

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

**INFORME DE GESTIÓN
Marzo - Abril 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.

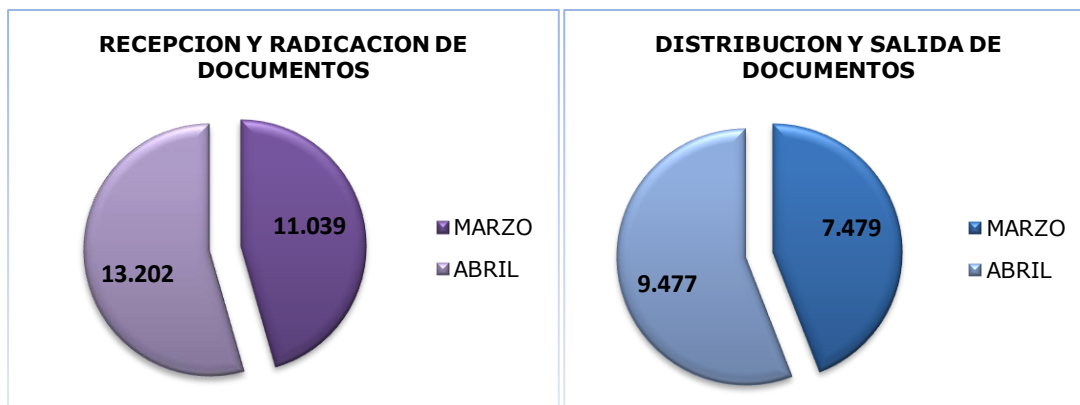
INFORME DE GESTIÓN Marzo - Abril de 2016

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 Marzo y Abril se radicaron un total de 24.241 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 16.956 documentos dirigidos a diferentes partes del país.



Fuente: Consolidado estadístico Segundo 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:

- Sustentación de las Tablas de Retención Documental ante el Comité Evaluador de Documentos de Archivo del Archivo general de la Nación
- Se encuentra en proceso de elaboración para su revisión y aprobación, el procedimiento para la actualización de las TRD del MVCT.
- En proceso de elaboración y revisión la presentación en Power point sobre la implementación de las TRD
- Reuniones en el depósito de La Fragua con los funcionarios del Archivo y con la firma PBM para establecer criterios de valoración para las series documentales incluidas en las TVD y que sufrieron modificaciones en su disposición final, tiempos de conservación, modificación de códigos, inclusión de series documentales que no se encuentran relacionadas y ubicación en el período correspondiente.
- PBM elaboró el documento final para incorporar a las Tablas de Valoración Documental los criterios definidos.
- Este documento se encuentra en proceso de revisión y verificación y posteriormente, se procederá a incluir los cambios en las TVD.
- Sustentación de las Tablas de Retención Documental ante el Comité Evaluador de Documentos de Archivo del Archivo general de la Nación
- Se encuentra en proceso de elaboración para su revisión y aprobación, el procedimiento para la actualización de las TRD del MVCT.
- En proceso de elaboración y revisión la presentación en Power point sobre la implementación de las TRD

Actividad 2: Continuar con la implementación del plan de mejora de gestión documental y del programa de gestión documental:

- Apoyo a Fonvivienda en el establecimiento de los lineamientos para la organización de los archivos en custodia de CAVISUT para su entrega al MVCT
- En concordancia con lo dispuesto por el Archivo General de la Nación en el Acuerdo 006 de 2014, 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.

- Supervisión de las actividades de organización de los documentos de archivo que constituye el Fondo Documental Acumulado. A la fecha, se ha procedido a la organización, clasificación, identificación, aplicación de Tablas de Valoración Documental, depuración, limpieza, foliación, almacenamiento, rotulación e inventario del Archivo del Fondo Acumulado del MVCT que corresponde a las Regionales de Antioquia, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Caquetá, Córdoba, Cauca y Cundinamarca.
- Revisión del informe de la Subdirección de Servicios Administrativos Febrero 2016, en los aspectos relacionados con Gestión Documental.
- Apoyo a Fonvivienda en el establecimiento de los lineamientos para la organización de los archivos en custodia de CAVISUT para su entrega al MVCT
- En concordancia con lo dispuesto por el Archivo General de la Nación en el Acuerdo 006 de 2014, 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.
- Supervisión de las actividades de organización de los documentos de archivo que constituye el Fondo Documental Acumulado. A la fecha, se ha procedido a la organización, clasificación, identificación, aplicación de Tablas de Valoración Documental, depuración, limpieza, foliación, almacenamiento, rotulación e inventario del Archivo del Fondo Acumulado del MVCT que corresponde a las Regionales de Antioquia, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Caquetá, Córdoba, Cauca y Cundinamarca.
- Revisión del informe de la Subdirección de Servicios Administrativos Febrero 2016, en los aspectos relacionados con Gestión Documental almacenamiento, rotulación e inventario del Archivo del Fondo Acumulado del MVCT que corresponde a las Regionales de Antioquia, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Caquetá, Córdoba, Cauca y Cundinamarca.

- Revisión del informe de la Subdirección de Servicios Administrativos Febrero 2016, en los aspectos relacionados con Gestión Documental.

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 REGIONAL ATLANTICO: Se auditaron 54 cajas que corresponden a 258 carpetas.

RELACION REGIONAL CALDAS: Se han relacionado 84 cajas que corresponden 1194.

RELACION REGIONAL CAUCA: Se han relacionado 466 cajas que corresponden a 6436.

RELACION REGIONAL CUNDINAMARCA: Se han relacionado 590 cajas que corresponden a 5982 carpetas.

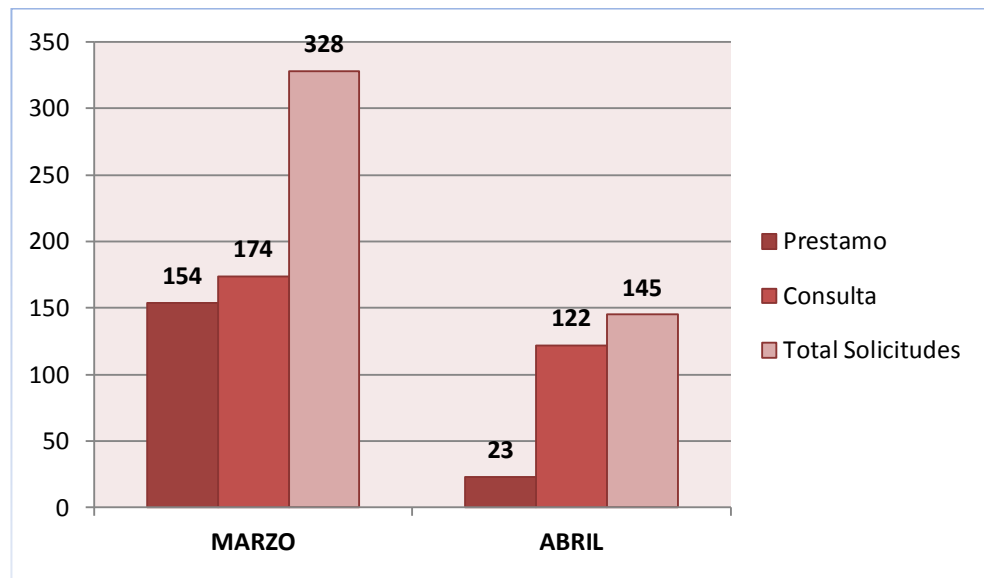
AUDITORIA Y PUNTEO REGIONAL ATLANTICO: Se auditaron y puntearon 95 cajas que corresponden a 532 carpetas.

RELACION REGIONAL CUNDINAMARCA: Se relacionaron 704 cajas que corresponden 9539 carpetas.

TRASLADO DE CAJAS REGIONAL CUNDINAMARCA : Se trasladaron 1294 cajas de la bodega 2 a la bodega 8.

TRASLADO DE CAJAS REGIONAL CAUCA: Se trasladaron 466 cajas de la bodega 2 a la bodega 8.

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 Segundo 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 Abril:

2.2.2.1 Entregable N° 2 (Abril 30)

Llevar a cabo la unificación y organización física de los documentos. Para tal efecto, se deberán organizar los documentos que se encuentran en los archivos, de conformidad con el Acuerdo 042 del 31 de octubre de 2002 y Acuerdo 006 de 2011, del Archivo General de la Nación y en concordancia con el manual de archivo del Ministerio de vivienda para lo cual se desarrollaran las siguientes actividades:

REGIONAL BOYACA				
Periodo	Cajas por Periodo	Cajas Conservación	Cajas Eliminación	Metros lineales (ml)
Periodo 1	0	0	0	200,5
Periodo 2	0	0	0	
Periodo 3	0	0	0	
Periodo 4	1	1	0	
Periodo 5	2	1	1	
Periodo 6	89	32	57	
Periodo 7	241	51	190	
Periodo 8	39	7	32	
Periodo 9	82	33	49	
Periodo 10	147	99	48	
Periodo 11	176	144	32	
Periodo 12	25	22	3	
Periodo 13	0	0	0	
Total	802	390	412	200,5

Reclasificación de Correspondencia de proyectos a serie de proyectos:

REGIONAL ATLANTICO

Periodo	Cajas Conservación	Metros lineales (ml)
1 A 12	396	99

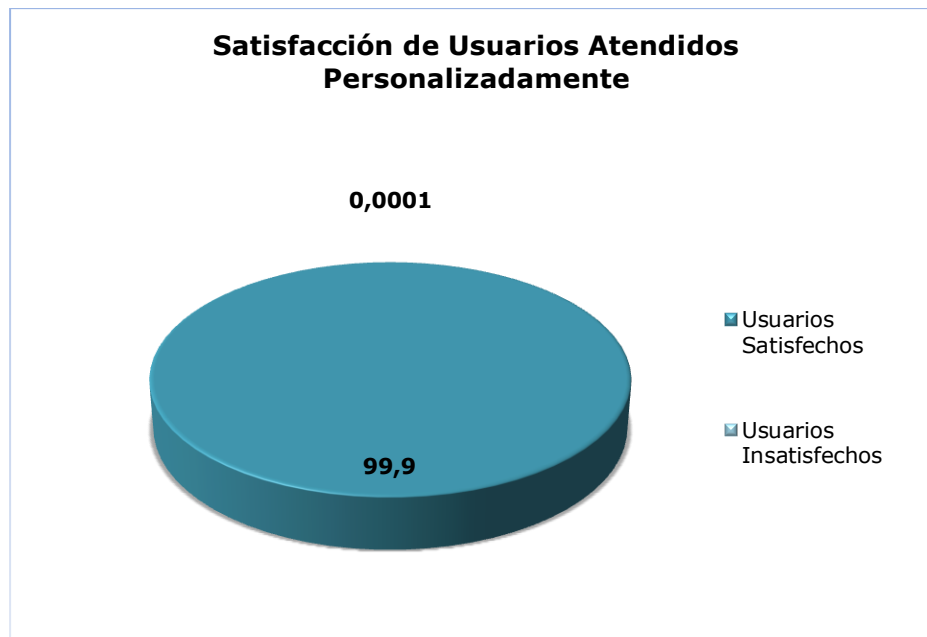
Producción Abril 2016		
	ML	Cajas
Producción Abril	299,5	1198
% Avance		10%
% Avance Acumulado		10%

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.

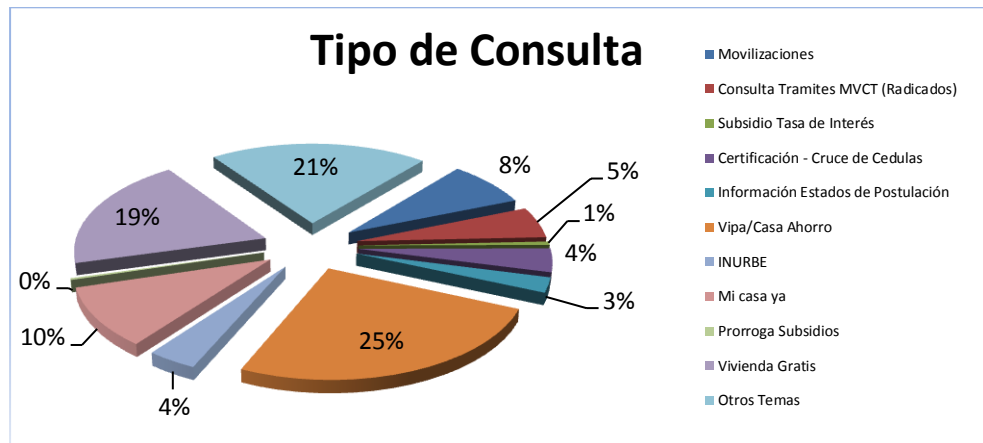
Actividad 1: Se atendieron personalmente a 6.166 usuarios que se acercaron a la sede de la entidad a solicitar información o trámites. En el bimestre de Marzo - Abril el buzón de sugerencias, donde los ciudadanos pueden depositar la encuesta de evaluación del servicio (formato AU-F-07), de las cuales 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	6.166
Cantidad de usuarios insatisfechos	1
Porcentaje de insatisfacción en relación a la cantidad de usuarios atendidos	0,0001%

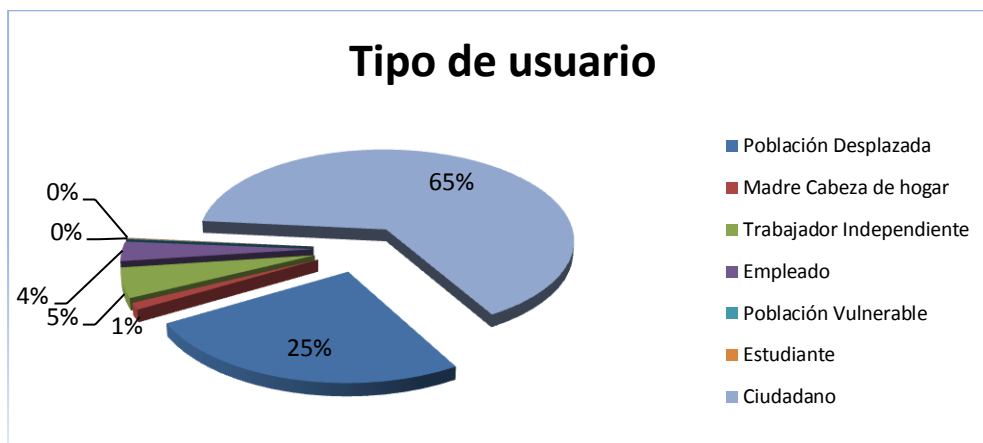


Fuente: Consolidado estadístico Segundo bimestre 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Actividad 2: En el canal Telefónico se atendieron 674 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 2016 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



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

Actividad 3: En el bimestre Marzo - Abril se dio trámite a 7.325 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 24.241, 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 16.956, se dio trámite a oportuno de 7.325 documentos que ingresaron al grupo de atención al Usuario. Igualmente relaciona la gestión en cuanto al área de archivo se presentaron 296 consultas y 177 préstamos de documentos así como Organización.

Marzo

AUDITORIA REGIONAL ATLANTICO: Se auditaron 54 cajas que corresponden a 258 carpetas.

RELACION REGIONAL CALDAS: Se han relacionado 84 cajas que corresponden 1194.

RELACION REGIONAL CAUCA : Se han relacionado 466 cajas que corresponden a 6436.

RELACION REGIONAL CUNDINAMARCA: Se han relacionado 590 cajas que corresponden a 5982 carpetas.

Abril

AUDITORIA Y PUNTEO REGIONAL ATLANTICO: Se auditaron y puntearon 95 cajas que corresponden a 532 carpetas.

RELACION REGIONAL CUNDINAMARCA: Se relacionaron 704 cajas que corresponden 9539 carpetas.

TRASLADO DE CAJAS REGIONAL CUNDINAMARCA : Se trasladaron 1294 cajas de la bodega 2 a la bodega 8.

TRASLADO DE CAJAS REGIONAL CAUCA: Se trasladaron 466 cajas de la bodega 2 a la bodega 8.

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.	TOTAL
Movilizaciones	8	46	25	28	107
Consulta Tramites MVCT (Radicados)	4	33	11	25	73
Subsidio Tasa de Interés	29	48	3	1	81
Certificación - Cruce de Cedulas	6	21	12	15	54
Información Estados de Postulación	17	17	6	11	51
Vipa/Casa Ahorro	31	163	99	71	364
INURBE	9	28	9	16	62
Mi casa ya	57	82	36	32	207
Prorroga Subsidios	2	7	1	1	11
Vivienda Gratis	54	233	38	93	418
Otros Temas	157	138	45	96	436
Total Llamadas Caracterizadas	374	816	285	389	1864

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.	TOTAL
Población Desplazada	119	331	81	137	668
Madre Cabeza de hogar	9	41	6	4	60
Trabajador Independiente	9	155	23	21	208
Empleado	33	57	11	18	119
Población Vulnerable	3	7	1	0	11
Estudiante	0	0	1	0	1
Ciudadano	529	554	256	310	1649
Total Llamadas Caracterizadas	702	1145	379	490	2716

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 Marzo y Abril la siguiente información .

Marzo:

Tipificación	Subtipificación 1	Subtipificación 2	Total	
OTROS/VARIOS	Inurbe		63	
	Movilización		3	
	No Competencia del MVCT o del FNV		12	
	Otros		39	
	Solicitud de Autorización de Movilización		4	
	Subtotal			121
QUEJAS	Derechos de Petición y/o Radicado		38	
	Quejas FNA		1	
	Quejas Reclamos, Sugerencias MVCT		4	
	Tutelas		4	
	Subtotal			47
Sin S olicitud			444	
Subtotal			444	
TEMAS	Consulta General		1.344	
	Información Agua y Saneamiento Básico		39	
	Información CCF		25	
	Información FNA		22	
	Información Postulaciones		31	
	Programas Vigentes	Arriendo Social		16
		Mi Casa Ya – Cuota Inicial		686
		Mi Casa Ya – Subsidio a la tasa de interés.		153
		Subsidio a la Tasa de Interés		17
		VIPA / CASA AHORRO / Mi Casa Ya – Ahorradores		542
		Vivienda Gratuita		2.093
Subtotal			4.968	
Total General			5580	

Abril:

Tipificación	Subtipificación 1	Subtipificación 2	Total	
OTROS/VARIOS	Inurbe		178	
	Movilización		15	
	No Competencia del MVCT o del FNV		18	
	Otros		27	
	Permisos		1	
	Solicitud de Autorización de Movilización		19	
Subtotal			258	
QUEJAS	Derechos de Petición y/o Radicado		116	
	Quejas Cajas de Compensación		2	
	Quejas FNA		3	
	Quejas Reclamos, Sugerencias MVCT		3	
	Tutelas		6	
Subtotal			130	
Sin Solicitud			531	
	Subtotal			531
TEMAS	Consulta General		1.980	
	Información Agua y Saneamiento Básico		72	
	Información CCF		28	
	Información FNA		25	
	Información Postulaciones		35	
	Programas Vigentes	Arriendo Social		15
		Mi Casa Ya – Cuota Inicial		1.079
		Mi Casa Ya – Subsidio a la tasa de interés.		69
		Subsidio a la Tasa de Interés		44
		VIPA / CASA AHORRO / Mi Casa Ya – Ahorradores		1.165
	Vivienda Gratuita		2.508	
Subtotal			7.020	
Total General			7.939	

Actividad 2: Se realizó una capacitación en el mes de MARZO, el día 7 en las instalaciones del centro de contacto.

Se realizó una capacitación en el mes de Abril, el día 25 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: En el mes de Abril se participó en la feria de atención al ciudadano realizada en Quibdó-Choco se atendieron un total de 410 ciudadanos.

ADRIANA BONILLA MARQUINEZ

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jasson Rodriguez Sanabria
Revisó: Jairo Cárdenas Beltrán.
Fecha: Mayo 11 de 2016

