

**MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO**

**INFORME DE GESTIÓN  
Septiembre - Octubre 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**



## 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 2014 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y las cuales son competencia del Grupo de Atención al usuario y Archivo

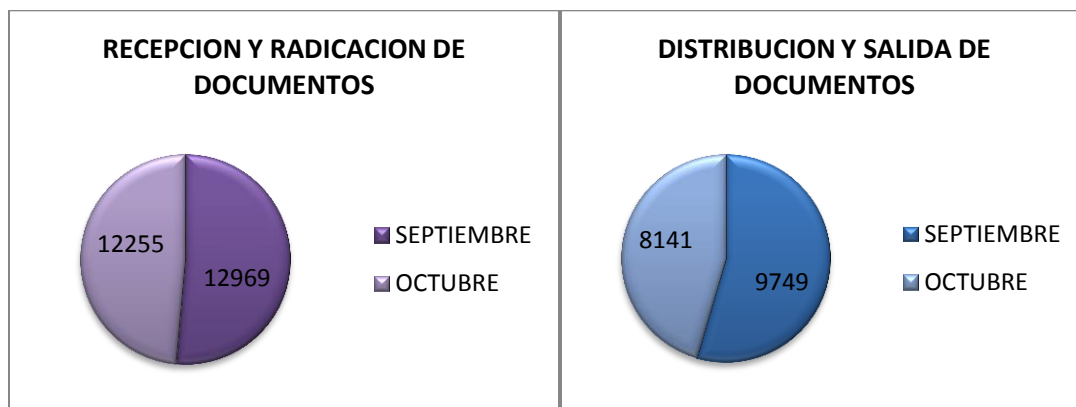
## INFORME DE GESTIÓN Septiembre - Octubre de 2014

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 septiembre octubre se radicaron un total de 25.224 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 17.890 documentos dirigidos a diferentes partes del país.



Fuente: Consolidado estadístico quinto 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 ha continuado con el proceso de apoyo en la realización del diagnóstico y análisis de la documentación generada por la Entidad en cumplimiento a las normas legales vigentes.

Es así, como se elaboraron las encuestas documentales correspondientes a las siguientes dependencias:

- 1.- Secretaría General, Grupo de Talento Humano

Como resultado de esta actividad se elaboraron encuestas documentales que fueron entregadas al Archivo general de la Nación, como documentos soportes para la aprobación de las Tablas de Retención Documental.

Corrección del Programa de Gestión Documental para ser enviado a los integrantes del Comité de Desarrollo Administrativo.

Se llevó a cabo reunión con la Doctora Catalina Rincón con el fin de evaluar las correcciones efectuadas al Programa de Gestión Documental presentado por el MVCT.

Se elaboró una presentación del Programa de Gestión Documental la cual fue presentada ante el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.

Se envió nuevamente correo electrónico al Doctor John Cuervo, Subdirector Sistemas de Información del Archivo General de la Nación, solicitando la revisión de las TRD presentadas por la Entidad en 2012.

Se revisaron, modificaron, revisaron y elaboraron las Tablas de Retención Documental correspondientes a las siguientes

Dependencias:

- Despacho del Ministro,
- Oficina Tic,
- Oficina de Control Interno,
- Oficina Asesora Jurídica,
- Grupo de Conceptos,
- Grupo de Procesos Judiciales,
- Oficina Asesora de Planeación,
- Grupo de Seguimiento y evaluación,
- Grupo de Recursos y Presupuesto
- Despacho del Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico
- Dirección de Desarrollo Sectorial
- Grupo de Monitoreo del SGP de Agua Potable y saneamiento Básico
- Grupo de Política Sectorial
- Grupo de Desarrollo Sostenible
- Dirección de programas
- Subdirección de Estructuración de Programas
- Subdirección de gestión Empresarial
- Subdirección de programas
- Despacho del Viceministro de Vivienda
- Dirección del Sistema Habitacional
- Grupo de Titulación y Saneamiento Predial
- Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social
- Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda
- Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico

- Dirección de Espacio Urbano y territorial
- Subdirección de Políticas de Desarrollo Urbano y territorial
- Subdirección de Asistencia Técnica y Operaciones Urbanas Integrales
- Secretaría General
- Grupo de Talento Humano
- Grupo de Control Interno Disciplinario
- Subdirección de Servicios Administrativos
- Grupo de Soporte Técnico y Apoyo Informático
- Grupo de Recursos Físicos
- Grupo de Atención al usuario y Archivo
- Grupo de Contratos
- Subdirección de Finanzas y Presupuesto
- Grupo de Presupuesto y Cuentas
- Grupo de tesorería
- Grupo de Contratos
- Fondo Nacional de Vivienda FONVIVIENDA

Se sostuvo reunión con el Doctor Carlos Zapata Director del Archivo General de la Nación, con el fin de establecer el procedimiento para proceder a revisar los documentos ubicados en La Fragua, cuya disposición final en la Tablas de Retención Documental es la eliminación.

Se visitó las Bodegas de La Fragua con el fin de determinar el número de metros lineales de archivo organizados por la firma de Siscorp.

Se asesoró a la Dirección de Desarrollo Urbano y Territorial con el objeto de determinar los principales aspectos a tener en cuenta, en la contratación de la Compañía seleccionada para la organización del archivo activo e inactivo

Reunión con las firmas invitadas a participar en la propuesta para determinar el alcance de las actividades

Revisión de los términos de la propuesta para la organización del archivo de la DEUT

Se continúa con la asesoría a las siguientes dependencias en la elaboración del Plan de mejoramiento Archivístico :

- 1.- Oficina de Tecnología de Información y Comunicaciones
- 2.- Grupo de Contratos
- 3.- Grupo de Soporte Técnico y Apoyo Informático
- 4.- Dirección de Espacio Urbano y Territorial-Subdirección de Asistencia Técnica y Operaciones Urbanas Integrales-Subdirección de Políticas de Desarrollo Urbano y Territorial
- 5.- Subdirección de Finanzas y Presupuesto-Tesorería
- 6.- Grupo de Control Interno Disciplinario

- 7.- Grupo de Monitoreo del SGP
- 8.- Oficina Asesora Jurídica

Se continúa con la asesoría a las dependencias para la elaboración del Plan de Mejoramiento Archivístico en las áreas a las cuales se les ha realizado el diagnóstico y formulado el Plan de Mejoramiento Archivístico de Archivos de Gestión. A la fecha se han elaborado 42 diagnósticos y se han distribuido 42 planes de mejoramiento Archivístico a las dependencias correspondientes para su diligenciamiento

Acompañamiento a la funcionaria Katherine Salinas asignada por la oficina Asesora Jurídica para la revisión y organización de las carpetas de procesos Judiciales de INURBE. Se recomendó la utilización de la hoja de chequeo para cada expediente organizado.

A la fecha se ha elaborado el cuadro de clasificación documental, que incluye la relación de series, subseries, códigos, funciones, de 10 dependencias de la Entidad. Este cuadro se actualiza en la medida en que se envíen al AGN tablas de Retención Documental La información para la elaboración del plan de conservación y atención de desastres se encuentra en proceso de recopilación

Se sostuvo reunión con la Oficina de las TIC's para establecer un cronograma de actividades para la organización de los documentos digitalizados en el sistema GESDOC, Se solicitó a TIC's incluir en las Tablas de Retención Documental, la serie documental de Documentos de Apoyo para organizar los documentos digitalizados en el sistema GESDOC

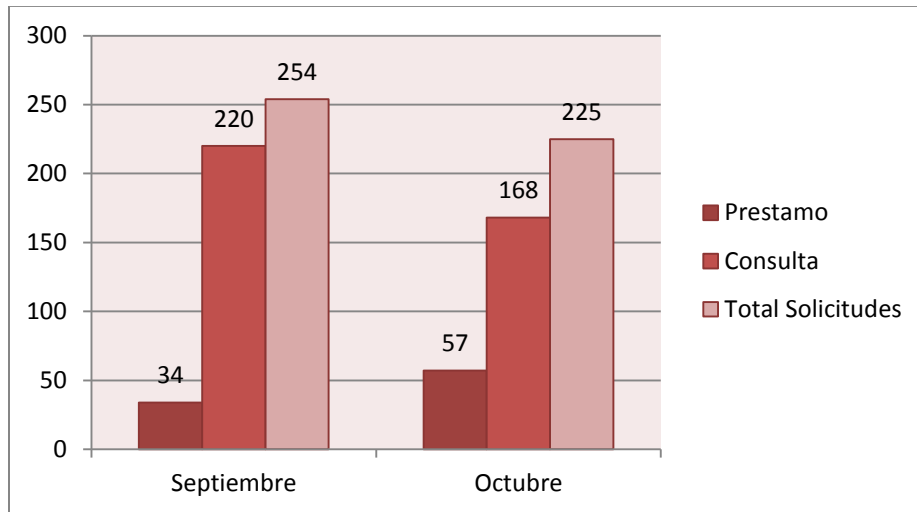
La información para la elaboración del plan de conservación y atención de desastres se encuentra en proceso de recopilación

La información para la elaboración de las estrategias y políticas del plan de conservación de documentos, se encuentra en proceso de recopilación.

**Actividad 2.** Revisión del informe de actividades presentado por la firma EMTTEL relacionado con la organización del archivo inactivo del MVCT ubicado en las bodegas de la Fragua. Se revisaron los siguientes documentos: Diagnóstico ambiental y documental, Informe diagnóstico microfilmación y Políticas, criterios y organización física. Se efectuaron recomendaciones y sugerencias.

**Actividad 3.** Identificación y Clasificación de 30 Metros Lineales que corresponden a 144 cajas, se Ordenaron 12 M.L que corresponden a 48 CAJAS - 240 carpetas, se realizó la Foliación de 48000 folios, rotulación de carpetas desacidificadas una vez terminado el proceso de digitalización de 776 carpetas.

**Actividad 4.** Se atendieron 277 préstamos y 388 solicitudes de consulta. En total para en el bimestre septiembre - octubre de 2014, para un total de 665 solicitudes, las cuales se desagregan a continuación:



Fuente: Consolidado estadístico quinto bimestre 2014 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

**Actividad 5.** Se realiza adición al contrato 715 del 2013 para realizar el proceso de rotulación y re-almacenamiento de 101000 planos del ministerio.

Se asistió a reuniones con funcionarios del Archivo General de la Nación para verificar las actividades desarrolladas en cumplimiento al Contrato 715 del 2013 (organización de los planos)

Elaboración de la Propuesta Técnica para la digitalización de los planos que se encuentran en proceso de organización por parte del Archivo General de la Nación.

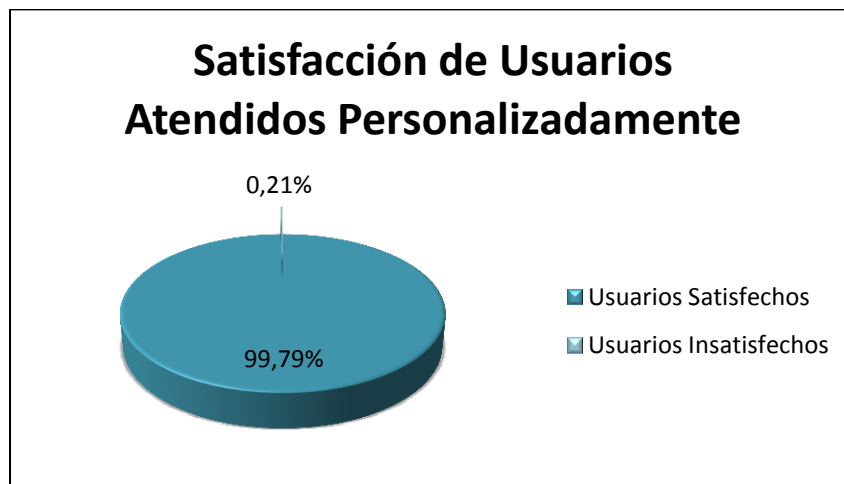
Se sostuvo reunión con el equipo del Archivo General de la Nación, encargado del proyecto de organización y limpieza de los planos con el fin de revisar la propuesta presentada por el misma Entidad y relativa a la digitalización de los planos.

**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 4.807 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), se registraron 34 de las cuales 15 fueron insatisfechos con un porcentaje 0.21% 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.

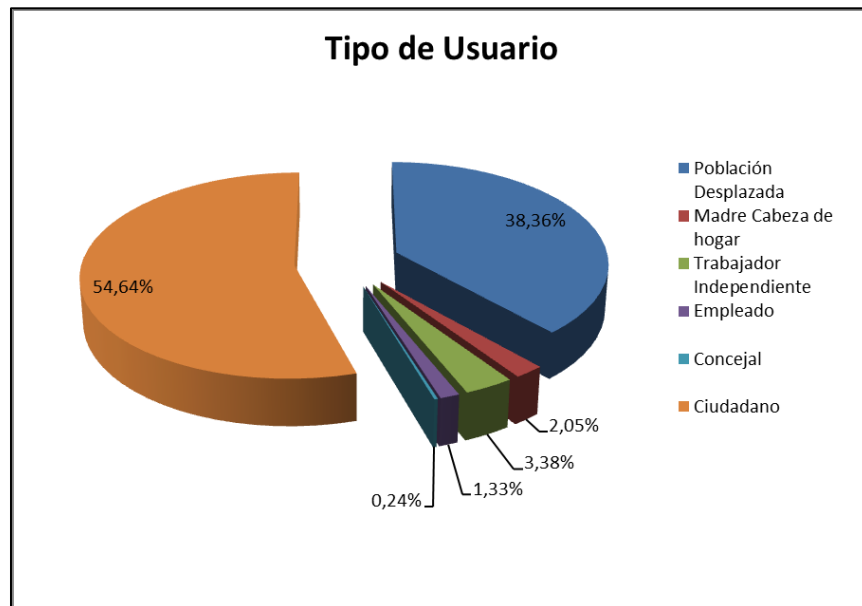
Cantidad de usuarios atendidos	4807
Cantidad de usuarios que diligenciaron la encuesta	34
Cantidad de usuarios insatisfechos	15
Porcentaje de insatisfacción en relación a la cantidad de usuarios atendidos	0.21%



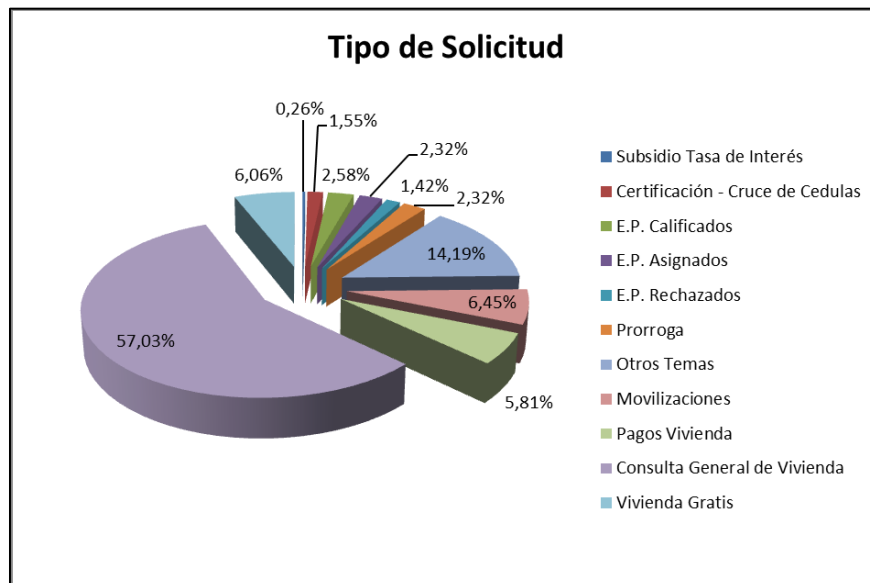
Fuente: Consolidado estadístico quinto bimestre 2014 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

**Actividad 2.** En el canal Telefónico se atendieron 829 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:





Fuente: Consolidado estadístico quinto bimestre 2014 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



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

**Actividad 3.** En el bimestre septiembre - octubre se dio trámite a 10.968 documentos que ingresaron al Grupo de Atención al Usuario y Archivo con un promedio estimado de tiempo de respuesta de 9,9 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. No obstante en el mes de octubre fue enviado a través de la Subdirección de Servicios Administrativos el reporte de documentos en estado sin responder de las dependencias de cada uno de los Viceministerios, del Despacho del Ministro y la Secretaría General mediante radicados 2014IE0013191, 2014IE0013194, 2014IE0013197, 2014IE0013198.

**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 25.224, 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 17.890, igualmente relaciona la gestión en cuanto al área de archivo se presentaron 665 consultas y prestamos de documentos así como Organización documental de 74 ,5M.L que corresponden a 298 cajas - 1409 carpetas, foliación de 283511 folios, rotulación de 3.172 carpetas desacidificadas una vez terminado el proceso de digitalización, 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.** Fue recibida la base de datos de los usuarios atendidos por el Centro de Contacto al Ciudadano durante los meses de septiembre y octubre. Base con la cual se realizará la respectiva caracterización conjuntamente con las recibidas anteriormente.

El documento de Caracterización será publicado en los próximos días en la pagina web y se realizará su difusión al interior de la entidad y de igual forma se iniciara con la realización de su versión 2.0.

**Actividad 7.** A finales del mes de agosto de 2014 fue recibido por parte del Director Ejecutivo del Fondo Nacional de Vivienda, respuesta a la solicitud de recursos para la mencionada encuesta en el cual informa sobre la no existencia de recursos en la presente vigencia para la ejecución de tal fin. Por lo anterior se prevee la no realización de la Encuesta de Percepción del ciudadano en su versión 2014.

**Actividad 8.** Se realiza contrato número 256 de 2014 con el fin de realizar aseguramiento de la calidad y la verificación técnica especializada en el proceso de digitalización de los planos históricos del ministerio de vivienda ciudad y territorio en lo relacionado con la calidad de imagen y data al producto terminado de acuerdo con la normativa técnica vigente del AGN.

**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 8.888 y en el mes de octubre se atendieron 8.002 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 Interes 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 SYNAPSIS Colombia el siguiente es el tipo de llamadas atendidas:

Llamadas Efectivas Según Tipo de Consulta		
TEMA	TIPOLOGIA CONSULTA	Total
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>		4882
<b>Total INFORMACIÓN GENERAL</b>		<b>4882</b>
<b>VIVIENDA</b>	CONSULTA GENERAL	2740
	INFORMACIÓN POSTULACIONES	698
	DERECHOS DE PETICIÓN Y/O RADICADO	60
	CERTIFICADOS DE EMISIONES	33
	RECURSOS DE REPOSICIÓN	15
	TUTELA	8
	INFORMACIÓN FNA	7
	INURBE	6
	MOVILIZACIÓN	4
	PAGOS	4

	INFORMACION POSTULACIONES	3
	QUEJAS MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO	2
<b>Total VIVIENDA</b>		<b>3580</b>
<b>Total general</b>		<b>8462</b>

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

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

Llamadas Efectivas Según Tipo de Consulta		
TEMA	TIPOLOGIA CONSULTA	Total
INFORMACIÓN GENERAL		3929
<b>Total INFORMACIÓN GENERAL</b>		<b>3929</b>
VIVIENDA	CONSULTA GENERAL	4061
	INFORMACIÓN POSTULACIONES	446
	CERTIFICADOS DE EMISIONES	24
	DERECHOS DE PETICIÓN Y/O RADICADO	22
	RECURSOS DE REPOSICIÓN	12
	MOVILIZACIÓN	7
	INFORMACIÓN FNA	6
	TUTELA	4
	PAGOS	4
	INURBE	4
<b>Total VIVIENDA</b>		<b>4590</b>
<b>Total general</b>		<b>8519</b>

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

**Actividad 2.** SYNAPSIS ha presentado mensualmente el informe de gestión de llamadas atendidas en los meses de septiembre y octubre. 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. En esta entrega de informes generalmente se cuentan con la compañía de un representante de la interventoría del Convenio suscrito entre FONADE y FONTIC, que para nuestra la firma Redcom ejerce la tarea a través de Tania Marin, Por su parte la Dra. Andrea Gonzalez, Gerente de Servicio de la empresa Synapsis es quien realiza la respectiva presentación.

**Actividad 3.** Para los meses de septiembre y octubre 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 programas que se manejan actualmente por el ministerio, se brinda información oportuna a los Agentes para una eficiente comunicación con usuarios. No obstante el compromiso adquirido en relación a los 3 escenarios de capacitación ya fueron cumplidos en periodos anteriores.

**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 6 de septiembre el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio participo activamente en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano – FNSC organizada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación la cual se llevó a cabo en el municipio de Cauca, Antioquia donde se atendieron 650 personas a través de atención personalizada o charlas, igualmente el día 18 de octubre el Ministerio participó en la quinta FNSC del 2014 la cual tuvo lugar en el municipio de Cartago – Valle del Cauca y en donde se brindó atención a 405 usuarios. En estas ferias se evidencio la gran acogida que tiene el Ministerio dados sus actuales programas de Vivienda Gratis, subsidio a la Tasa de Interes y de Vivienda de Interés Prioritario para Ahorradores – VIPA.

**ADRIANA BONILLA MARQUINEZ**

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jairo Cárdenas Beltrán, Alejandro Restrepo Torres. Fecha: Diciembre 03 de 2014

