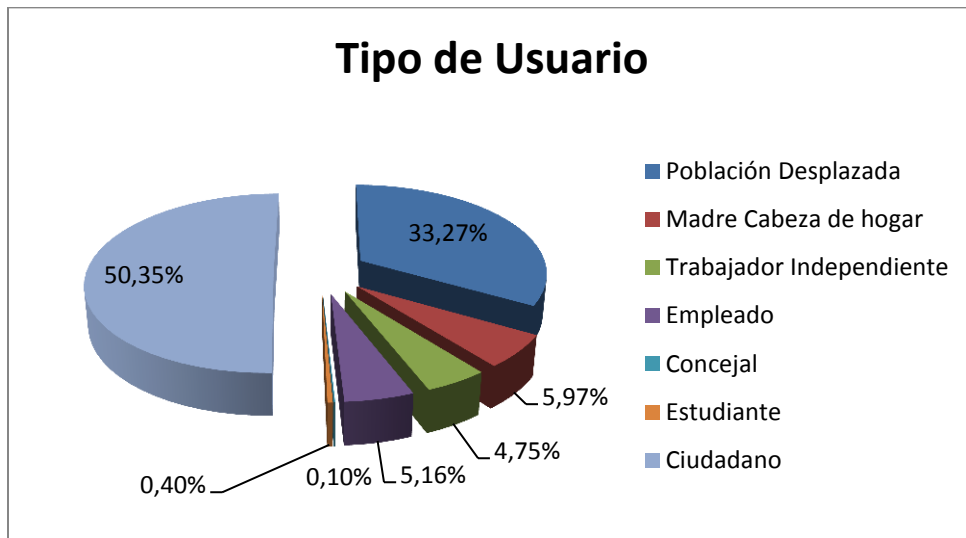


CO13/5250

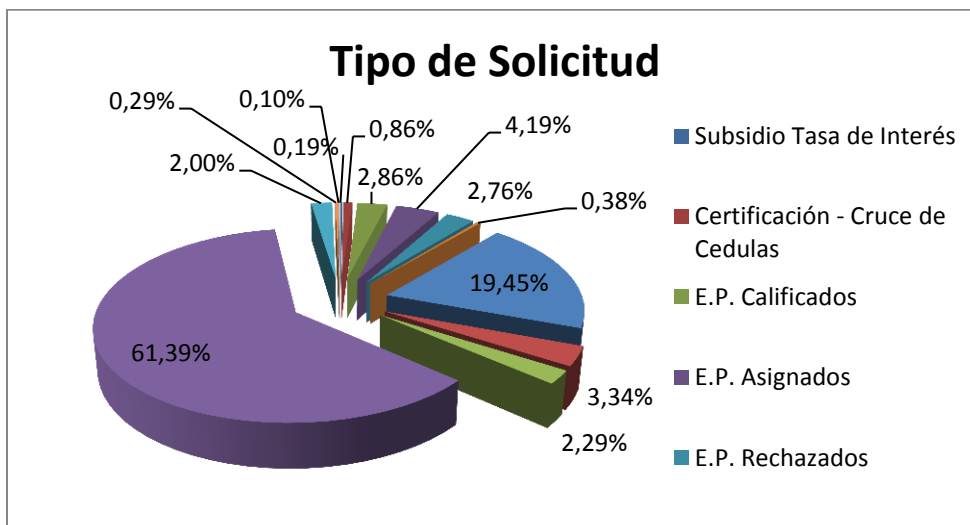
CO13/5249



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:



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



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



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Actividad 3. En el bimestre marzo - abril se dio trámite a 10869 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 con corte al 30 de abril 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 19.728, 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 20.260, igualmente relaciona la gestión en cuanto al área de archivo se presentaron 547 consultas y prestamos de documentos así como Organización – foliación documental de 7,5 M.L. que corresponden a 30 cajas – 150 carpetas (30000 folios), rotulación de 87 carpetas desacidificadas una vez terminado el proceso de digitalización, relación inventario documentación regional Antioquia INURBE 535,5 M.L que corresponden a 2.142 cajas, 19.134 carpetas y 2.369 libros, relación Documentación Regional Antioquia (PRAP) 856 Libros, relación Documentación Regional Antioquia (O.H) 170,75 M.L que corresponden a 683 cajas – 37.362 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.

Actividad 6. En los meses de marzo y abril 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. Durante este periodo por parte del grupo se envió solicitud al centro de contacto al ciudadano a fin de tener acceso a la base de datos de los usuarios atendidos a través de este medio, a lo cual se recibió la base de datos de los usuarios atendidos durante todo el año 2013 y los atendidos desde enero hasta el mes de abril del presente año. Base con la cual se realizará la respectiva caracterización.

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 7. Dada la reunión de revisión por la alta dirección del Ministerio, la Subdirección de Servicios Administrativos envió tanto a los Despachos de los Viceministerios de Agua y Saneamiento Básico y Vivienda como a la Dirección del Fondo Nacional de Vivienda los formularios utilizados en las encuestas de percepción del ciudadano de los años 2012 y 2013 a fin de que sean evaluados y modificados de acuerdo a los requerimientos de calificación y de retroalimentación que consideren estas oficinas, igualmente en este oficio se solicitó delegar a una persona para que acompañe todo el proceso de elaboración de la encuesta para mantener una misma perspectiva de la misma, por otro lado se solicitó la consecución de los recursos para la elaboración de la encuesta y se estableció como plazo el día 15 de mayo de 2014 para la devolución de los formularios con las respectivas propuestas y así continuar con el proceso pre-contractual en base a estos formularios.

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 marzo se atendió 9.418 y en el mes de abril se atendieron 10.510 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 marzo según el informe presentado por la firma SYNAPSIS Colombia el siguiente es el tipo de llamadas atendidas:

TEMA2	SUBTEMA	Total
INF. GENERAL	CONSULTA GENERAL	24
	MOVILIZACION	1
	INFORMACION POSTULACION	1
VIVIENDA	CONSULTA GENERAL	7404
	INFORMACION POSTULACION	1262

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**

	DERECHO DE PETICION	91
	RECURSO DE REPOSICION	52
	CERTIFICADO DE EMISIONES	38
	TUTELA	8
	PAGOS	7
	MOVILIZACION	5
	INFORMACION FNA	3
	PERMISOS	2
	RADICADO	2
	QUEJAS MINISTERIO DE AMBIENTE	1
	INFORMACION CCF	1
Total general		8902

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

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

TEMA2	SUBTEMA	Total
INF. GENERAL	CONSULTA GENERAL	39
	INFORMACION POSTULACION	3
	DERECHO DE PETICION	3
VIVIENDA	CONSULTA GENERAL	8370
	INFORMACION POSTULACION	1351
	DERECHO DE PETICION	96
	RECURSO DE REPOSICION	49

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**

	CERTIFICADO DE EMISIONES	33
	PAGOS	13
	INFORMACION FNA	5
	MOVILIZACION	5
	TUTELA	4
	QUEJAS FONDO NACIONAL DEL AHORRO	1
Total general		9972

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

Actividad 2. SYNAPSIS ha presentado mensualmente el informe de gestión de llamadas atendidas en los meses de marzo y abril. 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 24 de marzo 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 abril 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 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. El día 26 de abril el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio participo activamente en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano organizada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación la cual se llevó a cabo en el municipio de Malambo, Atlántico donde se atendieron 503 personas a través de atención personalizada o charlas. En esta feria se evidencio la gran acogida que tiene el Ministerio dados sus actuales

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**

programas de Vivienda Gratis y de Vivienda de Interés Prioritario para Ahorradores - VIPA, los cuales en el municipio visitado se encontraban proyectos de los dos programas, pues la entidad se encontró dentro de las 10 entidades más visitadas tal y como se muestra en la siguiente tabla.

N°	Entidad	Cantidad de Usuarios Atendidos
1	Ministerio de Salud y Protección Social	1091
2	Sector Minas y Energía	866
3	Ejército Nacional	435
4	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	355
5	Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema - ANSPE	324
6	Policía nacional de Colombia	290
7	Fondo de Garantías de Instituciones Financieras	279
8	CISA Central de Inversiones S.A.	193
9	Superintendencia de la Economía Solidaria	170
10	Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE	151

Fuente: Informe de resultados de la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano realizada en el municipio de Malambo – Atlántico – Departamento Nacional de Planeación

ADRIANA BONILLA MARQUINEZ
Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jairo Cárdenas Beltrán
Alejandro Restrepo Torres
Fecha: Mayo de 2014

