

**MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO**

**INFORME DE GESTIÓN  
Marzo - Abril de 2015**

**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**

**2015**



## 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 segundo 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 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y las cuales son competencia del Grupo de Atención al usuario y Archivo

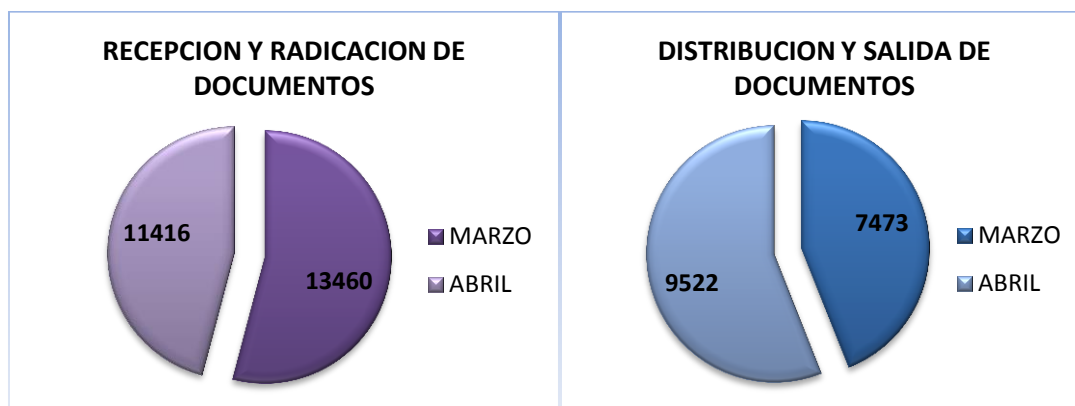
## INFORME DE GESTIÓN Marzo - Abril de 2015

Teniendo en cuenta el Plan de Acción de la vigencia 2015, en el cual se encuentran consignadas cada una de las Metas, Submetas y Actividades que el grupo debe desarrollar a lo largo del año 2015, 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 marzo y abril se radicaron un total de 24.876 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 16.995 documentos dirigidos a diferentes partes del país.



Fuente: Consolidado estadístico segundo bimestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

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

**Actividad 1:** Reunión con el grupo de funcionarios del archivo de contratos y con Ivette Páez Ramírez con el fin de llevar a cabo la auditoría interna al proceso de organización de las carpetas del archivo de Gestión. Se establecieron compromisos para la organización de las carpetas del año 2015 y como constancia se firmó el Acta de reunión.

Reunión con José Wilson Garzón Mondragón funcionario del grupo de Comunicaciones estratégicas para delinear la campaña de divulgación masiva del programa de Gestión Documental.

Reunión en las bodegas de La Fragua para aclarar algunas inquietudes planteadas por la firma EMTEL a través de correo electrónico, el día 18 de Marzo, en cumplimiento al objeto contractual del Contrato 550 de 2014, relacionada con la organización, almacenamiento, identificación, tratamiento de los documentos anexos, de los soportes magnéticos, de los libros, de los documentos para eliminar, del papel químico, de las Tablas de Valoración Documental y de todos los aspectos concernientes a la ejecución del contrato No.550 de 2014.

Elaboración de la presentación del programa de Gestión Documental para su socialización a través de la Intranet.

Elaboración de lineamientos archivísticos para la organización de las carpetas de Fonvivienda que serán administradas por la Fiducia.

Revisión del Plan de Mejoramiento de los Archivos de Gestión y elaboración de Memorando para firma del Dr. Casanova, de aquellas dependencias que no lo diligenciaron (DIVIS, Subdirección de Subsidio familiar de Vivienda, Subdirección de promoción y Apoyo Técnico y Fonvivienda)

Envío a Yusseff Salgado funcionario de la Oficina TIC de la versión de las TRD enviadas al AGN, con el objeto de incorporarlas al sistema de gestión documental GESDOC y que los documentos se archiven digitalmente, según la serie documental correspondiente y su código respectivo.

Capacitación a los funcionarios responsables del archivo de gestión de la Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico en la conformación y organización de los archivos de la dependencia, siguiendo la directriz establecida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y la utilización de los formatos publicados en el Sistema Integrado de gestión.

Revisión del archivo de Gestión del Grupo de Atención al Usuario y Archivo y colaboración en la clasificación y organización de los documentos para archivar en las carpetas.

Asesoría al Grupo de Apoyo y Soporte Técnico para la organización del archivo de gestión de la dependencia

Revisión del informe de gestión de la Subdirección de Servicios Administrativos en los aspectos relacionados con Gestión Documental

Reunión con la oficina de Planeación con el fin de ultimar algunos aspectos relacionados con la próxima auditoria y en especial con la administración de los archivos activos e inactivos.

Revisión y actualización del formato utilizado por el MVCT para la identificación de los Rótulos de Cajas y Carpetas

Elaboración del Formato de Rótulo para identificar la estantería de los archivos y envío a la Oficina de Planeación para su publicación en el Sistema Integrado de Gestión

Elaboración del documento preliminar sobre el procedimiento para la actualización de las Tablas de Retención Documental

Participación en la Primera Feria de Servicios, de Archivo General de la Nación, en los siguientes temas : Tablas de Retención Documental TRD, Transferencias Secundarias, Programa de Gestión Documental PGD, Plan Institucional de Archivo PINAR, Documento Electrónico (desde el punto de vista archivístico, tecnológico y normativo), Plan de Mejoramiento Archivístico PMA, Sistema Integrado de Conservación.

En esta reunión el AGN autorizó la Implementación y aplicación de las TRD del MVCT

Socialización para la Implementación y aplicación de las TRD en el MVCT con participación de los Gestores de Calidad y los funcionarios responsables del manejo de los archivos de gestión.

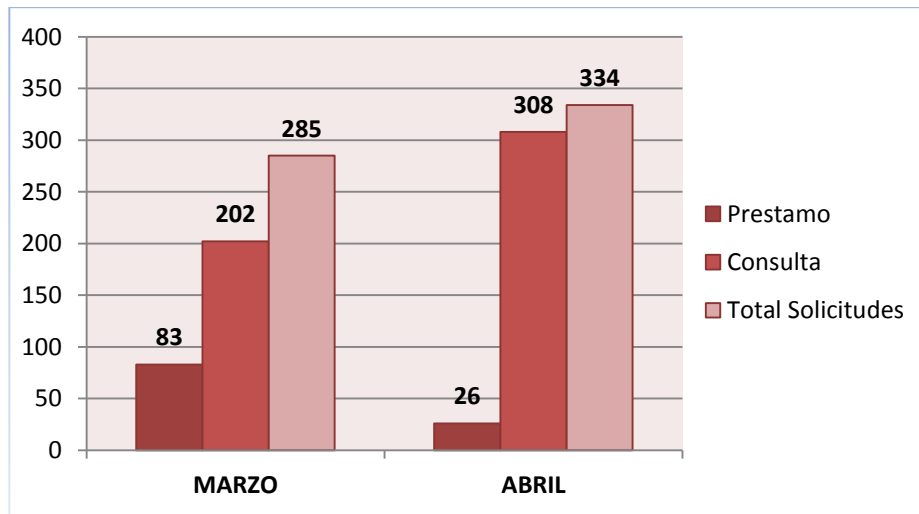
Diseño y elaboración de campaña de socialización del PGD a través de la Intranet con el fin de socializar a los funcionarios del MVCT, sobre la importancia de la implementación y conocimiento sobre el Programa de Gestión documental

Capacitación y socialización en la implementación de las TRD de los siguientes grupos : Grupo de Comunicaciones Estratégicas, Dirección de Programas, Subdirección de Estructuración de Programas, subdirección de Gestión Empresarial, Subdirección de Proyectos y Grupo de Evaluación de Proyectos, Grupo de Contratos, Grupo de Monitoreo SGP, Grupo de Política Sectorial

**Actividad 2:** La empresa EMTEL entrega “informe de avance N°1, donde muestran el cronograma y plan de trabajo debidamente actualizado, de acuerdo con las fechas de entrega de los acervos documentales para su intervención de acuerdo al alcance contractual, donde relacionando la organización del archivo inactivo del MVCT ubicado en las bodegas de la Fragua.

**Actividad 3:** Se realizó la Relación Documentación Regional Córdoba. De 430 Cajas, 107.5 M.L QUE CORRESPONDEN A 430 CAJAS - 7021 CARPETAS para entrega al Grupo PBM SA para hacer la intervención archivística, Se identificaron y archivaron 615 carpetas de obligaciones hipotecarias de las diferentes regionales

**Actividad 4:** Se atendieron 510 préstamos y 109 solicitudes de consulta. En total para en el bimestre marzo - abril de 2015, para un total de 619 solicitudes, las cuales se desagregan a continuación:



Fuente: Consolidado estadístico segundo bimestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

**Actividad 5:** Actualmente el presente informe reporta que su estado está en proceso de ejecución.

**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.

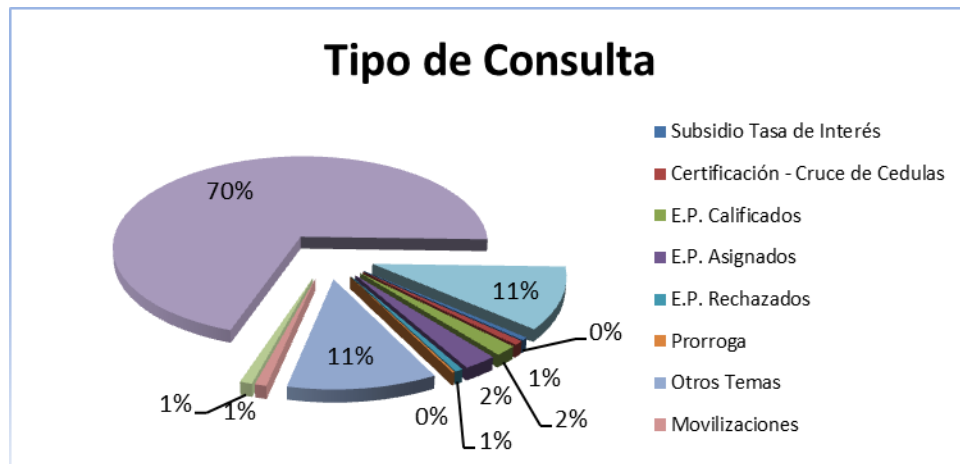
**Actividad 1:** Se atendieron personalmente a 8.754 usuarios que se acercaron a la sede de la entidad a solicitar información o trámites. En el bimestre de marzo - abril el buzón de sugerencias, donde los ciudadanos pueden depositar la encuesta de evaluación del servicio (formato AU-F-07), de las cuales 6 fueron insatisfechos con un porcentaje 0.03% 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	8.754
Cantidad de usuarios insatisfechos	3
Porcentaje de insatisfacción en relación a la cantidad de usuarios atendidos	0.03%

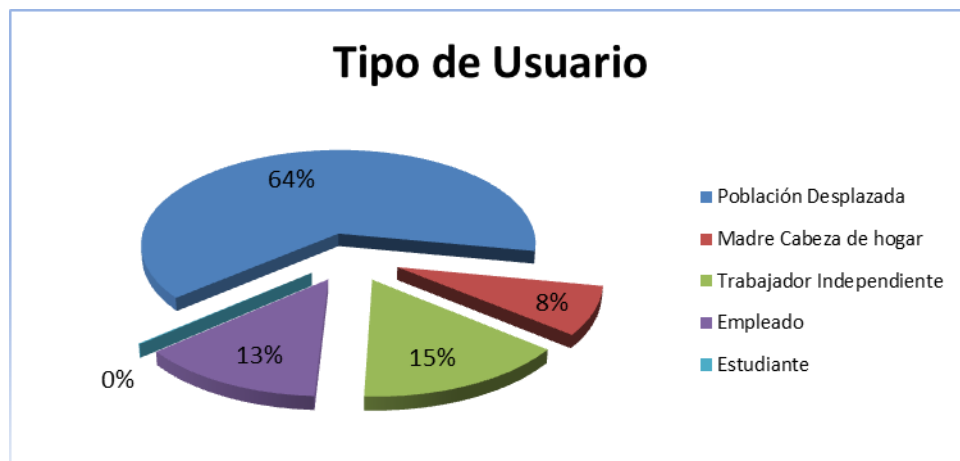


Fuente: Consolidado estadístico segundo bimestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

**Actividad 2:** En el canal Telefónico se atendieron 1.643 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 segundo bimestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



Fuente: Consolidado Estadístico segundo bimestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

**Actividad 3:** En el bimestre marzo - abril se dio trámite a 13.998 documentos que ingresaron al Grupo de Atención al Usuario y Archivo con un promedio estimado de tiempo de respuesta de 12,2 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.

Se han enviado correos electrónicos de los documentos pendientes por respuesta directamente desde la subdirección de servicios administrativos.



**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 24.876, 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 16.995, se dio trámite oportuno de 13.998 documentos que ingresaron al grupo de atención al Usuario con un promedio estimado de tiempo de respuesta de 12.2 días. Se realizó la Relación Documentación Regional Córdoba. De 430 Cajas, 107.5 M.L QUE CORRESPONDEN A 430 CAJAS - 7021 CARPETAS para entrega al Grupo PBM SA para hacer la intervención archivística. Se identificaron y archivaron 615 carpetas de obligaciones hipotecarias de las diferentes regionales.

**Actividad 6:** Informe Semestral.

**Actividad 7:** Se genera el primer reporte de usuarios caracterizados y está en elaboración el documento de caracterización.

**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:** La operación del centro de contacto se iniciara para el mes de mayo.

**Actividad 2:** A partir de mayo se tiene proyectado las capacitaciones y acompañamiento a los asesores 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:** En el mes de Abril se participó en la feria de atención al ciudadano realizada en Turbo-Antioquia, se atendieron un total de 850 ciudadanos.

**ADRIANA BONILLA MARQUINEZ**

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jasson Rodriguez Sanabria. Fecha: Mayo 13 de 2015

