



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO

INFORME DE GESTIÓN Septiembre - octubre de 2013

RESPONSABLES
ADRIANA BONILLA MARQUINEZ
Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

DIEGO FERNANDO SERNA
Facilitador de Calidad.

GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO

AÑO 2013

Calle 18 # 7 – 59
Call Center 5953525 Opción 1 – 8
Línea Gratuita: 018000952525 Opción 1 – 8
Tel. 3323434 Fax: 2817327

www.minvivienda.gov.co/ correspondencia@minvivienda.gov.co





INTRODUCCIÓN

El Grupo Interno de Trabajo de Atención al Usuario y Archivo del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, bajo los principios de calidad, eficiencia, oportunidad y eficacia ofrece una atención integral a los ciudadanos, con el fin de satisfacer sus necesidades de información o trámites en relación con los temas de su competencia. Así mismo es responsable de la planeación, ejecución, control y seguimiento de la gestión documental de la Entidad.

Esta dependencia desarrolla sus actividades en Dos grupos de trabajo, que son: 1) Atención al Ciudadano, 2) Gestión documental que su vez se compone de Correspondencia y Archivo, los dos últimos están encaminados a una correcta prestación de los servicios de correspondencia y archivo, de conformidad con la normatividad vigente 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 cuenta la Entidad para garantizar el contacto con los ciudadanos, y de esa manera aportar a mejorar su calidad de vida a través de los diferentes servicios y/o tramites que se realizan al interior de la Entidad.

A continuación se presenta el informe sobre la gestión realizada en el Grupo de Atención al Usuario y Archivo durante el bimestre septiembre-octubre del presente año, dando a conocer los resultados de su gestión.

1) GRUPO GESTIÓN DOCUMENTAL

En el bimestre septiembre-octubre del año 2013, se realizaron varias actividades en torno a la gestión documental, que permiten el cumplimiento de los objetivos y actividades propuestas en el plan de acción.

Para el periodo relacionado en el marco de la supervisión, previo a la aplicación de las TRD de la Entidad se desarrollaron las siguientes actividades:

- Se elaboró el cuadro de función, serie documental y procedimiento. En ausencia del manual de funciones por dependencia, fue necesario estructurar y elaborar esta herramienta para presentarla al Archivo General de la Nación como requisito para el estudio de la Tablas de Retención Documental.
- Participación en las reuniones del Sistema de Gestión Documental con el fin de detallar los modelamientos del proceso de Gestión Documental.





- Se organizó nuevamente las Tablas de Retención Documental y se enviaron a la Secretaría General para su remisión al Archivo general de la Nación.
- Se ajustó el Cuadro de Clasificación Función serie Documental Procedimiento Sistema Integrado de Gestión del MVCT y se envió a la Secretaría general para su remisión al Archivo general de la Nación.
- Se organizaron, conformaron y foliaron los dos ejemplares de las TRD Uno para ser enviado al AGN y Copia para el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- Se revisó y elaboró la Respuesta al Concepto Técnico de Evaluación de las Tablas de Retención Documental, enviado al MVCT por el Archivo general de la Nación.
- Se revisó y actualizó el Plan de mejoramiento Archivístico Segundo Informe enviado al AGN.
- Se elaboró la Circular sobre Responsabilidad de los Archivos de gestión del MVCT.
- Coordinación y supervisión de las tareas asignadas al grupo de gestión Documental, relacionadas con la entrega del grupo de carpetas de Titulación y los diferentes subgrupos: Iglesias, Instituciones, gravámenes.
- Se adelantó el Programa de Gestión Documental en los aspectos de producción documental y distribución de la correspondencia.
- Acompañamiento a los funcionarios del Archivo General de la Nación en la Visita de Inspección y Vigilancia a las instalaciones de la Calle 18 y a la Botica.
- Visita guiada a los funcionarios del Archivo General de la Nación AGN, a los archivos de gestión de las diferentes dependencias de la Entidad, ubicada en la Calle 18 y en Botica. Esta visita forma parte del Contrato No.232 del 2013 suscrito entre el AGN y el Ministerio.
- Visita a las instalaciones de las Oficinas de Palma Real y a las bodegas de la Fragua para revisión y conteo de las cajas y verificación de los espacios físicos de los archivos de gestión.
- Preparación de documentos para la auditoría interna de calidad
- Reuniones de acompañamiento con el Doctor Carlos Gamboa Funcionario del Archivo General de la Nación, con el fin de revisar los ajustes a las Tablas de Retención Documental, sugeridos en el concepto de evaluación Técnica enviado al Ministerio.
- Se analizaron y revisaron los cinco primeros puntos detallados en el Concepto Técnico de evaluación de las TRD del Ministerio.
- Acompañamiento a los funcionarios del Archivo General de la Nación en las actividades relacionadas con la ejecución del Contrato No.232 del 2013 y visita a los diferentes pisos de la entidad para colocar los instrumentos que tienen como fin la medición de las condiciones ambientales, temperatura, ventilación, etc. Botica.





- Visita a las instalaciones de las bodegas de la Fragua para revisión de espacios y colocación de la estantería adquirida por el Ministerio y verificación de actividades realizadas en cumplimiento a la transferencia de las Historias Laborales de INURBE al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- Se analizaron y revisaron los puntos detallados en el Concepto Técnico de evaluación de las TRD del Ministerio
- En razón a que el Ministerio no cuenta con un Manual de funciones específicas por dependencias, se elaboró el Cuadro de Clasificación por Función y Serie Documental. (Documento de 246 páginas)
- Compilación de normatividad vigente del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
- Se adelantó el documento de Programa de Gestión Documental en los aspectos de producción documental, radicación, distribución y trámite de la correspondencia
- Supervisión en las bodegas de la Fragua de las actividades realizadas en el chequeo de la Historias Laborales transferidas por INURBE
- Se visitó al Archivo General de la Nación con el fin de solicitar la propuesta de organización del Archivo de la Fragua.
- Reuniones con la firma Bizagi para definir parámetros de la herramienta de gestión documental.
- Se redactó la comunicación de envío de las Tablas de retención Documental
- Envío a la Secretaría General de los siguientes documentos : Tablas de Retención Documental , Cuadro de clasificación función, serie documental, procedimiento, organigrama, antecedentes, respuesta al Concepto Técnico de evaluación de las Tablas de Retención Documental y proyecto de comunicación al Archivo General de la Nación enviando las TRD.
- Envío al Archivo General de la Nación de los primeros capítulos del Programa de Gestión Documental para revisión y comentarios.
- El Archivo electrónico de las Tablas de Retención Documental se envió para revisión de las Asesoras del Archivo General de la Nación .
- Asesoría al Grupo de Titulación con el fin de organizar el procedimiento para la entrega del archivo de Titulación por parte de Par INURBE en liquidación.
- Visita a las instalaciones de Par INURBE en Liquidación para definir en compañía de la Directora, la entrega del archivo correspondiente a Titulación.
- Se dio por terminada la recepción de las Historias Laborales ubicadas en las bodegas de la Fragua.
- Actualización de la Resolución para la Conformación del Grupo de Gestión Documental.





- Visita a la Contraloría general de la Nación con el fin de conocer la utilización del sistema de gestión documental y su funcionamiento.

En el marco del programa de gestión documental se desarrollaron las siguientes actividades

Para el mes de septiembre se organizaron 12 cajas de consecutivos del grupo de correspondencia y 7 del Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico.

Igualmente se recibieron 21.096 carpetas de transferencia de INURBE así:

Gravámenes: 6916 carpetas

Escrituración: 1269 carpetas

Titulación 1: 1658 carpetas

Titulación 2: 668 carpetas

Titulación 3: 188 carpetas

Titulación 4: 10397 carpetas

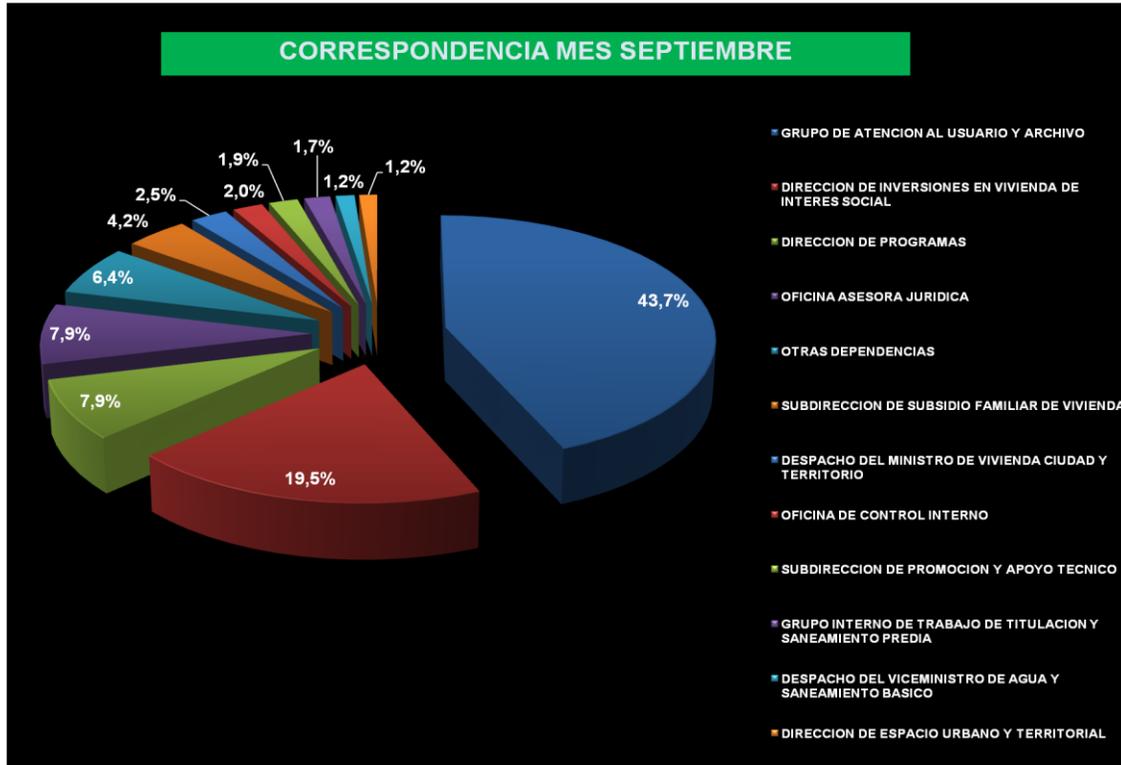
En septiembre se atendieron 31 solicitudes de consulta, en octubre se atendieron 57 solicitudes de consulta y 174 prestamos. En total para el año 2013 se han atendido 1.673 solicitudes.

En cuanto al tema de correspondencia, el volumen de comunicaciones que maneja la entidad es alto, ya que el ingreso de documentos, posee un promedio mensual de 9.250 documentos, los cuales van dirigidos a las 42 dependencias de la Entidad en este bimestre del año se presentó el siguiente comportamiento. **Ver Gráfico 1 y 2 y Tabla 1.**



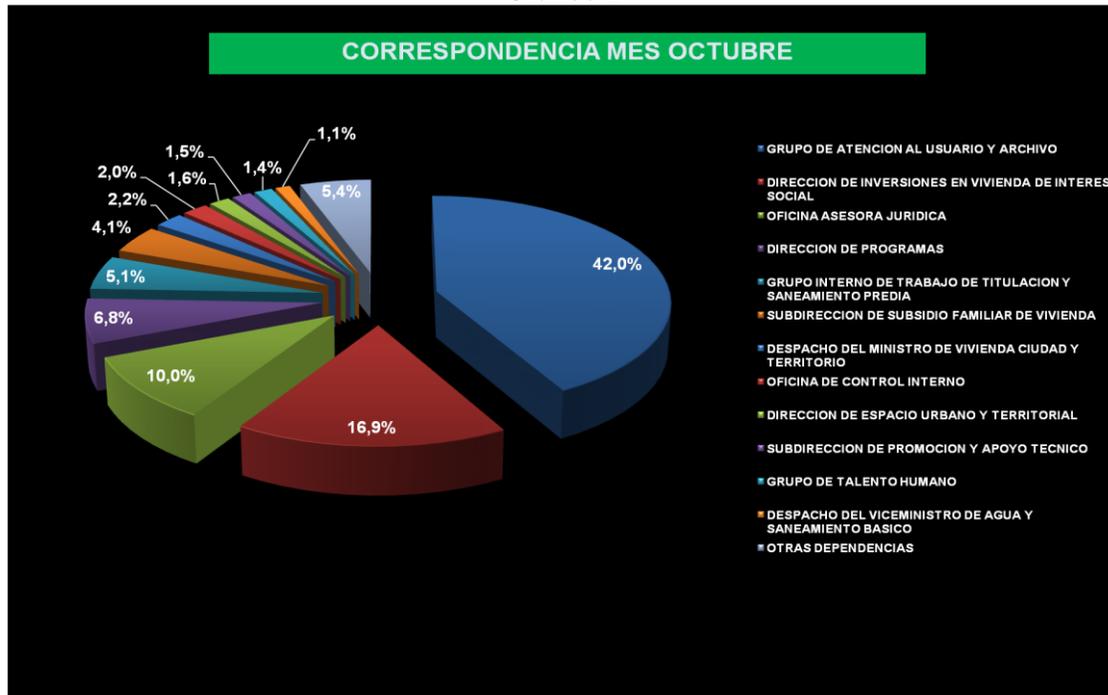


Gráfico 1



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

Gráfico 2



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





Tabla 1

Dependencia	Septiemb	Octubre	total
GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	4396 43,7%	4733 42,0%	9129 42,8%
DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	1964 19,5%	1909 16,9%	3873 18,1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	793 7,9%	1125 10,0%	1918 9,0%
DIRECCION DE PROGRAMAS	796 7,9%	762 6,8%	1558 7,3%
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	423 4,2%	467 4,1%	890 4,2%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE TITULACION Y SANEAMIENTO PREDIA	171 1,7%	575 5,1%	746 3,5%
DESPACHO DEL MINISTRO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO	247 2,5%	247 2,2%	494 2,3%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	200 2,0%	221 2,0%	421 2,0%
SUBDIRECCION DE PROMOCION Y APOYO TECNICO	192 1,9%	166 1,5%	358 1,7%
DIRECCION DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	118 1,2%	179 1,6%	297 1,4%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO BASICO	124 1,2%	127 1,1%	251 1,2%
GRUPO DE TALENTO HUMANO	95 0,9%	156 1,4%	251 1,2%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO	84 0,8%	85 0,8%	169 0,8%
GRUPO DE CONTRATOS	84 0,8%	78 0,7%	162 0,8%
SUBDIRECCION DE ESTRUCTURACION DE PROGRAMAS	86 0,9%	56 0,5%	142 0,7%
SUBDIRECCION DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	73 0,7%	63 0,6%	136 0,6%
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	51 0,5%	40 0,4%	91 0,4%
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL	22 0,2%	50 0,4%	72 0,3%
GRUPO DE RECURSOS FISICOS	30 0,3%	34 0,3%	64 0,3%
GRUPO DE MONITOREO DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACION APSB	31 0,3%	32 0,3%	63 0,3%
SECRETARIA GENERAL MINVIV	26 0,3%	34 0,3%	60 0,3%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	11 0,1%	31 0,3%	42 0,2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	15 0,1%	23 0,2%	38 0,2%
GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATEGICAS	10 0,1%	16 0,1%	26 0,1%
SUBDIRECCION DE GESTION EMPRESARIAL	3 0,0%	20 0,2%	23 0,1%
SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	10 0,1%	10 0,1%	20 0,1%
GRUPO ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	4 0,0%	10 0,1%	14 0,1%
GRUPO DE SOPORTE TECNICO Y APOYO INFORMATICO	3 0,0%	10 0,1%	13 0,1%
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	4 0,0%	9 0,1%	13 0,1%
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACION	2 0,0%	6 0,1%	8 0,0%
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERAC. URBANAS INTERN.	2 0,0%	2 0,0%	4 0,0%
GRUPO DE GESTION DE RECURSOS Y PRESUPUESTO	1 0,0%	0 0,0%	1 0,0%
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	0 0,0%	1 0,0%	1 0,0%
GRUPO DE CONCEPTOS	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
GRUPO DE CONTABILIDAD	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
GRUPO DE POLITICA SECTORIAL	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
GRUPO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
GRUPO DE TESORERIA	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Total documentos ingresados	10071 100%	11277 100%	21348 100%
Total documentos enviados	11048	11633	22681

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

En los gráficos y la tabla anteriores, 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 ingresadas a la Entidad, en ella, para el bimestre que se reporta, fue del 42,8% del total de la correspondencia. Posterior a esta, se





encuentra a la Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social con promedio del 118,1 %, seguido de la Ofician Asesora Jurídica con un 9% del total de la correspondencia.

En este bimestre se recibió y radico un total de 21.348 documentos que estaban dirigidos a las diferentes dependencias de la Entidad y se generaron en total 22.681 salidas de documentos.

2) ATENCIÓN AL USUARIO

El Grupo de Atención al Usuario del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, tiene como objetivo realizar el contacto con la ciudadanía, y brindar el mejor servicio en cuanto a eficiencia y oportunidad bajo los estándares y modelos del Plan Nacional de Servicio al Ciudadano, garantizando satisfacer sus necesidades de trámites e información que son competencia del Ministerio, atendiendo los canales, que se han dispuesto para tener una mejor comunicación y facilitar la interacción del Ciudadano con la Entidad

En cumplimiento de este objetivo, el Grupo, consecuente con lo establecido en el plan nacional de desarrollo¹, cuenta con once (11) canales de atención que facilitan la interacción del ciudadano con la Entidad.

- Atención escrita
- Atención telefónica
- Atención por correo electrónico
- Atención a través del chat institucional
- Atención personalizada
- Atención vía fax
- Atención personalizada itinerante (ferias de servicio al ciudadano)
- Notificaciones Judiciales FONVIVIENDA
- Notificaciones Judiciales
- Atención a través Mensajes de texto
- Atención Urna de Cristal

¹ Bases del Plan Nacional de Desarrollo CAPITULO VII: SOPORTES TRANSVERSALES DE LA PROSPERIDAD DEMOCRÁTICA. 1. BUEN GOBIERNO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN. Pág. 473





2.1) VOLUMEN DE ATENCIÓN POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN

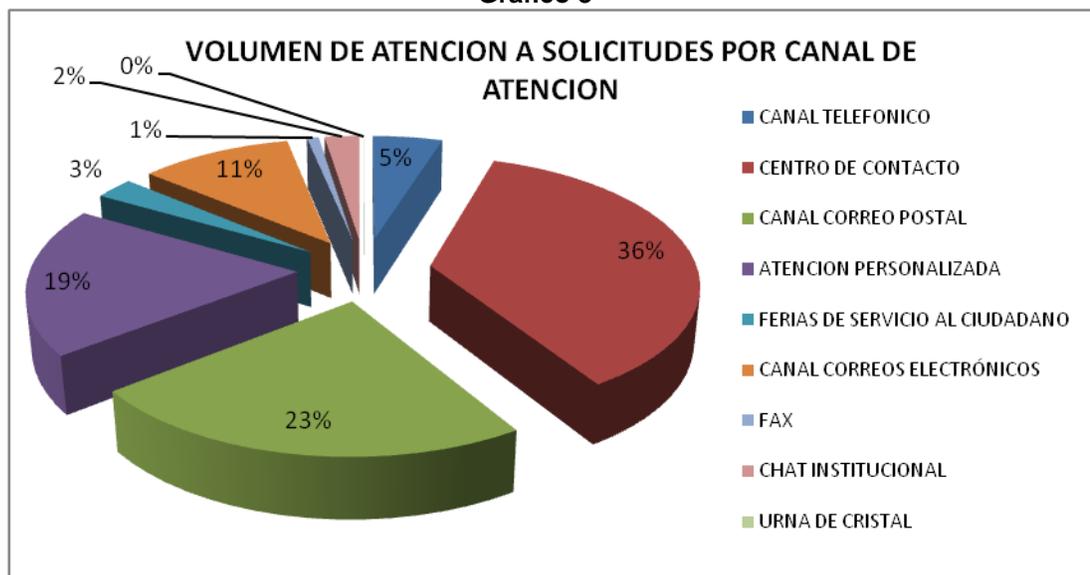
Para este semestre el siguiente es el reporte de los trámites por canal de atención:

Tabla 2

CANALES DE ATENCIÓN- MES	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL	%
CANAL TELEFONICO	688	582	1270	4,9%
CENTRO DE CONTACTO	4590	4850	9440	36,2%
CANAL CORREO POSTAL	2619	3463	6082	23,3%
ATENCION PERSONALIZADA	2322	2582	4904	18,8%
FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO	0	717	717	2,8%
CANAL CORREOS ELECTRÓNICOS	1585	1194	2779	10,7%
FAX	154	63	217	0,8%
CHAT INSTITUCIONAL	298	335	633	2,4%
MENSAJES DE TEXTO	0	0	0	0,0%
URNA DE CRISTAL	2	4	6	0,0%
TOTAL	12258	13790	26048	100,0%

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

Grafico 3



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



Según el gráfico 3 se evidencia que el canal de mayor atención es el centro de contacto telefónico, con un 36,2% seguido por el canal de correo postal con un porcentaje de participación del 23.3%, por otra parte se evidencia un aumento considerable de las comunicaciones recibidas a través de los canales virtuales (correo electrónico, chat institucional y plataforma de Urna de Cristal), los cuales suman un porcentaje de participación del 13,9%.

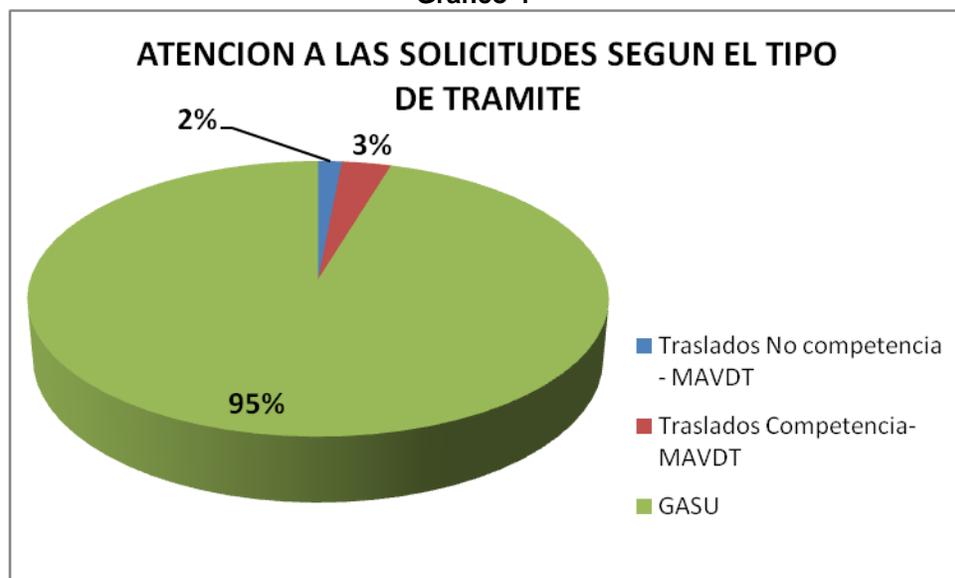
Los trámites realizados al interior del Grupo de Atención al Usuario, a los documentos que ingresan a través de los canales de correo electrónico y correo postal, según su competencia, se exponen en la siguiente tabla:

Tabla 3

TRAMITES-MES	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL	%
Traslados No competencia - MAVDT	204	193	397	1,51%
Traslados Competencia-MAVDT	367	458	825	3,14%
GASU	11810	13250	25060	95,35%
TOTAL	12381	13901	26282	100,00%

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

Gráfico 4



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

Como lo muestra la gráfica anterior, el volumen de comunicaciones procesadas por el grupo de atención al usuario es alto (95%), por otra parte 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

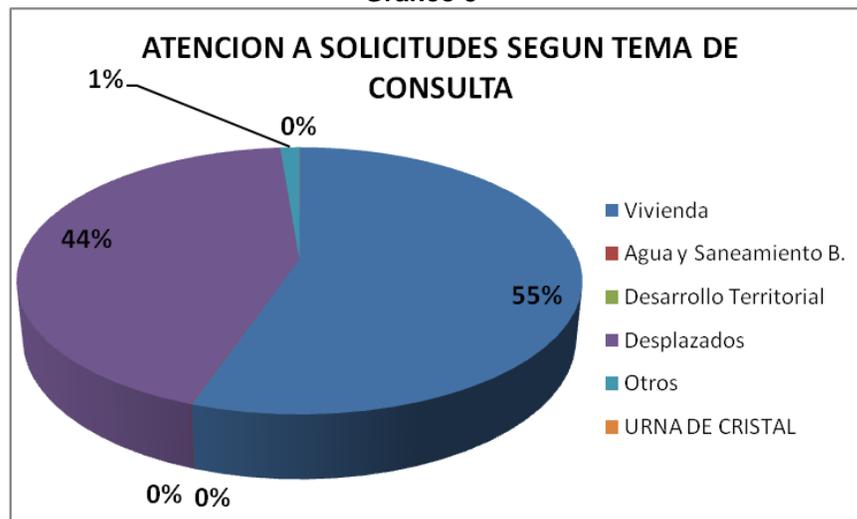
CONSOLIDADO RESUMEN MES	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL	%
Vivienda	6983	7429	14412	55,33%
Agua y Saneamiento B.	4	6	10	0,04%
Desarrollo Territorial	0	0	0	0,00%
Desplazados	5092	6199	11291	43,35%
Otros	177	152	329	1,26%
URNA DE CRISTAL	2	4	6	0,02%
TOTAL	12258	13790	26048	100,00%

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

Como se puede evidenciar en la tabla anterior, los trámites se han incrementado en los últimos dos meses, esto a consecuencia de la política de Gobierno de 100 mil Viviendas Gratuitas, el programa de Vivienda de Interés Prioritario para Ahorradores VIPA y los tramites relacionados con el antiguo INURBE los cuales fueron asumidos por el Ministerio, lo que ha generado inquietudes en la población en torno a los proyectos de vivienda a nivel nacional y todo lo referente al acceso a los programas. A causa del aumento en las comunicaciones tramitadas ha sido necesario incrementar la carga de trabajo de los colaboradores, con el fin de atenderlas oportunamente.

Por otra parte el número de ciudadanos en condición de desplazamiento atendidos ha aumentado de forma considerable pasando de 42,1% en el periodo julio-agosto a 43,35% en este bimestre, esto debido a las inquietudes que poseen los ciudadanos en torno a la asignación de subsidios, el programa de vivienda gratis y próximas convocatorias para desplazados, entre otros temas.

Grafico 5



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





La población desplazada atendida esta segmentada en dos grupos: ciudadanos atendidos directamente por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo y los atendidos a través del centro de atención telefónica, cuyo volumen está contenido en la siguiente tabla:

Tabla 5

POBLACION DESPLAZADA ATENDIDA	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL	%
Grupo de Atención al usuario	5092	6199	11291	63,2%
Centro de Contacto	3089	3492	6581	36,8%
Total	8181	9691	17872	100,0%

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

Como lo muestra la tabla anterior el total de ciudadanos en condición de desplazamiento atendidos a través de los diferentes canales de atención para el bimestre fue de 17.872 ciudadanos, de este volumen el grupo de atención al Usuario y Archivo atendió el 63,2% de la población en condición de desplazamiento que se acercó a la entidad a través de los diferentes canales de atención.

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

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

2.2.1) 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 itinerante del Ministerio.

Para el bimestre el Ministerio participó en una Feria desarrollada en Popayán - Cauca (4 de octubre), en ella se atendieron 717 ciudadanos interesados en adquirir información sobre los programas de vivienda que maneja la Entidad. Estos espacios, permiten comprender las necesidades y expectativas de los ciudadanos permitiendo transmitir esta información, para el mejoramiento del servicio en futuras ferias, y en el propio del servicio personalizado en la entidad.





2.2.2) Protocolo de servicio al ciudadano.

En el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y como líderes del sector, aunando esfuerzos con el Fondo Nacional del Ahorro FNA y la Comisión Reguladora de agua potable y saneamiento básico, para el mes de octubre se entregó el documento final del protocolo de atención y servicio al ciudadano del sector vivienda, el cual fue socializado en el comité sectorial del Ministerio el día 28 de octubre y publicado en la página Web a través del link:

<http://www.minvivienda.local/Informacion/Informe%20PQR/Protocolo%20de%20Atención%20al%20Ciudadano.pdf>

Este documento guía está dirigido a todos los funcionarios y colaboradores del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, Fondo Nacional del Ahorro y Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico, relacionados de manera directa con el servicio y la atención a los ciudadanos, sean estos particulares o usuarios internos de las mismas Instituciones. En él se encuentran plasmados los principales fundamentos que se consideran deben ser asimilados por todos los funcionarios y colaboradores, así como algunos procedimientos y comportamientos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente con miras a brindar un servicio y atención de calidad según los estándares nacionales.

2.2.3) Herramienta de gestión documental

En el marco del convenio interadministrativo con la firma ERT S.A. E.S.P. cuyo objeto es la adquisición, implementación y puesta en producción de la herramienta de gestión documental de la Entidad, entre los meses de septiembre y octubre se desarrollaron las siguientes actividades:

Levantamiento de Información

Con base en la normatividad del Archivo General de Nación, los procedimientos internos del Ministerio de Vivienda, y el material de apoyo suministrado por GMT, a saber, Flujograma de Procesos de Radicación y Manual de Radicación GESDOC, se continúa trabajando en la definición de los procesos documentales del Ministerio de Vivienda, en particular los siguientes:

- Radicación, digitalización e inicio de caso de Correspondencia Externa Recibida (CER)
- Radicación, digitalización e inicio de caso de Correspondencia Externa Enviada (CEE)
- Radicación, digitalización e inicio de caso de Correspondencia Interna Enviada (CIE)





TRD, TVD

- Ya se obtuvo la primera versión de la Tabla de Retención Documental y continúa en proceso de carga en el sistema GESDOC.
- Luego se realizarán las modificaciones a que haya lugar.
- Ya se obtuvo el Organigrama del Ministerio de Vivienda, y está en proceso de carga la información de los Jefes respectivos de las Dependencias en las Tablas de Retención Documental.
- Así mismo, está en proceso de ajuste la imagen del sistema GESDOC acorde al Manual de Identidad Corporativa del Ministerio de Vivienda.
- Ya se obtuvo una de las dos planillas de 4-72 requeridas para estudiar qué campos de información se afectan en Radicación y cómo se parametrizará esa información en el sistema GESDOC, a saber, la Planilla XLSX que genera el Ministerio de Vivienda para su posterior envío a 4-72.
- Queda pendiente por obtener el archivo CSV que es generado por el aplicativo de 4-72 con las guías generadas al Ministerio de Vivienda.

Integración AD y Migración SIGDMA

Referente a la migración SIGDMA, de acuerdo a los requerimientos definidos, hemos recibido el Manual de Administración Funcional Base de Datos del Sistema de Información Gestión Documental (SIGDMA).

Estamos realizando el debido análisis y definición de los parámetros de configuración requeridos para la migración SIGDMA-GESDOC.

Referente a la integración con AD, que se define para la autenticación, es necesario tener el ambiente de pruebas en el Ministerio de Vivienda para poder probar la integración y autenticación, lo cual está por definir.

Usuarios y parámetros

Se ha identificado el esquema de usuarios, a saber, terceros, funcionarios y entidades territoriales.

En común acuerdo, GMT manejará la base de datos de terceros y el Directorio Activo manejará la base de datos de funcionarios. Está pendiente por definir el manejo de las entidades territoriales y los parámetros de configuración.

Archivos digitalizados

Para que se pueda llevar a cabo la digitalización de archivos, se ha ajustado el módulo de Digitalización en ambiente de desarrollo para la imagen del Ministerio de Vivienda.

Los días viernes 01/09/2013 y jueves 05/09/2013 se definió que los folios a digitalizar son:



- 350.575 folios Aprox del archivo central de Atención al Usuario y Archivo.
- 28.00 folios de Talento Humano.
- 20 cajas de Resoluciones (Aprox 20.000 folios)
- 219.000 folios de boletines
- 178.652 folios de movilizaciones

Para un total de 796.227 folios aproximadamente, ubicados en las dependencias correspondientes en el Ministerio de Vivienda. Los demás folios, en una bodega que tiene el Ministerio de Vivienda en el Barrio la Fragua y pertenecen al Archivo Central.

El Ministerio de Vivienda manifiesta que todo está debidamente procesado con respecto a la Tabla de Retención Documental y está inventariado conforme al Formato Único de Inventario Documental (FUID) del Archivo General de la Nación.

Para hacer la digitalización de los folios definidos, el día 12/09/2013, se hace la entrega a GMT por parte del Ministerio de Vivienda, de los seis campos de índices de carpetas, con la finalidad de ubicar y obtener en GESDOC resultados de forma sustancialmente más rápida y relevante al momento de realizar una búsqueda. Este mismo día se definirá, la fecha de entrega de los folios físicos definidos para su respectiva digitalización en las instalaciones del Ministerio de Vivienda.

Implementación GESDOC e Integración BPM BIZAGI

Para poder llevar a cabo la implementación del sistema GESDOC y su integración con el sistema BPM BIZAGI estamos en proceso de levantamiento de información y estableciendo el ambiente de desarrollo con Visión Software para lo cual, en el entorno de pruebas de GMT hemos realizado la instalación de una plataforma de desarrollo GESDOC con el objetivo de que el equipo técnico de BIZAGI pueda realizar pruebas de concepto sobre la misma a fin de definir en conjunto los parámetros de integración y configuración de la plataforma BIZAGI-GESDOC en el Ministerio de Vivienda.

Enlace de acceso a la plataforma de desarrollo GESDOC
https://oficina.xuecolombia.com:8443/SGD_WEB/

Información de acceso

Usuario: familia / Contraseña: Xuecolombia4\$

Con el mismo objetivo, GMT puso a disposición el siguiente listado de web services:

1. WS_SGD_001 Radicar un documento ER
2. WS_SGD_002 Radicar un documento EE
3. WS_SGD_003 Radicar un documento IE
4. WS_SGD_004 Enviar archivo digitalizado de un documento
5. WS_SGD_005 Enviar anexo a un documento





6. WS_SGD_006 Consultar información de documento
7. WS_SGD_007 Obtener anexo de un documento
8. WS_SGD_008 Obtener un folio digitalizado de un documento
9. WS_SGD_009 Obtener todos los folios digitalizados de un documento
10. WS_SGD_010 Actualizar estado de un documento
11. WS_SGD_011 Consultar información de carpeta
12. WS_SGD_012 Consultar documentos de carpeta
13. WS_SGD_013 Trasladar documento
14. WS_SGD_014 Solicitar Llave Visor

Enlace de acceso Web Services

https://oficina.xuecolombia.com:8443/SGD_WS/

Haciendo click a cada Web Service, BIZAGI podrá encontrar el WSDL con su respectivo código.

Procesos

En las mesas de trabajo en que participamos el Ministerio de Vivienda, ERT, GMT y Vision Software, el equipo de GMT explicó, según la normatividad del Archivo General de la Nación (AGN) y funcionalidad del sistema GESDOC, los ocho procesos de un Programa de Gestión Documental y su operatividad en el sistema GESDOC. Con base en ello, el equipo Vision Software sustentó el flujograma del proceso de radicación de documentos que se lleva a cabo en el Ministerio de Vivienda, encontrándose de esta manera que se deben realizar los ajustes necesarios a los procesos de la Entidad para la correcta adaptación del sistema GESDOC a la misma.

En consecuencia, GMT envió a Vision Software el Flujograma de procesos de Radicación de Documentos y en Manual del Módulo de Radicación con el objetivo de facilitar el estudio de los procesos de Gestión Documental en GESDOC, de conformidad con la normatividad del AGN.

Realizadas las pruebas de concepto por los desarrolladores de BIZAGI sobre la plataforma de desarrollo GESDOC provista por GMT, se realizaron varias reuniones técnicas con el objetivo de discernir y acordar los parámetros técnicos y de información de las integraciones, y otras reuniones en conjunto con el Ministerio de Vivienda, con el objetivo de resolver inquietudes para que la entidad pueda realizar los ajustes necesarios a los procesos de correspondencia y archivo

Implementación Módulo base y Configuración inicial

La implementación del módulo base y configuración inicial, están condicionados al levantamiento de información, específicamente, a la definición de los procesos documentales del Ministerio de Vivienda conforme a los lineamientos del Archivo General de la Nación. Por tanto, esta actividad está sujeta a los resultados



obtenidos en las actividades inherentes a Procesos, TRD, TVD y a la implementación de GESDOC e integración BPM.

Desarrollo sobre la aplicación

Para las actividades de desarrollo sobre la aplicación BIZAGI-GESDOC, establecimos un ambiente de desarrollo del sistema GESDODC para que los desarrolladores de BIZAGI realicen las pruebas de concepto pertinentes para la integración con la plataforma BPM. Y se dio inicio el ajuste de los módulos y la configuración.

Se continuó con el ajuste de los módulos y la configuración.

Programación sujeta a la reunión referenciada arriba en el ítem de IMPLEMENTACIÓN GESDOC.

2.2.4) Encuesta unificada de precepción ciudadana

El 5 de septiembre se firma el contrato de consultoría No. 515 de 2013 entre el Ministerio de Vivienda, el Fondo Nacional de Vivienda y la firma CONSENSO S.A.S. el cual tiene por objeto "La realización de una encuesta unificada que permita dar a conocer la percepción del ciudadano sobre la satisfacción de sus requisitos y expectativas frente a los productos y servicios que ofrece el MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO Y FONVIVIENDA" por un valor de \$156.398.130. mcte

El día 10 de septiembre se desarrolló una reunión con los representantes de la firma CONSENSO S.A.S. para elaborar el cronograma de ejecución del proceso de consultoría en el marco del contrato No. 515 de 2013.

El día 19 de septiembre se desarrollaron los talleres de cliente interno los cuales tenían por objeto determinar el ciclo o los ciclos de servicio del Ministerio y FONVIVIENDA y fortalecer la construcción de la herramienta de medición de la consultoría. A estos talleres asistieron funcionarios del despacho del ministro, Viceministerio de vivienda, Viceministerio de agua, secretaria general, FONVIVIENDA y grupo de atención al usuario.

El día 30 de septiembre se envía a la firma consultora la base de datos de vivienda y de agua con el fin de que se le haga la respectiva verificación, organización y consolidación.

El 21 de octubre se desarrolló una reunión con profesionales del Viceministerio de Vivienda; Viceministerio de Agua, FONVIVIENDA y la Secretaria General del Ministerio cuyo objetivo era determinar la pertinencia y claridad de los cuestionarios que se aplicarían en la encuesta de percepción ciudadana, este





ejercicio deo como resultado las 2 herramientas de medición definitivas, consolidadas con las sugerencias y observaciones hechas por los asistentes a dicha reunión

El día 25 de octubre la firma CONSENSO envió las herramientas de medición (cuestionarios) definitivas con los ajustes de forma que resultaron de las pruebas piloto aplicadas, estas herramientas fueron abaladas por el Ministerio dando vía libre para iniciar la operación de aplicación de la encuesta

2.3) Cumplimiento al plan de acción 2013

De acuerdo a los reportes de ejecución presupuestal y cumplimiento a las metas programadas en el plan de acción 2013 para el Grupo, el avance de cumplimiento con corte a octubre 31 se describe en la siguiente tabla.

Tabla 6

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO SECRETARÍA GENERAL						
CUMPLIMIENTO METAS VS PROGRAMACIÓN METAS FECHA DE CORTE: 31 DE OCTUBRE DE 2013						
DESCRIPCION META PLAN DE ACCION			PORCENTAJE AVANCE			
No.	Código SINAPDIS	META PROGRAMADA	% PROGRAMADO	% EJECUTADO	SEMAFORO	DIRECCION ENCARGADA
1	6.2.1.4.10.1.3.1	Desarrollo del Programa de Gestión Documental del Ministerio	80%	81%		GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO
2	6.2.1.4.5.1.3.2	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.	82%	82%		
3	6.2.1.4.6.1.3.3	Participar como entidad piloto dentro del Programa Nacional de Atención Ciudadana.	87%	87%		
4	6.2.1.4.9.1.3.4	Participar activamente en las actividades de las Políticas y Modelos Nacionales de Participación y Servicio al Ciudadano.	83%	83%		
TOTAL AVANCE PLAN DE ACCIÓN GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO			82%	83%		

Fuente: Consolidado Estadístico- Oficina Asesora de Planeación año 2013

La tabla anterior muestra que el cumplimiento de las metas descritas, se encuentra en un valor satisfactorio (83%) acorde con el porcentaje de programado para este periodo (82%) .