

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO

INFORME DE GESTIÓN
Julio – 20 de agosto de 2018

RESPONSABLES

JOSE ANGEL ACOSTA CUELLO

Coordinador Grupo de Atención al Usuario y Archivo (E)

Jefferson Daniel Romero Acosta
Diana Marcela Rincon Nava
Facilitadores de Calidad

2018



INTRODUCCIÓN

El Grupo de Atención al Usuario y Archivo del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – MVCT es el encargado de responder a las necesidades de la ciudadanía por medio 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 9 canales de atención con los que cuenta el Ministerio y de las cuales son competencia del grupo dar respuesta, 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 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 trámites que se realizan en el interior de la entidad.



GESTION DE CANALES DE ATENCION

El Grupo de Atención al Usuario y Archivo del Ministerio tiene como objetivo primordial *“Brindar de manera eficiente, oportuna y eficaz atención a los usuarios del Ministerio, para satisfacer sus necesidades de información o trámites en relación con los temas de su competencia”*. En cumplimiento de dicho objetivo, el MVCT cuenta con 9 canales de atención, que facilitan la interacción del ciudadano con la Entidad, los cuales se detallan a continuación evidenciando que los tres canales con mayor volumen de interacciones son: Correo postal, Correo Electrónico y Centro de Contacto – Telefónico.

CANALES DE ATENCION - 2018						PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN (%)
ITEM	CANALES DE ATENCION - MES	JULIO	AGOSTO	TOTAL	PROMEDIO	
1	CENTRO DE CONTACTO - TELEFONICO	4.598	4.769	9.367	4.684	24,71%
2	CANAL CORREO POSTAL	5.014	5.765	10.779	5.390	28,43%
3	ATENCION PERSONALIZADA	1.622	1.678	3.300	1.650	8,70%
4	FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO	0	0	0	0	0,00%
5	CANAL DE CORREO ELECTRONICOS	5.052	4.458	9.510	4.755	25,08%
6	FAX	0	0	0	0	0,00%
7	CHAT INSTITUCIONAL	1.873	1.603	3.476	1.738	9,17%
8	URNA DE CRISTAL	18	1	19	10	0,05%
9	FORMULARIO VIRTUAL PQRS	633	831	1.464	732	3,86%
TOTAL		18.810	19.105	37.915	6.319	100,00%

Fuente: Consolidado estadístico Julio- Agosto 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

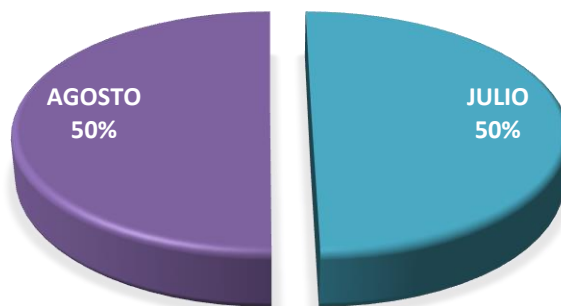
Durante los meses de Julio y Agosto de 2018 se radicaron un total de **21.757** documentos que estaban dirigidos a las diferentes dependencias del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y se generaron en total **18.449** de respuestas de las cuales se dio salida a través de la empresa Servicios Postales Nacionales S.A. – 4-72 un total de **9.344** documentos dirigidos a diferentes partes del país. De la totalidad de documentos recibidos y radicados **8.050** corresponden al Grupo de Atención al Usuario y Archivo, el cual genero **7.698** respuestas a través de la Herramienta de Gestión Documental.

TOTAL CORRESPONDENCIA DE ENTRADA O RADICADA AL MVCT



Fuente: Consolidado estadístico Julio – Agosto 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

TOTAL DE RESPUESTA GENERADAS POR EL MVCT



Fuente: Consolidado estadístico Julio – Agosto 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Se atendieron personalmente a **3.300** 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 AUL-F-12), de las cuales **137** usuarios diligenciaron la encuesta tanto en atención personalizada como en el chat institucional, de los cuales **125** usuarios se encontraron satisfechos de acuerdo a los resultados de la encuesta, sin embargo se debe seguir mejorando en las instalaciones, apertura de convocatorias dirigidas a la población desplazada únicamente, términos de respuesta a solicitudes presentadas ante las dependencias del MVCT, entre otras.

A continuación, se ve reflejado el tipo de trámite solicitado por los usuarios durante el bimestre correspondiente

PQRSDF Julio - Agosto 2018			
TIPO	Entradas Julio	Entradas Agosto	Total
Petición	6364	6937	13.301
Queja	36	61	97
Reclamo	58	81	139
Sugerencia	2	2	4
Denuncia	25	19	44
Denuncia por Corrupción	2	3	5
Felicitación	2	65	67
Información pública	52	76	128
Movilización	121	131	252
TOTAL PQRSF	6487	7165	13.652
TOTAL	6.541	7.244	13.785

Fuente: Consolidado estadístico Julio – Agosto 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Centro de Contacto al Ciudadano

La Secretaría General del Ministerio, a través del Grupo de Atención al Usuario, participa en el proyecto del Centro de Contacto al Ciudadano como uno de los objetivos de mejoramiento de los canales de comunicación contemplados en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), liderado por el Departamento Nacional de Planeación cuya estrategia de ejecución se centra en la consolidación del Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano (SNSC).

El Centro de Contacto al Ciudadano es el punto integrado de contacto donde, a través del canal telefónico y chat institucional, se brinda atención de primer nivel en donde se atendieron **9.367** llamadas y **3.476** interacciones por el canal Chat Institucional en el periodo evaluado de este informe, los temas más frecuentes tienen que ver con información general del SFVIS, temas de Mi Casa Ya, INURBE, Programa de Vivienda Gratis, autorización de movilización de recursos de cuentas de ahorro programado y otros temas competencia de la entidad, a continuación se muestra gráficamente la distribución de tipo de solicitudes que realizan a través de estos canales:

Centro de Contacto	
Consultas Telefónicas	Cantidad
Certificación - Cruce de Cedulas	382
Chat Equivocado	8
Constructores	175
Consulta Agua Potable	32
Consulta Tramites MVCT Radicados	1502
Información Estados de Postulación	529
INURBE	364
Llamada incompleta	577
Mi casa ya	2099
Movilizaciones	46
No Competencia Del Mvct	89
Otros Temas	840
Pagos de Subsidios	29
Prorroga Subsidios	18
Queja	3
Subsidio Tasa de Interés	56
Vipa Casa Ahorro	28
Vivienda Gratis	2878

Fuente: Consolidado estadístico Julio – Agosto 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Centro de Contacto	
Consultas Chat	Cantidad
Certificación - Cruce de Cedulas	168
Chat Equivocado	6
Constructores	117
Consulta Agua Potable	18
Consulta Tramites MVCT Radicados	634
Información Estados de Postulación	46
INURBE	104
Llamada incompleta	390
Mi casa ya	812
Movilizaciones	15
No Competencia Del Mvct	153
Otros Temes	287
Pagos de Subsidios	12
Prorroga Subsidios	9
Queja	6
Subsidio Tasa de Interés	55
VipaCasa Ahorro	13
Vivienda Gratis	638

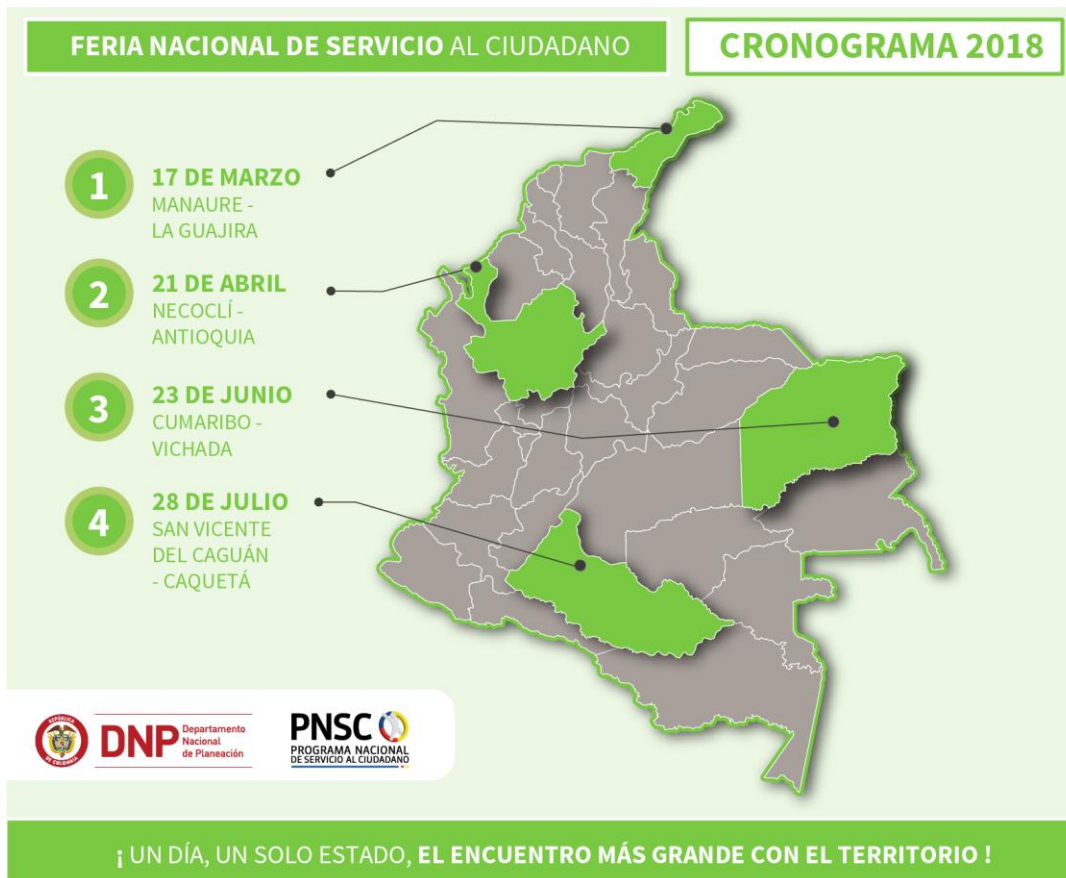
Fuente: Consolidado estadístico Julio – Agosto 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Ferias del Servicio al Ciudadano

Uno de los objetivos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano es incrementar la confianza de los ciudadanos en la Administración Pública, labor que se desarrolla buscando el “Mejoramiento y fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano”.

El Programa liderado por el Departamento Nacional de Planeación continuó implementando el escenario institucional denominado “Ferias de Servicio al Ciudadano”, en las que se propicia la oportunidad de crear lazos de comunicación directos con los ciudadanos y de presentar y promocionar nuestras políticas institucionales.

A continuación se ilustra el Cronograma del Ministerio para la vigencia 2018.



<https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Ferias-Nacionales-de-Servicio-al-Ciudadano.aspx>

SERVICIO DE MOVILIZACION DE RECURSOS EN LINEA

Se realizaron diferentes gestiones relacionadas con el proyecto de "Movilizaciones", el cual consiste en poner a disposición de todos los colombianos el primer servicio en línea sobre movilización de recursos en cuentas de ahorro programado cuando los ciudadanos han renunciado a la postulación de Subsidio o no hayan sido beneficiados con una asignación.

Este servicio se realiza a través de la página web **sin costo alguno** y desde cualquier parte del País, donde el ciudadano podrá descargar la certificación necesaria para retirar los recursos de su cuenta de ahorro programado; en el periodo de Julio a agosto de 2018 no se generaron Movilizaciones por medio del aplicativo, sin embargo, se tramitaron **252**

movilizaciones solicitadas personalmente, de las cuales **121** corresponden al mes de Julio y **131** al mes de agosto.

COSTOS DE REPRODUCCIÓN

Resolución 0046 del 24 de enero de 2017

Del derecho de petición. - Toda persona puede presentar peticiones respetuosas al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y a FONVIVIENDA por motivos de interés general o particular y tiene derecho a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Su ejercicio es **gratuito** y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación

Costos de reproducción de información pública.- El Subdirector de Finanzas y Presupuesto de la Entidad expedirá anualmente la circular con el valor y costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información en posesión, control y custodia del Ministerio, de acuerdo con lo establecido en los artículos 2.1.1.3.1.5 y siguientes del Decreto 1081 de 2015 o la regulación vigente aplicable a la materia.

Esta Circular deberá ser publicada en el sitio web de la Entidad conforme lo establece el artículo 2.1.1.2.1.4 del Decreto 1081 de 2015.

Expedición de copias. La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas, cuyo valor estará determinado en la circular que regula los costos de reproducción de información pública del Ministerio. Para tal efecto, se informará al peticionario, verbalmente o por escrito, según el caso, que la administración accede a la petición y que, para la entrega de las copias requeridas, deberá cancelar previamente el valor que ellas ocasionen en el establecimiento bancario que se le informe y presentar el recibo correspondiente.

En todo caso cuando la información solicitada repose en un formato electrónico o digital y la persona solicitante así lo manifieste se podrá

realizar su envío por este medio y no se cobrará costo alguno de reproducción de la información.

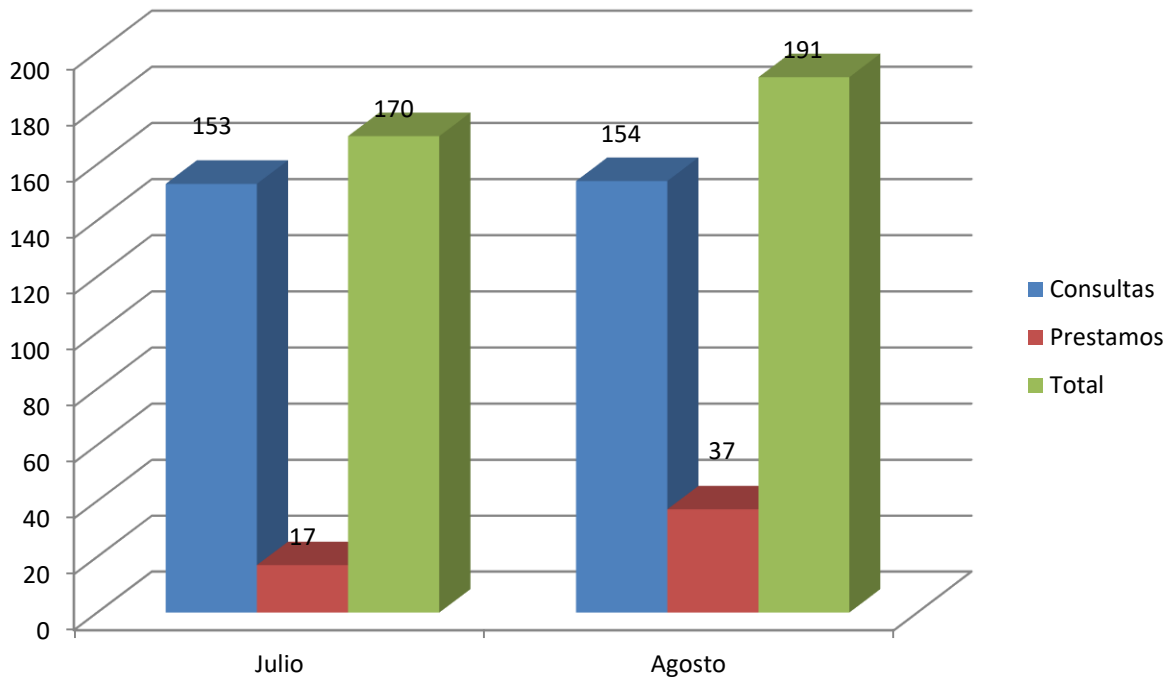
GESTION DOCUMENTAL.

- Durante este periodo se publicó en la página web de la entidad las actualizaciones realizadas a la documentación correspondiente al proceso de Gestión Documental tales como: Caracterización, Procedimientos, Formatos, Matriz de Comunicaciones y Nomograma dentro del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio; paralelamente se realizó socialización al interior del proceso por medio del correo electrónico el 23 de julio y mediante correo masivo e intranet a todos los servidores públicos de la entidad el 10 de Julio.
- Se adelantó por parte del MVCT el Proceso Público Subasta Inversa SA-SIP-SSA- GAUA -002-2018 cuyo alcance es: *Contratar los servicios especializados para el almacenamiento, custodia, administración y organización del archivo central; administración y custodia de medios magnéticos (cintas, cd, y diskettes); disposición final del archivo central; atención de consultas y préstamos de documentos, expedientes y servicio de digitalización.* Se atendieron las respuestas a las observaciones presentadas al proyecto pliego de condiciones, y al pliego definitivo y se dio cumplimiento a las visitas técnicas requeridas a los proponentes para posterior evaluación técnica de las propuestas.

ARCHIVO FRAGUA

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:

Consultas y Prestamos



Fuente: Consolidado estadístico Julio – agosto 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

El indicador "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 propendiendo por la disminución de tiempos de atención" arroja una ejecución durante el bimestre del 100% debido a que se atendieron las 361 solicitudes de consulta y préstamos dentro de los tiempos establecidos por ley.

Durante el bimestre se recibieron 307 solicitudes de consulta y 54 solicitudes de préstamo dando trámite a la totalidad de las solicitudes dentro de los términos de respuesta establecidos que corresponde a 10 días hábiles. El resultado refleja una respuesta eficiente y oportuna a los respectivos trámites.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Las dependencias del MVCT deben generar los trámites necesarios para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias dentro de los tiempos estipulados en la Ley 1755 de 2015, (10, 15 o 30 días hábiles). Lo anterior con el ánimo no solo de dar cumplimiento a dicha Ley sino con el fin de obtener mejores resultados en los próximos informes.
- El reporte se irá ajustando acorde a los requerimientos que se deben cumplir para poder dar cabal cumplimiento a las características que deben tener este tipo de informes. Las cuales fueron informadas a las áreas responsables de los ajustes con el fin de que se tengan lo más pronto posible.
- Es de vital importancia el uso adecuado y oportuno de la herramienta de gestión documental **GesDoc-Bizagi** para el trámite y/o respuesta a las solicitudes que son asignadas a cada servidor público de la Entidad, con lo anterior se lograra tener mayor información respecto a la gestión de este tipo de documentos.
- Las recomendaciones de los usuarios giran en torno a los procesos de asignación de los subsidios familiares de vivienda, pues al parecer de los usuarios y probablemente por desconocimiento de los procesos y requisitos, no se muestran conformes con las asignaciones de subsidios o con los beneficios que reciben los hogares, razón por la cual es recomendable emprender campañas informativas relacionadas con los procedimientos y requisitos en cada una de las etapas que se utilizan para la asignación de subsidios especialmente para el programa de vivienda gratis, donde mayores inconformidades se presenta; para esto en el mes de Agosto se llevó a cabo una capacitación al centro de contacto de la entidad por parte de la Subdirección de Subsidios para aclarar consultas frecuentes sobre los trámites de la misma.
- Se recomienda a las dependencias del ministerio continuar con el proceso de conservación, preservación y organización de 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.

JOSE ANGEL ACOSTA CUELLO

Coordinador Grupo de Atención al Usuario y Archivo (E)

Elaboró: Jefferson Daniel Romero Acosta.
Diana Marcela Rincon Nava

