



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO

**INFORME DE GESTIÓN
Enero - Febrero de 2013**

**RESPONSABLES
NATHALIE GALVIZ AGUDELO
Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo**

**DIEGO FABIAN VELA GOMEZ
Facilitador de Calidad.**

GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO

AÑO 2013



INTRODUCCIÓN:

El Grupo Interno de Trabajo de Atención al Usuario y Archivo del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio se ha encargado de responder a la necesidad de información de la ciudadanía en los temas de su competencia. De igual forma cumple con las directrices determinadas por las normas que le rigen¹.

Este grupo de trabajo, realiza las actividades en tres grupos de trabajo, que son: 1) Atención al Usuario 2) Correspondencia y 3) Archivo, los dos últimos trabajan bajo las directrices del sistema de Gestión documental y está encaminado a una correcta prestación de los servicios de correspondencia y archivo, de conformidad con las normas vigentes y los lineamientos impartidos por el Archivo General de la Nación.

El grupo de trabajo 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 de así aportar a mejorar su calidad de vida a través de los diferentes servicios y/o tramites que se realizan en el interior de la entidad.

A continuación se presenta un informe sobre la gestión realizada en el Grupo de atención al Usuario y Archivo durante el periodo comprendido entre los dos primeros meses del presente año, dando a conocer los resultados de su gestión.

1) GRUPO GESTIÓN DOCUMENTAL:

En los meses de enero y febrero, se realizaron varias actividades, que permiten el cumplimiento de los objetivos y actividades propuestas en el plan de acción, se diseñó un documento preliminar sobre las actividades que debe desarrollar el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio para llevar a cabo el Programa de Gestión Documental.

En este periodo también se realizaron socialización de organización de archivos de Gestión en los Grupos de Talento Humano y al Grupo de Control Interno Disciplinario y Contratos; de igual manera se informa sobre la importancia de consultar el Reglamento Interno de Archivo y Correspondencia que establece las directrices y políticas del Ministerio en la organización de los documentos que conforman el archivo de Gestión, así como los formatos que deben diligenciarse para este fin

¹ **Ley 594 de 2000** “Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones”/ **Acuerdo No. 060 (30 de octubre de 2001)** “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas” // **Decreto 2623 de 2009 (julio 13)** “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”



Por otra parte se proyectó la necesidad de elaborar un diagnóstico de los archivos de gestión del Ministerio en el cual, se contemplan todos los aspectos relacionados con un adecuado manejo y administración de los documentos.

Realizó una revisión y ajuste al Plan de Mejoramiento Archivístico enviado al Archivo General de la Nación para su verificación.

Conjuntamente con la Oficina de TICs, Grupo de Soporte Informático y Grupo de Atención al Usuario y Archivo, se plantearon e identificaron las características que debe tener la herramienta tecnológica de gestión Documental a adquirir por la entidad. Así como la participación activa en el mercadeo, efectuadas por los posibles oferentes, de la herramienta tecnológica de gestión documental.

En cuanto a la TRD se realizó la identificación en las Tablas de Retención Documental de los documentos comunes a la entidad, con el fin de tratar el segundo capítulo del programa de Gestión Documental. Este capítulo se encuentra directamente relacionado con la producción documental que abarca aspectos como: origen, creación y diseño de formatos y documentos, conforme al desarrollo de las funciones propias de cada entidad o dependencia.

Se realizó la actualización Proyecto Fortalecimiento de la Gestión Documental del MVCT, año 2013 y se asistió a las reuniones de simulacros, en la sede de PAR INURBE y en la Fragua para establecer la metodología de transferencia de los archivos de INURBE al MVCT.

En cuanto al tema de correspondencia, se puede decir que el volumen de comunicaciones que maneja la entidad es alto, ya que el ingreso de documentos, posee un promedio mensual de 6.821 documentos, los cuales van dirigidos a las 35 dependencias de la entidad y en este último bimestre del año tuvo el siguiente comportamiento. **Ver Gráfico1 - 2 y Tabla 1.**



Gráfico 1 Y 2

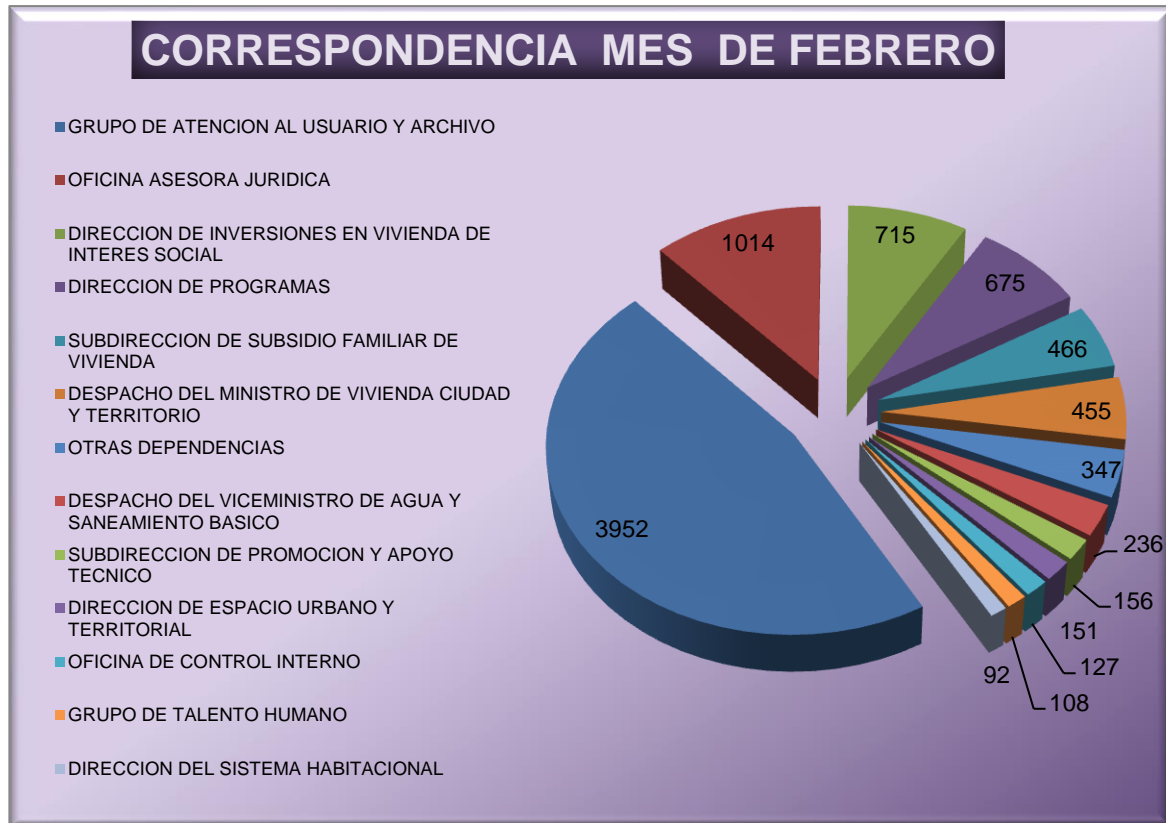


Gráfico 2





Tabla 1

DEPENDENCIA	Enero	Febrero	Total	%
GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	2.416	3.952	6.368	44,0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	665	1.014	1.679	11,6%
DIRECCION DE PROGRAMAS	851	675	1.526	10,5%
DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	498	715	1.213	8,4%
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	323	466	789	5,5%
DESPACHO DEL MINISTRO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO	171	455	626	4,3%
OTRAS DEPENDENCIAS	247	347	594	4,1%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO BASICO	205	236	441	3,0%
SUBDIRECCION DE PROMOCION Y APOYO TECNICO	188	156	344	2,4%
DIRECCION DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	96	151	247	1,7%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	97	127	224	1,5%
GRUPO DE TALENTO HUMANO	79	108	187	1,3%
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL	64	92	156	1,1%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO	77	71	148	1,0%
GRUPO DE CONTRATOS	27	66	93	0,6%
SUBDIRECCION DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	35	49	84	0,6%
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	60	32	92	0,6%
GRUPO DE RECURSOS FISICOS	23	26	49	0,3%
SECRETARIA GENERAL MINVIV	9	25	34	0,2%
GRUPO ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	14	18	32	0,2%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7	12	19	0,1%
SUBDIRECCION DE ESTRUCTURACION DE PROGRAMAS	28	10	38	0,3%
GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATEGICAS	8	9	17	0,1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	5	7	12	0,1%
SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	18	7	25	0,2%
GRUPO DE SOPORTE TECNICO Y APOYO INFORMATICO	1	5	6	0,0%
SUBDIRECCION DE GESTION EMPRESARIAL	7	3	10	0,1%
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	2	3	5	0,0%
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	1	2	3	0,0%
	5.977	8.494	14.471	

En la tabla anterior, se evidencia claramente que el grupo de atención al usuario, es el encargado de dar respuesta a la gran mayoría de los documentos y/o solicitudes de la entidad, donde para el bimestre que se reporta, fue del 44% del total de la correspondencia. Posterior a esta, se encuentra a la Oficina Asesora Jurídica con promedio bimestral del 11.6 %, seguido de la Dirección de Programas, con un 1.5% del total de la correspondencia.



En este bimestre se recibió y radico un total de 14.471 documentos que estaban dirigidos a las diferentes dependencias de la entidad. Se realizaron 322 traslados y se generaron 14.544 salidas de documentos en total.

2) ATENCIÓN AL USUARIO

El Grupo de Atención al Usuario del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, cumpliendo con su objetivo de realizar el contacto con la ciudadanía, y brindando el mejor servicio en cuanto a eficiencia y oportunidad, satisfaciendo la necesidad de trámites e información que son competencia del Ministerio, atendió los nueve (9) canales, que se han dispuesto para tener una mejor comunicación y facilitar la interacción del Ciudadano con la Entidad, discriminados así.

- Atención escrita
- Atención telefónica
- Atención por correo electrónico
- Atención por el chat institucional
- Atención personalizada
- Atención personalizada itinerante
- Notificaciones Judiciales FONVIVIENDA
- Notificaciones Judiciales
- Atención a través Mensajes de texto
- Atención portal de portales
- Atención urna de cristal

2.1) VOLUMEN DE ATENCIÓN POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN

Para este periodo encontramos el siguiente reporte de las actividades por canal de atención:

Tabla 2

CANAL	Enero	Feb.	TOTAL	%
Canal Telefónico	258	296	554	4%
Centro de contacto	1.668	2.375	4.043	29%
Canal Personalizado	1.506	1.296	2.802	20%
Fax	86	53	139	1%
Chat Institucional	91	184	275	2%
Feria atención ciudadana	0	0	0	0%
Canal Correos Electrónicos	620	1.114	1.734	12%
Canal Correo Postal	1.627	2.709	4.336	31%
Total tramites mensual	5.856	8.027	13.883	100%

Fuente: Consolidado Estadístico- Grupo de Atención al Usuario y Archivo año 2013

Se sigue evidenciando que el canal de mayor atención es el correo postal, con un 31% aunque para este periodo el canal personalizado ha mostrado un gran



aumento en comparación con periodos anteriores, se ha podido evidenciar que desde el cambio de página WEB del Ministerio y el uso de los formatos de PQR, han incrementado, el volumen de correos electrónicos considerablemente, multiplicando el promedio mensual que se traía en tan solo el primer mes de funcionamiento.

Los trámites realizados al interior del Grupo de Atención al Usuario, a los documentos que ingresan a través del canal de correspondencia, se exponen en el siguiente recuadro:

Tabla 3

TRAMITE DE DOCUMENTOS		
Tramite	Ene	feb
Traslados ext	204	330
traslados int	330	362
Atención al Usuario	2.153	3.609
Total mes	2.687	4.301

Fuente: Cuadro control año 2013

Como se puede apreciar, el volumen que procesa el grupo de atención al usuario es alto, se puede evidenciar claramente que el volumen de trámite es superior al de documentos que ingresaron, esto es debido a que una petición puede requerir de varios trámites.

Tabla 4

TEMAS FRECUENTES		
CANAL	Enero	Feb.
Vivienda	2.960	7.592
Información General	2.748	267
Agua	0	2
Otros	148	166
	5.856	8.027
Población Desplazada	1.864	1.498

Los trámites se han incrementado considerablemente, desde el lanzamiento de la política de Gobierno de “100 mil Viviendas Gratuitas”, donde la ciudadanía solicita información sobre los diferentes trámites que realiza la entidad en todos los temas referentes a vivienda, dando prelación a la población desplazada y en estado de vulnerabilidad.

2.2) ESTRATEGIAS COMPLEMENTARIAS QUE CONTRIBUYEN A MEJORAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO



El Ministerio de Vivienda y el Departamento Nacional de Planeación coadyuvan en el fortalecimiento de su imagen como entidad del estado, ampliando la cobertura de las entidades a expandirse en nuevos espacios y acercar las entidades a los ciudadanos a través de diferentes programas.

Se realizó la compra e implementación de un buzón de sugerencias dentro del punto de atención al usuario, donde se pretende medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos que visitan la sede del ministerio, y en lo posible tomar las sugerencias, y así fortalecer y robustecer las debilidades evidenciadas por el ciudadano y contrarrestar con actividades en pro de la mejora continua del proceso de atención al ciudadano.

2.3.2) Estrategia Ferias de Servicio al Ciudadano- PNSC-DNP

El ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, continúa participando de las “Ferias de Servicio”, organizadas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, las cuales han permitido un acercamiento y fortalecimiento del canal personalizado del Ministerio.

En este primer periodo del año, no se han llevado a cabo ninguna feria de atención, puesto que el cronograma de actividades comienza en el mes de Abril. El espacio que se abre al participar de las diferentes ferias, permiten comprender las necesidades y expectativas de los ciudadanos y esta experiencia permite plantear ideas, para el mejoramiento del servicio en futuras ferias, y en el mejoramiento del servicio personalizado en la entidad.

En el año en curso (2013) la entidad tiene planeado participar de las cinco (5) ferias que el DNP ha programado a lo largo del año y se busca un acercamiento de la ciudadanía a las políticas y oferta institucional, y dar a conocer a la población más vulnerable la oferta institucional de la entidad.

3. ACOMPAÑAMIENTO EN EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN NUEVA PAGINA WEB DE LA ENTIDAD.

El Grupo de Atención al Usuario aporto de acuerdo a las dificultades evidenciadas de comunicación por este medio de nuestros usuarios, (población flotante) que aun cuando no es de fácil acceso para la población desplazada y vulnerable, si es un mecanismo importante a efectos de divulgación de información y recepción de PQR, de acuerdo a los lineamientos estipulados en la política de Gobierno En Línea (GEL).

Es por eso que concurrimos con las dependencias y que se ha venido trabajando desde meses atrás con la Oficina de TICS, grupo de comunicaciones, y el grupo de soporte técnico y apoyo informático, en el diseño y modificación de la sección Información Ciudadana la cual permite mejorar las relaciones con la ciudadanía,



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

facilitando su acceso a los sitios de interés, agilizando los trámites y servicios ofrecidos por el ministerio.

Como resultado final de este trabajo en equipo se logró que esta página fuera habilitada como nueva imagen institucional del Ministerio desde el 18 de enero de 2013, en el mes de febrero se definió la nueva herramienta que fortalecerá el canal de chat institucional.