

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

**INFORME DE GESTIÓN
Enero - Febrero 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 primer 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.

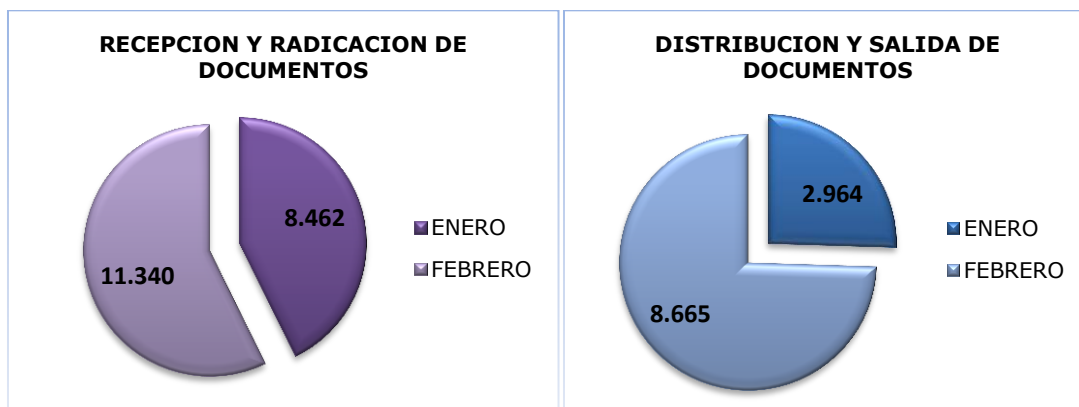
INFORME DE GESTIÓN Enero - Febrero de 2016

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 Enero y Febrero se radicaron un total de 19.802 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 11.629 documentos dirigidos a diferentes partes del país.



Fuente: Consolidado estadístico Primer 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:

- 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 seis 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.
- Ajuste de las TRD incorporando las recomendaciones efectuadas por el AGN en las reuniones de acompañamiento. Las TRD elaboradas corresponden a las siguientes dependencias : Despacho del Ministro , Viceministerio de Vivienda, Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico, Secretaría General y Fonvivienda , para un total de 42 dependencias
- Ajuste 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 Comité Evaluador de Documentos del AGN
- El documento enviado al AGN correspondiente a las TRD del MVCT incluye los siguientes capítulos : Introducción, antecedentes legales, formatos utilizados, Anexos , 41 TRD del MVCT, 1 TRD de Fonvivienda, Cuadro de Clasificación documental del MVCT y Cuadro de Clasificación de Fonvivienda
- Informe de actividades relacionadas con el cumplimiento de metas de gestión documental programadas para el período de 2015
- Elaboración de la presentación de las TRD al AGN Enero 2016.
- Se recibió comunicación del Archivo general de la Nación en la cual acusa recibo de las TRD enviadas por el MVCT e informa sobre el próximo Comité Evaluador de Documentos que tendrá lugar a finales de Febrero.
- Para la presentación de las TRD al AGN se elaboraron los siguientes documentos :
 - Presentación de las TRD al AGN en Power Point
 - Elaboración de los Criterios de valoración documental de los documentos identificados en las TRD de Conservación Total

- Elaboración de Criterios de valoración documental de los documentos identificados como de eliminación en las TRD
- Elaboración de Criterios de Valoración documental de los documentos identificados como de eliminación en las TRD

Actividad 2: Continuar con la implementación del plan de mejora de gestión documental y del programa de gestión 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 en el Depósito de La Fragua de las carpetas pertenecientes a la regional de Antioquia y que corresponde a la sección de documentos para eliminar. Estas carpetas deben ser revisadas para proceder a seleccionar aquellas que deben conservarse como muestra
- Revisión de Archivos enviados por la Firma Emtel de los documentos para eliminar, correspondientes a la Regional de Antioquia, Bogotá, y Atlántico
- Asesoría a DSH para la elaboración de documento términos de referencia para los proyectos que custodia FINDETER
- Asesoría a CAVIS –UT para la organización de los archivos de las cajas de compensación y su transferencia al MVCT
- Apoyo a la Dirección de Sistema Habitacional en el establecimiento de los lineamientos para la organización de los archivos en custodia administrados actualmente por la Financiera de Desarrollo Territorial S.A.
- Apoyo a FONVIVIENNDA en el establecimiento de los lineamientos para la organización de los archivos en custodia de CAVIS-UT para su entrega al MVCT
- En concordancia con lo dispuesto por el Archivo General de la Nación se encuentra en proceso de elaboración el documento sobre la Implementación del Sistema Integrado de Conservación de Documentos que deberá ser presentado al Comité de Desarrollo Administrativo para su aprobación

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:

PUNTEO REGIONAL ANTIOQUIA: Se han puntearon 2890 cajas que corresponden a 32317.

PUNTEO CONSERVACION TOTAL REGIONAL BOGOTA: Se han puntearon 896 cajas que corresponden a 6744.

PUNTEO CONSERVACION TOTAL REGIONAL ATLANTICO : Se han puntearon 1656 cajas que corresponden a 11821.

RELACION REGIONAL BOYACA : Se han relacionado 233 cajas que corresponden a 7026 carpetas.

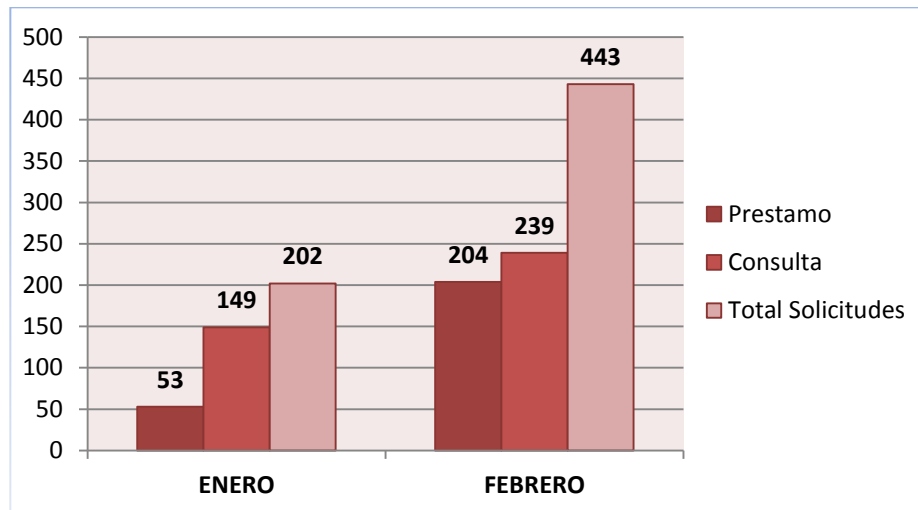
PUNTEO REGIONAL ANTIOQUIA: Se auditaron 41 cajas que corresponden a 386 carpetas.

AUDITORIA REGIONAL BOGOTA: Se auditaron 19 cajas que corresponden a 112 carpetas.

AUDITORIA REGIONAL ATLANTICO: Se auditaron 62 cajas que corresponden a 363 carpetas.

RELACION REGIONAL CALDAS: Se han relacionado 540 cajas que corresponden a 10298 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 primer 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), presenta documento: " PLAN DE GESTION DE PROYECTO" donde muestran el Plan de Gestión alcance para el año 2016.

2 PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE

2.1 Organización Fondo Documental Acumulado

2.1.1 Objetivo del plan

2.1.2 Objeto

2.1.3 Obligaciones EMTEL

2.1.4 Obligaciones MVCT

2.2 Alcance del Proyecto

2.3 Especificación Técnica: Limpieza, Organización, Digitalización e Indexación del Archivo Recibido por el Ministerio del Inurbe

2.3.1 Limpieza del Archivo

2.3.2 Inducción al personal encargado de la labor en normas de bioseguridad y procesos de limpieza

- 2.3.3 Identificación física de la documentación objeto de limpieza y clasificación en niveles de biodeterioro.
- 2.3.4 Limpieza mecánica general de la documentación con biodeterioro.
- 2.3.5 Organización del Archivo Histórico.
- 2.3.6 Organización Técnica y Fisca de los Documentos.
- 2.3.7 Foliación de los Documentos.
- 2.3.8 Procesamiento Físico.
- 2.3.9 Diseño de la Base de Datos.
- 2.3.10 Captura de Información Base de Datos
- 2.3.11 Inventario Final Documental
- 2.4 Digitalización (con propósito de consulta) e Indexación
 - 2.4.1 Digitalización de documentos
 - 2.4.2 Captura y procesamiento de datos.
 - 2.4.3 Verificación y validación de datos.
 - 2.4.4 Controles de calidad.
 - 2.4.5 Actividades y Procedimientos a Desarrollar en la Digitalización e Indexación de los Folios.
- 2.5 Entregables del proyecto.

3 PLAN DE COSTOS

- 3.1 Objetivo del Plan.
- 3.2 Cronograma de Pagos.
- 3.3 Presupuesto del Proyecto.

4 PLAN DE GESTIÓN DEL TIEMPO

- 4.1 Objetivo del Plan.
- 4.2 Cronograma de Actividades.
 - 4.2.1 Cronograma General.
- 4.3 Gestión del Cronograma.

5 PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 5.1 Objetivo del Plan.
- 5.2 Aseguramiento de la Calidad.
- 5.3 Control de la Calidad.

6 PLAN DE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

- 6.1 Objetivo del Plan.
- 6.2 Estructura Desglosada de la Organización EDO.
 - 6.2.2 Equipo MVCT.
- 6.3 Roles del Equipo de trabajo.

7 PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO

- 7.1 Objetivo del Plan.
- 7.2 Metodología de Gestión de Riesgos Automatización de Proyectos.
- 7.3 Estructura de Desglose de Riesgos EDR - Riesgos Identificados Automatización de Procesos.
 - 7.3.1 Fase de Organización.
 - 7.3.2 Fase de Clasificación.
 - 7.3.3 Fase de Digitación.
- 7.4 Metodología de Gestión de Riesgos.

8 PLAN DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

- 8.1 Objetivo del Plan.
- 8.2 Interesados.
- 8.3 Medios de Comunicación.
- 8.4 Estrategias de Comunicaciones.
- 8.5 Matriz de Comunicaciones y Estrategias de Comunicaciones.

9 PLAN DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN

- 9.1 Objetivo del Plan.
- 9.2 Comité Integral de Gestión del Proyecto.
 - 9.2.1 Definición y Objetivo.
 - 9.2.2 Integrantes.
 - 9.2.3 Modalidades de Sesión.
 - 9.2.4 Frecuencia.
- 9.3 Gestión de Cambios.
- 9.4 Planeación Progresiva.

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 7.085 usuarios que se acercaron a la sede de la entidad a solicitar información o trámites. En el bimestre de Enero - Febrero el buzón de sugerencias, donde los ciudadanos pueden depositar la encuesta de evaluación del servicio (formato AU-F-07), de las cuales 3 fueron insatisfechos con un porcentaje 0,04% 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.

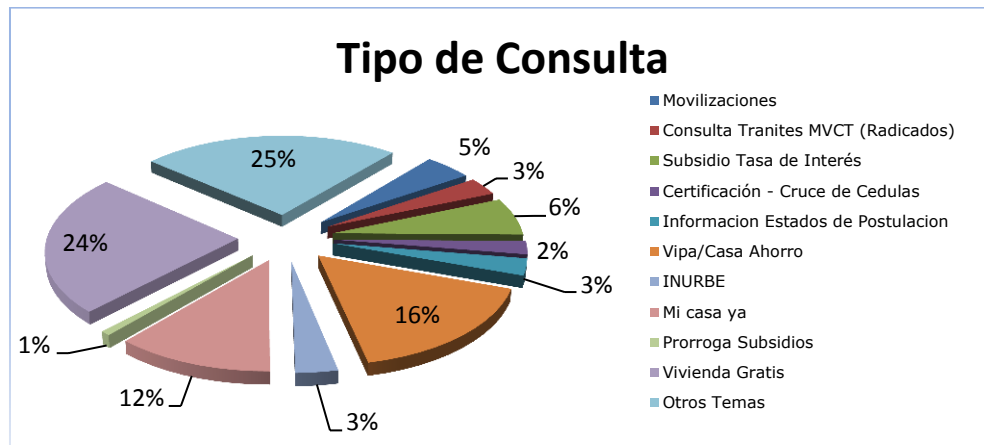
Cantidad de usuarios atendidos	7.085
Cantidad de usuarios insatisfechos	3
Porcentaje de insatisfacción en relación a la cantidad de usuarios atendidos	0,04%



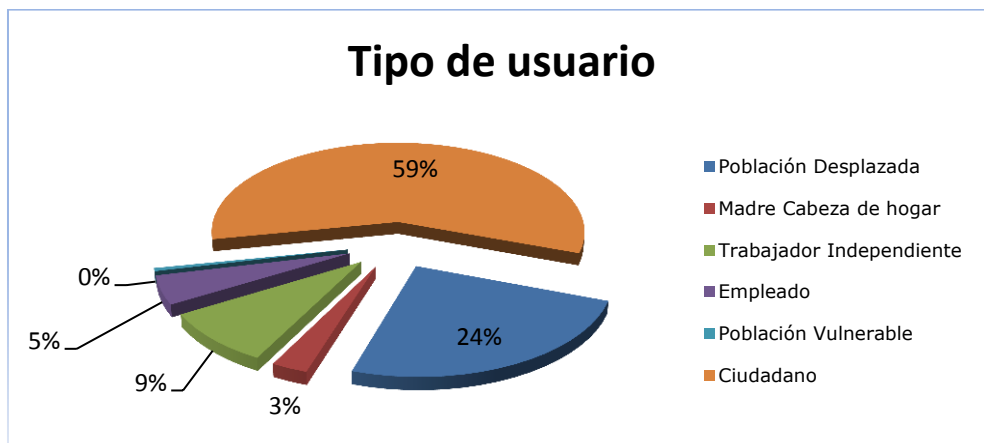
Fuente: Consolidado estadístico Primer bimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Actividad 2: En el canal Telefónico se atendieron 1.904 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 Primer bimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



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

Actividad 3: En el bimestre Enero - Febrero se dio trámite a 6.689 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 19.802, 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 11.629, se dio trámite a oportuno de 6.689 documentos que ingresaron al grupo de atención al Usuario. Igualmente relaciona la gestión en cuanto al área de archivo se presentaron 388 consultas y 257 préstamos de documentos así como Organización.

Enero

PUNTEO REGIONAL ANTIOQUIA: Se han puntearon 2890 cajas que corresponden a 32317.

PUNTEO CONSERVACION TOTAL REGIONAL BOGOTA: Se han puntearon 896 cajas que corresponden a 6744.

PUNTEO CONSERVACION TOTAL REGIONAL ATLANTICO : Se han puntearon 1656 cajas que corresponden a 11821.

RELACION REGIONAL BOYACA : Se han relacionado 233 cajas que corresponden a 7026 carpetas.

Febrero

PUNTEO REGIONAL ANTIOQUIA: Se auditaron 41 cajas que corresponden a 386 carpetas.

AUDITORIA REGIONAL BOGOTA: Se auditaron 19 cajas que corresponden a 112 carpetas.

AUDITORIA REGIONAL ATLANTICO: Se auditaron 62 cajas que corresponden a 363 carpetas.

RELACION REGIONAL CALDAS : Se han relacionado 540 cajas que corresponden a 10298 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.	TOTAL
Pagos de Subsidios	0	0	0
Movilizaciones	8	46	54
Consulta Agua Potable	0	0	0
Desarrollo Territorial	0	0	0
Consulta Tramites MVCT (Radicados)	4	33	37
Subsidio Tasa de Interés	29	48	77
Certificación - Cruce de Cedulas	6	21	27
Información Estados de Postulación	17	17	34
Vipa/Casa Ahorro	31	163	194
INURBE	9	28	37
Mi casa ya	57	82	139
Prorroga Subsidios	2	7	9
Vivienda Gratis	54	233	287
Otros Temas	157	138	295
Total Llamadas Caracterizadas	374	816	0

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.	TOTAL
Población Desplazada	119	331	450
Madre Cabeza de hogar	9	41	50
Trabajador Independiente	9	155	164
Empleado	33	57	90
Alcalde	0	0	0
Población Vulnerable	3	7	10
Gobernador	0	0	0
Concejal	0	0	0
Estudiante	0	0	0
Ciudadano	529	554	1083

Investigador	0	0	0
Total Llamadas Caracterizadas	702	1145	1847

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: La operación del centro de contacto se inicia hasta el mes de Marzo.

Actividad 2: En el mes de Enero – Febrero no se generaron capacitaciones, dado que aún no está en operación el centro de contacto, esta operación iniciara para el mes de Marzo.

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

Actividad 1: No se ha asistido a Ferias de atención al Ciudadano en los meses de Enero y Febrero.

ADRIANA BONILLA MARQUINEZ

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jasson Rodriguez Sanabria,
 Revisó: Jairo Cárdenas Beltrán.
 Fecha: Marzo 29 de 2016