

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

**INFORME DE GESTIÓN
Julio - Agosto de 2016**

**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

2016



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 cuarto 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.

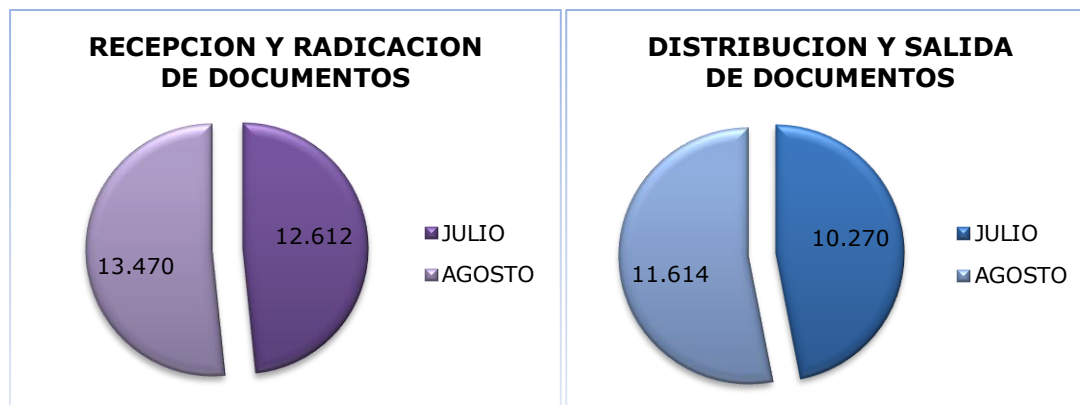
INFORME DE GESTIÓN Julio - Agosto de 2016

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 Julio y Agosto se radicaron un total de 26.082 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 21.884 documentos dirigidos a diferentes partes del país.



Fuente: Consolidado estadístico Cuarto 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:

AUDITORIA Y PUNTEO REGIONAL ATLANTICO: Se han seleccionado 19.897 carpetas.

RELACION DE EXPEDIENTES OBLIGACIONES HIPOTECARIAS REGIONAL ATLANTICO: Se han relacionado 15.230 expedientes.

TRASLADO DE CAJAS OBLIGACIONES HIPOTECARIAS REGIONAL ATLANTICO: Se trasladaron 427 cajas de la bodega 3 a la bodega 8.

CONSULTA EN SALA - USUARIO EXTERNO: Se prestaron para la debida consulta 89 carpetas y/o libros de proyectos de la regional Bogota-inurbe.

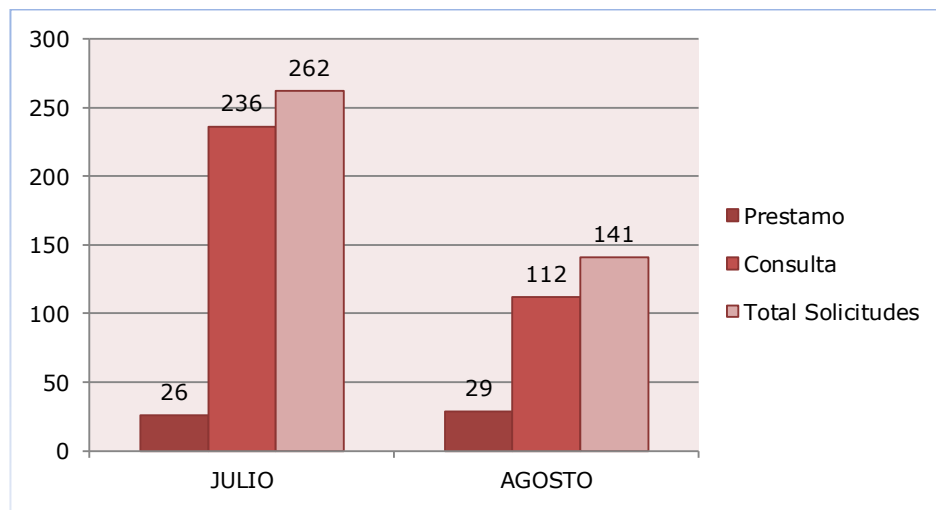
SELECCIÓN DE OBLIGACIONES HIPOTECARIAS REGIONAL ATLANTICO: Se han relacionado 18082 expedientes.

ORGANIZACION OBLIGACIONES HIPOTECARIAS REGIONAL ATLANTICO: Se han organizado 1431 carpetas.

RELACION DE EXPEDIENTES OBLIGACIONES HIPOTECARIAS REGIONAL ATLANTICO: Se han relacionado 18082 expedientes.

AUDITORIA REGIONAL ATLANTICO: Se han auditado 94 cajas que corresponden a 565 carpetas.

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 Cuarto 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 Julio:

Informe enviado por EMTEL para el mes de Julio **“Producción Julio 2016”**

Producción Julio 2016		
	ML	Cajas
Regional Cundinamarca Extremas y clasificación frente a TVD	289,5	1.158
% Avance	9,7%	
% Avance acumulado	31,9	

Informe enviado por EMTEL para el mes de Agosto **“Producción Agosto 2016”**

Producción AGOSTO 2016			
		ML	Cajas
Regional Cauca- Fechas extremas y clasificación frente TVD		116,5	466
Diferencia no facturada de procesamiento de Regional Antioquia			
	FUID 30-ene-2016	FUID 30-ago-2016	
Eliminación	1270	3403	
Conservación	3427	2170	
Total cajas	4697	5573	
Total ml	1174,25	1393,25	
	Diferencia ml	219	
Cantidad ml Avance			335,5
% Avance			11,18%
% Avance Acumulado			43,08%

Imagen tomada del informe físico enviado por EMTEL

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 8.388 usuarios que se acercaron a la sede de la entidad a solicitar información o trámites. En el bimestre de Julio - Agosto 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.

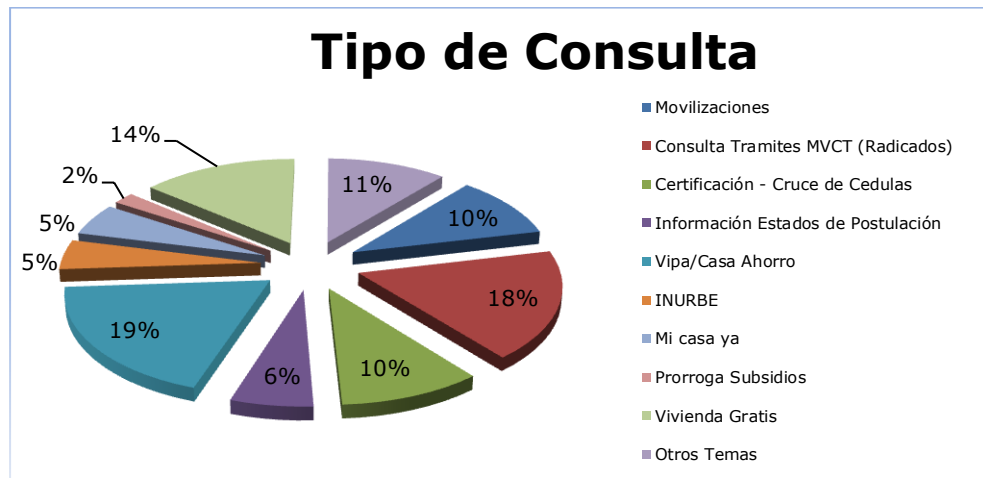
Cantidad de usuarios atendidos	8.388
Cantidad de usuarios insatisfechos	1
Porcentaje de insatisfacción en relación a la cantidad de usuarios atendidos	0,0001%



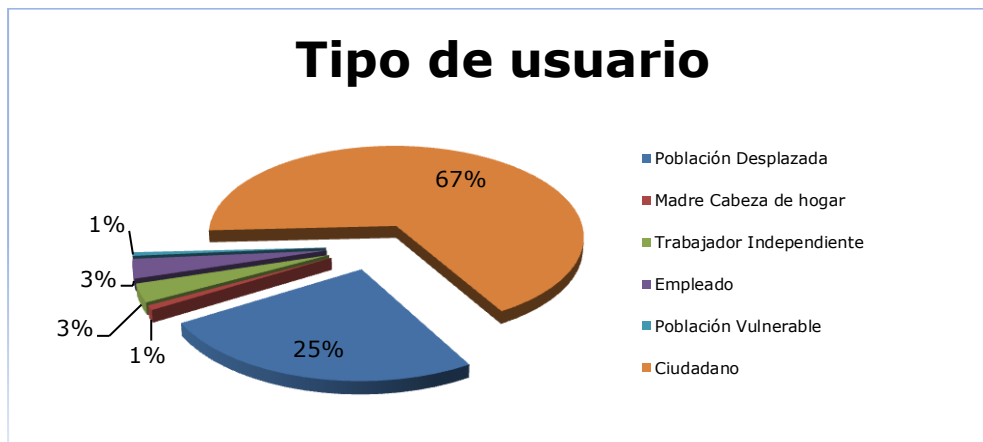
Fuente: Consolidado estadístico Cuarto bimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Actividad 2: En el canal Telefónico se atendieron 221 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 Cuarto bimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



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

Actividad 3: En el bimestre Julio - Agosto se dio trámite a 8.388 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 21.884, se dio trámite a oportuno de 6.868 documentos que ingresaron al grupo de atención al Usuario. Igualmente relaciona la gestión en cuanto al área de archivo se presentaron 348 consultas y 55 préstamos de documentos así como Organización.

Julio:

AUDITORIA Y PUNTEO REGIONAL ATLANTICO: Se han seleccionado 19.897 carpetas.

RELACION DE EXPEDIENTES OBLIGACIONES HIPOTECARIAS REGIONAL ATLANTICO: Se han relacionado 15.230 expedientes.

TRASLADO DE CAJAS OBLIGACIONES HIPOTECARIAS REGIONAL ATLANTICO: Se trasladaron 427 cajas de la bodega 3 a la bodega 8.

CONSULTA EN SALA - USUARIO EXTERNO: Se prestaron para la debida consulta 89 carpetas y/o libros de proyectos de la regional Bogota-inurbe.

Agosto:

SELECCIÓN DE OBLIGACIONES HIPOTECARIAS REGIONAL ATLANTICO: Se han relacionaron 18082 expedientes.

ORGANIZACION OBLIGACIONES HIPOTECARIAS REGIONAL ATLANTICO: Se han organizado 1431 carpetas.

RELACION DE EXPEDIENTES OBLIGACIONES HIPOTECARIAS REGIONAL ATLANTICO: Se han relacionaron 18082 expedientes.

AUDITORIA REGIONAL ATLANTICO: Se han auditado 94 cajas que corresponden a 565 carpetas.

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									
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	TOTAL
Pagos de Subsidios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Movilizaciones	8	46	25	28	32	23	18	35	215
Consulta Agua Potable	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desarrollo Territorial	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Consulta Tramites MVCT (Radicados)	4	33	11	25	6	90	33	58	260
Subsidio Tasa de Interés	29	48	3	1	0	2	0	0	83
Certificación - Cruce de Cedulas	6	21	12	15	31	26	20	32	163
Información Estados de Postulación	17	17	6	11	4	16	21	9	101
Vipa/Casa Ahorro	31	163	99	71	39	40	53	44	540
INURBE	9	28	9	16	16	13	10	15	116
Mi casa ya	57	82	36	32	24	6	13	14	264
Prorroga Subsidios	2	7	1	1	1	8	7	3	30
Vivienda Gratis	54	233	38	93	37	30	38	35	558
Otros Temas	157	138	45	96	69	84	21	35	645
Total Llamadas Caracterizadas	374	816	285	389	260	338	234	280	2976

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.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	TOTAL
Población Desplazada	119	331	81	137	70	88	68	91	985
Madre Cabeza de hogar	9	41	6	4	3	7	3	2	75
Trabajador Independiente	9	155	23	21	19	12	17	3	259

Empleado	33	57	11	18	34	20	18	3	194
Alcalde	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Población Vulnerable	3	7	1	0	0	3	2	2	18
Gobernador	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Concejal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estudiante	0	0	1	0	1	0	0	0	2
Ciudadano	529	554	256	310	241	327	190	243	2650
Investigador	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Llamadas Caracterizadas	702	1145	379	490	368	457	298	344	4183

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 información.

Julio:

Tipificación	Subtipificación 1	Subtipificación 2	Total
OTROS/VARIOS	Inurbe		254
	No Competencia del MVCT o del FNV		59
	Otros		15
	Pagos		1
	Solicitud de Autorización de Movilización		42
	Subtotal		371
QUEJAS	Derechos de Petición y/o Radicado		147
	Quejas Reclamos, Sugerencias MVCT		11
	Tutelas		10
	Subtotal		168
Sin Solicitud			361
	Subtotal		361
TEMAS	Consulta General		1403
	Información Agua y Saneamiento Básico		42
	Información CCF		31
	Información FNA		8
	Información Postulaciones		22

	Programas Vigentes	Arriendo Social	24
		Mi Casa Ya – Cuota Inicial	630
		Mi Casa Ya – Subsidio a la tasa de interés.	33
		Subsidio a la Tasa de Interés	25
		VIPA / CASA AHORRO / Mi Casa Ya – Ahorradores	1082
		Vivienda Gratuita	3144
	Subtotal		6444
Total General			7344

Agosto:

Tipificación	Su tipificación 1	Subtipificación 2	Total	
OTROS/VARIOS	Inurbe		351	
	Movilización		3	
	No Competencia del MVCT o del FNV		157	
	Otros		1	
	Solicitud de Autorización de Movilización		46	
	Subtotal			558
QUEJAS	Derechos de Petición y/o Radicado		159	
	Quejas FNA		1	
	Quejas Reclamos, Sugerencias MVCT		16	
	Tutelas		17	
	Subtotal			193
Sin Solicitud			503	
	Subtotal		503	
TEMAS	Consulta General		1256	
	Información Agua y Saneamiento Básico		56	
	Información CCF		25	
	Información FNA		17	
	Información Postulaciones		10	
	Programas Vigentes	Arriendo Social		46
		Mi Casa Ya – Cuota Inicial		1336
		Mi Casa Ya – Subsidio a la tasa de interés.		59
		Subsidio a la Tasa de Interés		45

		VIPA / CASA AHORRO / Mi Casa Ya - Ahorradores	1745
		Vivienda Gratuita	3543
	Subtotal		8138
Total General			9392

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 Julio en las instalaciones del centro de contacto.

Se realizó acompañamiento vía correo electrónico, chat y telefónico durante todo el mes, también se realizó capacitaciones el 5 y 29 de Agosto 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 Julio se asistió en a la Feria de atención al ciudadano en Villa del Rosario-Norte de Santander donde se atendieron un total de 415 ciudadanos.

En el mes de Agosto se asistió en a la Feria de atención al ciudadano en Florencia-Caquetá donde se atendieron un total de 334 ciudadanos.

ADRIANA BONILLA MARQUINEZ
Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jasson Rodriguez Sanabria,
Revisó: Jairo Cárdenas Beltrán.
Fecha: Septiembre 12 de 2016