

**MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO**

**INFORME DE GESTIÓN  
Noviembre - Diciembre 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 ultimo bimestre del año 2015, 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

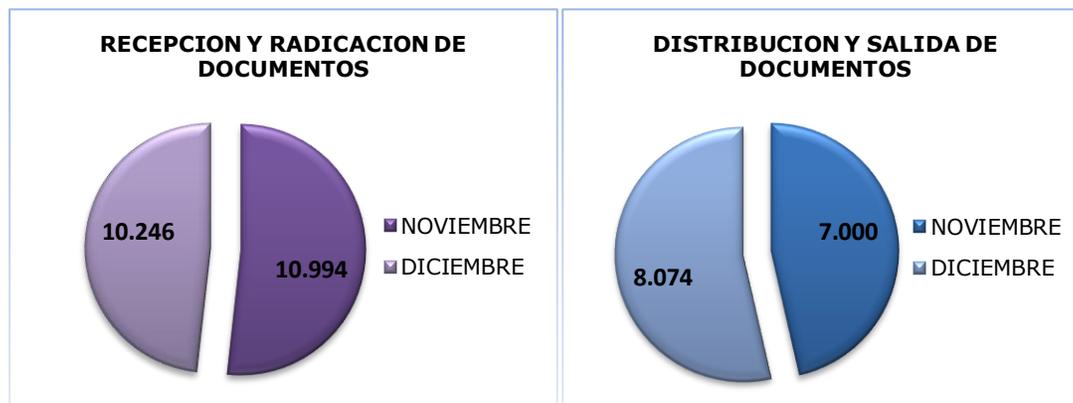
## INFORME DE GESTIÓN Noviembre - Diciembre de 2015

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 Noviembre y Diciembre se radicaron un total de 21.240 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 15.074 documentos dirigidos a diferentes partes del país.



Fuente: Consolidado estadístico Sexto 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:** Supervisión al depósito de La Fragua para revisar físicamente las cajas correspondientes a la Regional de Antioquia Período 1, período tres, período 4, 5 6 8 9 10 y 11.

Breve conteo de cajas que eventualmente se eliminan ya que contienen información cuyo tiempo de disposición ha finalizado y pueden destruirse.

Revisión de los inventarios de documentos de la regional de Antioquia tanto de conservación final como de eliminación

Revisión de las TVD período 1, 3, 4, 5 y 6 para incluir algunos cambios en la disposición final de las series, documentales acatando las recomendaciones del AGN, revisión de las carpetas físicas para seleccionar una muestra de la información que por su antigüedad tiene valor histórico.

Reunión en la Subdirección de Servicios Administrativos para la entrega del archivo de CAVIS UT para determinar el procedimiento a seguir en la organización de las carpetas de CAVIS UT que serán transferidas al Ministerio de Vivienda

Visita a La Fragua para adelantar el proceso de revisión de las carpetas correspondientes a la Regional de Antioquia Períodos 1, 3, 4, 5, y 6.

Reunión con la oficina de Control Interno para establecer algunos aspectos relacionados con el Plan de Mejoramiento Archivístico suscrito entre el AGN y el MVCT y el Plan de mejoramiento de los archivos de gestión.

Reunión con EMTEL y con el Director de SISCORP para revisar la entrega de las Regionales Antioquia y Bogotá.

Elaboración del Informe de Seguimiento al Plan de mejoramiento Archivístico suscrito entre el AGN y el MVCT, fecha de corte primer semestre de 2015 y organización de las evidencias

Elaboración y revisión de la presentación de los ajustes a las TRD para el AGN.

Seguimiento a las actividades desarrolladas por SISCORP en los ajustes efectuados a las carpetas Correspondientes a la Regional de Antioquia para su entrega al Ministerio

Reunión en el AGN para la revisión de los ajustes de las TRD por parte del Pre Comité Evaluador de Documentos.

Corrección de las TRD para incluir las modificaciones sugeridas por el Archivo general de la Nación en la reunión de Pre comité. A la fecha se modificaron las TRD del despacho del Ministro final de algunas series documentales, cambiar la eliminación por selección en gran número de series documentales. Para realizar estas incorporaciones es necesario revisar la relación de inventario definitivo, el organigrama, estructura organizacional y Cuadro de Clasificación documental.

Revisión de los inventarios de documentos de la regional de Antioquia tanto de conservación final como de eliminación

Revisión de los inventarios de documentos de la regional de Bogotá tanto de conservación final como de eliminación

Revisión de las TVD del ICT-INURBE período 7, 8, 9, 10, 11 y 12 para incluir ajustes tanto en la disposición final de las series, documentales como en los tiempos de retención establecidos en las TVD existentes aprobadas por el AGN.

Documento preliminar de los tres primeros períodos de las TVD incorporando los ajustes recomendados por el AGN, en las reuniones de acompañamiento sostenidas entre el MVCT y AGN y que tenían como fin efectuar una revisión general de las TVD aprobadas por el AGN en el año 2012.

Reunión con el Grupo de Contratos para efectuar seguimiento de las acciones adelantadas por el área en la organización de los archivos de gestión y revisión del acta de reunión.

Visita a La Fragua para verificar la ubicación de las carpetas correspondientes a las Regionales de Antioquia, Bogotá, Atlántico y Bolívar Fase I y Fase II

Incorporación a las TRD de los ajustes recomendados por el AGN Las TRD corregidas son las siguientes : Despacho del Ministro , Viceministerio de Vivienda, Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico, Secretaría General y Fonvivienda , para un total de 42 dependencias

Corrección y revisión del Cuadro de Clasificación Documental del Ministerio de Vivienda y Fonvivienda

Corrección y Revisión del Listado de series, subseries, secciones, subsecciones, códigos y funciones de cada dependencia para ser presentado al Pre Comité Evaluador de Documentos del AGN

Revisión de Archivos enviados por la Firma Emtel de los documentos para eliminar, correspondientes a la Regional de Antioquia, Bogotá, y Atlántico.

**Actividad 2:** Esta pendiente la entrega por parte de la empresa EMTEL el "informe de avance N°4201D.

**Actividad 3:** AUDITORIA ENTREGA REGIONAL ATLANTICO: Se pre-auditaron 23 cajas que corresponden a 178 carpetas.

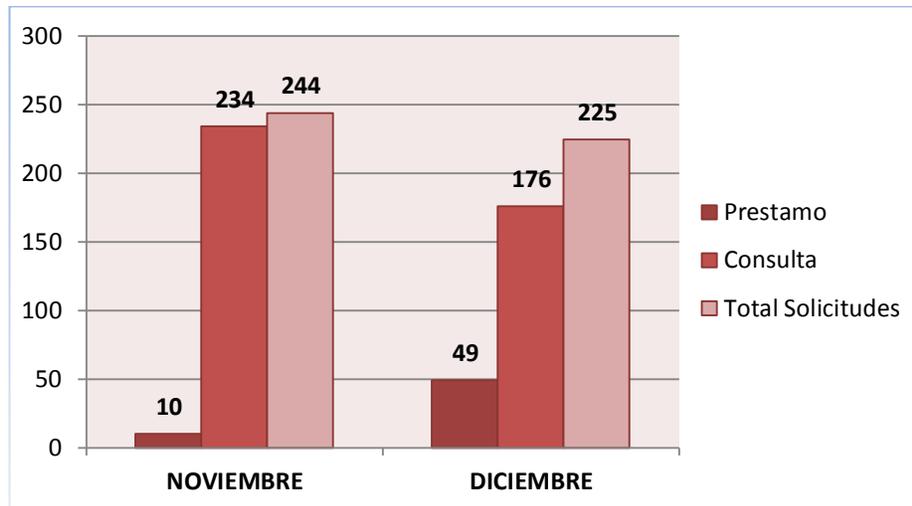
ORGANIZACIÓN CONSECUTIVO DE CORRESPONDENCIA 2013 - G.A.U.A.: Se organizaron 40 cajas que corresponden a 280 carpetas (en proceso de foliación)

ORGANIZACIÓN DERECHOS DE PETICION 2013 - G.A.U.A: Se organizaron 35 cajas de antecedentes que corresponden a 354 carpetas (falta adjuntar la respuesta y hacerle el proceso de foliación).

ORGANIZACIÓN CONSECUTIVO DE CORRESPONDENCIA 2013 - G.A.U.A.: Se organizaron 26 cajas que corresponden a 286 carpetas (en proceso de foliación)

ORGANIZACIÓN DERECHOS DE PETICION 2013 - G.A.U.A: Se organizaron 38 cajas de antecedentes (falta adjuntar la respuesta y hacerle el proceso de foliación).

**Actividad 4:** Se atendieron 59 préstamos y 410 solicitudes de consulta. En total para en el bimestre Noviembre - Diciembre de 2015, para un total de 469 solicitudes, las cuales se desagregan a continuación:



Fuente: Consolidado estadístico Sexto 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.

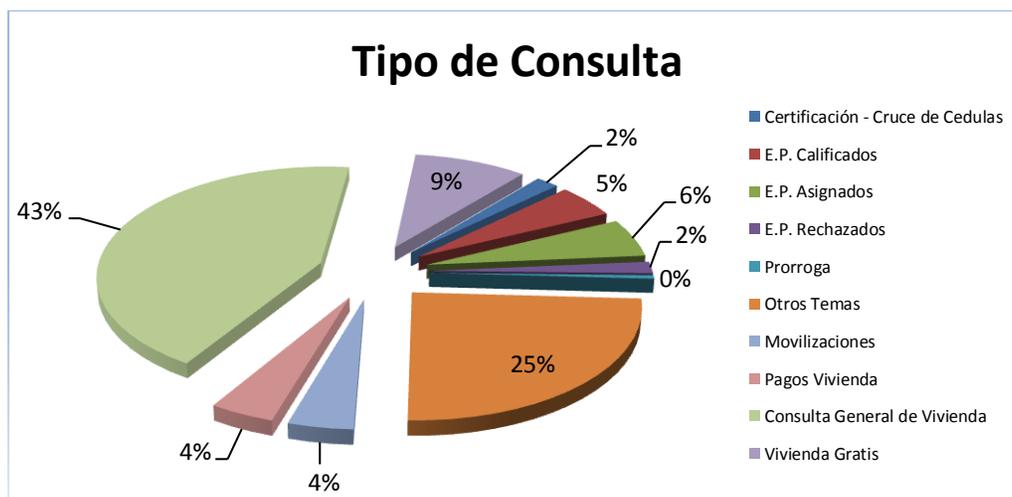
**Actividad 1:** Se atendieron personalmente a 3.921 usuarios que se acercaron a la sede de la entidad a solicitar información o trámites. En el bimestre de Noviembre - Diciembre el buzón de sugerencias, donde los ciudadanos pueden depositar la encuesta de evaluación del servicio (formato AU-F-07), de las cuales 2 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	3.921
Cantidad de usuarios insatisfechos	2
Porcentaje de insatisfacción en relación a la cantidad de usuarios atendidos	0.03%

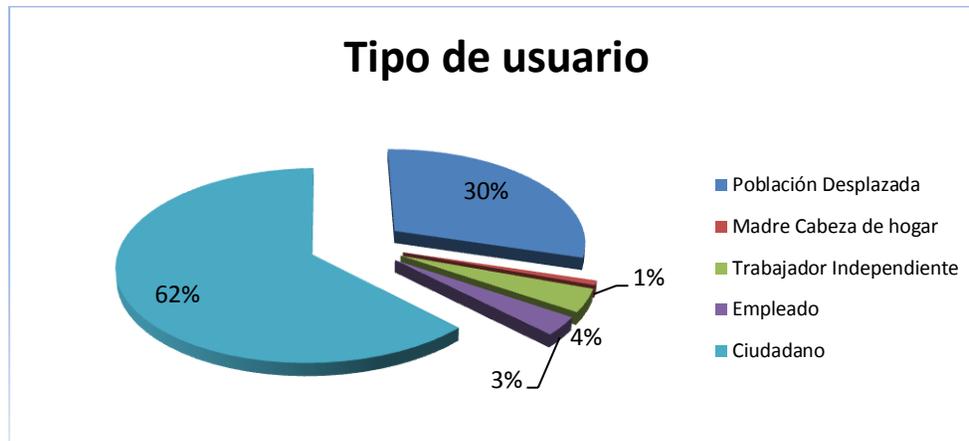


Fuente: Consolidado estadístico Sexto bimestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

**Actividad 2:** En el canal Telefónico se atendieron 449 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 Sexto bimestre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



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

**Actividad 3:** En el bimestre Noviembre - Diciembre se dio trámite a 6.306 documentos que ingresaron al Grupo de Atención al Usuario y Archivo con un promedio estimado de tiempo de respuesta de 4,1 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 21.240, 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 15.074, se dio trámite a oportuno de 9.306 documentos que ingresaron al grupo de atención al Usuario con un promedio estimado de tiempo de respuesta de 4.15 días. AUDITORIA ENTREGA REGIONAL ATLANTICO: Se pre-auditaron 23 cajas que corresponden a 178 carpetas.

ORGANIZACIÓN CONSECUTIVO DE CORRESPONDENCIA 2013 - G.A.U.A.: Se organizaron 40 cajas que corresponden a 280 carpetas (en proceso de foliación)

ORGANIZACIÓN DERECHOS DE PETICION 2013 - G.A.U.A: Se organizaron 35 cajas de antecedentes que corresponden a 354 carpetas (falta adjuntar la respuesta y hacerle el proceso de foliación).

ORGANIZACIÓN CONSECUTIVO DE CORRESPONDENCIA 2013 - G.A.U.A.: Se organizaron 26 cajas que corresponden a 286 carpetas (en proceso de foliación)

ORGANIZACIÓN DERECHOS DE PETICION 2013 - G.A.U.A: Se organizaron 38 cajas de antecedentes (falta adjuntar la respuesta y hacerle el proceso de foliación).. 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 este momento se encuentra en construcción el Informe Semestral.

**Actividad 7:** Se genera el reporte de usuarios caracterizados.

LLAMADAS RECIBIDAS EN GAUA AÑO 2015 - TIPO DE CONSULTA													
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep	Oct.	Nov.	Dic.	TOTAL
Subsidio Tasa de Interés	7	13	10	1	2	1	0	1	0	0	0	0	35
Certificación - Cruce de	0	10	13	3	8	15	24	22	19	22	8	3	147
E.P. Calificados	18	22	21	16	7	6	13	9	10	3	26	3	154
E.P. Asignados	9	8	37	18	11	12	34	22	17	14	29	4	215
E.P. Rechazados	5	12	9	4	3	5	12	2	5	3	8	2	70
Ley 1469 de 2011	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prorroga	0	0	0	4	1	0	2	0	2	2	1	2	14
Otros Temas	41	56	124	118	92	229	116	76	186	249	98	46	1431
Movilizaciones	7	13	12	7	12	11	37	27	26	37	19	5	213
Pagos Vivienda	4	11	7	13	6	8	17	1	17	5	15	9	113
Consulta General de Vivienda	433	489	919	609	266	332	250	207	282	200	158	93	4238
Vivienda Gratis	32	48	128	104	44	82	67	61	52	25	45	9	697
Consulta Agua Potable	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Desarrollo Territorial	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
VIPA o CASA AHORRO	-	-	-	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MI CASA YA	-	-	-	-	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Total Llamadas Caracterizadas	556	682	1281	899	452	702	572	428	616	560	407	176	7331

Fuente: reporte de usuarios caracterizados 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

LLAMADAS RECIBIDAS EN GAUA AÑO 2015 - TIPO DE USUARIO													
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep	Oct.	Nov.	Dic.	TOTAL
Población Desplazada	212	270	298	233	159	153	175	146	148	89	171	98	2152
Madre Cabeza de hogar	4	40	32	33	9	8	5	2	3	4	7	0	147
Trabajador Independiente	115	54	109	15	16	11	54	13	27	10	32	3	459
Empleado	8	19	36	72	35	33	53	25	70	37	23	5	416
Alcalde	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Gobernador	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Concejal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estudiante	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Ciudadano	213	339	821	599	416	505	299	422	387	431	342	219	4993
Investigador	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total Llamadas Caracterizadas	555	723	1297	952	635	710	586	608	635	571	575	325	8172

Fuente: reporte de usuarios caracterizados 2015 – 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:** A través del centro de contacto en el mes de Noviembre se atendió 7.250 llamadas tipificadas y en el mes de Diciembre se atendieron 5.893 llamadas tipificadas de 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 Interés así como información sobre el estado de postulación al subsidio familiar de vivienda.

Para el mes de Noviembre según el informe presentado por la firma EMTELCO el siguiente es el tipo de llamadas atendidas:

Nivel 1	CodFinalizacion	Total Cantidad	Total %
NO ASIGNADO	NO ASIGNADO	360	5,00%
OTROS	LLAMADA MUDA	203	2,80%
	NUMERO EQUIVOCADO	19	0,30%
	NINOS JUGANDO	1	0,00%
PROGRAMAS VIGENTES	VIVIENDA GRATIS	3339	46,10%
	CASA AHORRO o VIPA	625	8,60%
	MI CASA YA	610	8,40%

	SUBSIDIO A LA TASA DE INTERES	65	0,90%
	PIPE 2	79	1,10%
	CONSULTA GENERAL	713	9,80%
	NO COMPETENCIA DEL MVCT O DEL FNV	21	0,30%
	QUEJAS Y RECLAMOS Y SUGERENCIAS MINISTERIO DE VIVI	4	0,10%
	INURBE	125	1,70%
	QUEJAS FNA	1	0,00%
	TUTELAS	24	0,30%
	INFORMACION POSTULACIONES	666	9,20%
	INFORMACION CCF	14	0,20%
	QUEJAS CAJAS DE COMPENSACION	2	0,00%
	DERECHOS DE PETICION Y O RADICADO	246	3,40%
	MOVILIZACION	5	0,10%
	INFORMACION AGUA Y SANEAMIENTO BASICO	11	0,20%
	SOLICITUD DE AUTORIZACION DE MOVILIZACION	22	0,30%
	INFORMACION FNA	95	1,30%
<b>Total</b>		<b>7250</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte de operación centro de contacto mes de Noviembre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

En el mes de Noviembre el motivo de consulta con mas llamadas es VIVIENDA GRATIS con un total de 3.339 llamadas, correspondientes al 46,10%, el segundo motivo es CONSULTA GENERAL con 713 llamadas correspondiente al 9,8%.

Para el mes de Diciembre según el informe presentado por la firma EMTELCO el siguiente es el tipo de llamadas atendidas:

Observación	Total Cantidad	Total %
vivienda gratis	2669	45,5%
Información postulaciones	636	10,8%
Mi casa ya	611	10,4%
Casa ahorro o VIPA	470	8,0%
Consulta general	402	6,9%
Derechos de petición y o radicado	155	2,6%
Pipe 2	77	1,3%
Inurbe	71	1,2%
Subsidio a la tasa de interés	53	0,9%
No competencia del MVCT o del FNV	26	0,4%

Fuente: Reporte de operación centro de contacto mes de Diciembre 2015 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

En el mes de Diciembre el motivo de consulta con mas llamadas es VIVIENDA GRATIS con un total de 3.669 llamadas, correspondientes al 45,5%, el segundo motivo es INFORMACION POSTULANTES con 636 llamadas correspondiente al 10,4%.

**Actividad 2:** En el mes de Noviembre se actualizo el formato de preguntas frecuentes y se realizo acompañamiento permanente via Skype y se suministro comunicados de prensa, en el mes de Diciembre se actualizo el formato de preguntas frecuentes y se realizo acompañamiento permanente Skype y se suministro comunicados de prensa.

**SUBMETA 2:** se tiene programado Participar activamente en las actividades de las Políticas y Modelos Nacionales de Participación y Servicio al Ciudadano.

**Actividad 1:** Se asistió en el mes de NOVIEMBRE a la Feria de atención al Ciudadano en La Cartagena - Bolivar donde se atendió un total de 190 usuarios

**ADRIANA BONILLA MARQUEZ**

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jasson Rodriguez Sanabria. Fecha: Enero 29 de 2016