

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO

INFORME DE GESTIÓN
Julio – Agosto de 2017

RESPONSABLES

ADRIANA BONILLA MARQUINEZ

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

JOSE ANGEL ACOSTA CUELLO
JEFFERSON DANIEL ROMERO ACOSTA
Facilitadores de calidad

2017



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 9 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 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.

GESTION DE CANALES DE ATENCION

El Grupo de Atención al Usuario y Archivo del Ministerio tiene como objetivo primordial *“Brindar de manera eficiente, oportuna y eficaz atención a los usuarios del Ministerio, para satisfacer sus necesidades de información o trámites en relación con los temas de su competencia”*. En cumplimiento de dicho objetivo, el MVCT cuenta con 9 canales de atención, que facilitan la interacción del ciudadano con la Entidad:

| Gestión Canales de Atención - 2017 | | | | |
|------------------------------------|---------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| ITEM | CANALES DE ATENCION - MES | JULIO | AGOSTO | TOTAL |
| 1 | CENTRO DE CONTACTO Y TELEFONICO | 5.670 | 6.197 | 11.867 |
| 2 | CANAL CORREO POSTAL | 10.456 | 7.945 | 18.401 |
| 3 | ATENCION PERSONALIZADA | 2.513 | 2.494 | 5.007 |
| 4 | FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO | 271 | 255 | 526 |
| 5 | CANAL DE CORREO ELECTRONICOS | 3.267 | 3.817 | 7.084 |
| 6 | FAX | 0 | 0 | 0 |
| 7 | CHAT INSTITUCIONAL | 2.139 | 2.206 | 4.345 |
| 8 | URNA DE CRISTAL | 132 | 0 | 132 |
| 9 | FORMULARIO VIRTUAL PQRS | 668 | 603 | 1.271 |
| TOTAL | | 25.116 | 23.517 | 48.633 |

Fuente: Consolidado estadístico Julio – Agosto 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Durante los meses de Julio y Agosto el 2017 se radicaron un total de **24.543** 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 **18.045** documentos dirigidos a diferentes partes del país.

RECEPCION Y RADICACION DE DOCUMENTOS



Fuente: Consolidado estadístico Julio – Agosto 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

DISTRIBUCION Y SALIDA DE DOCUMENTOS



Fuente: Consolidado estadístico Julio – Agosto 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Se atendieron personalmente a **5.007** usuarios que se acercaron a la sede de la entidad a solicitar información o trámites. En el bimestre de Julio - Agosto el buzón de sugerencias, donde los ciudadanos pueden depositar la encuesta de evaluación del servicio (formato AU-F-07), de las cuales un (1) usuario estuvo insatisfecho, 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.

Centro de Contacto al Ciudadano

La Secretaría General del Ministerio, a través del Grupo de Atención al Usuario, participa en el proyecto del Centro de Contacto al Ciudadano como uno de los objetivos de mejoramiento de los canales de comunicación contemplados en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), liderado por el Departamento Nacional de Planeación cuya estrategia de ejecución se centra en la consolidación del Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano (SNSC).

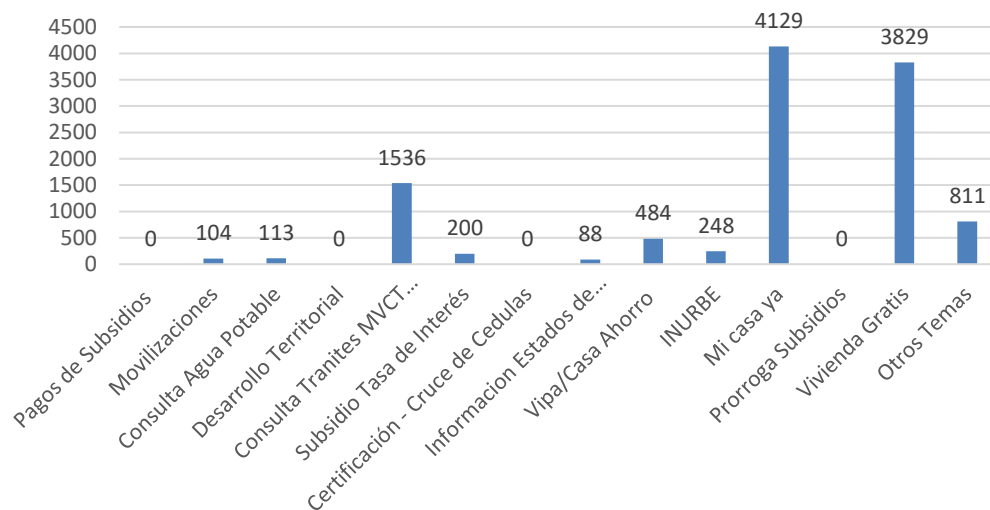
El Centro de Contacto al Ciudadano es el punto integrado de contacto donde, a través del canal telefónico, se brinda atención de primer nivel en donde se atendieron **11.867** llamadas de usuarios atendidas por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo, los temas más frecuentes tienen que ver con información 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 :

| Llamadas Recibidas En Gava | | | |
|------------------------------------|--------------|---------------|--------------|
| Año 2017 - Tipo De Consulta | | | |
| | Julio | Agosto | Total |
| Pagos de Subsidios | 0 | 0 | 0 |
| Movilizaciones | 43 | 61 | 104 |
| Consulta Agua Potable | 53 | 60 | 113 |
| Desarrollo Territorial | 0 | 0 | 0 |
| Consulta Tranites MVCT (Radicados) | 625 | 911 | 1536 |
| Subsidio Tasa de Interés | 100 | 100 | 200 |
| Certificación - Cruce de Cédulas | 0 | 0 | 0 |
| Informacion Estados de Postulacion | 59 | 29 | 88 |

| | | | |
|--------------------------------------|-------------|-------------|--------------|
| Vipa/Casa Ahorro | 292 | 192 | 484 |
| INURBE | 0 | 248 | 248 |
| Mi casa ya | 2257 | 1872 | 4129 |
| Prorroga Subsidios | 0 | 0 | 0 |
| Vivienda Gratis | 1749 | 2080 | 3829 |
| Otros Temas | 403 | 408 | 811 |
| Total Llamadas Caracterizadas | 5581 | 5961 | 11542 |

Fuente: Consolidado estadístico Julio - Agosto 2017- Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Tipo de Consulta



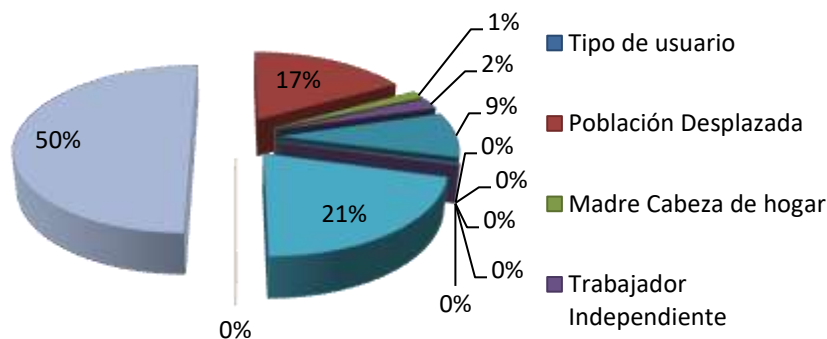
Fuente: Consolidado estadístico Julio - Agosto 2017- Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

| LLAMADAS RECIBIDAS EN GAUA AÑO 2017 - TIPO DE USUARIOS | | | |
|---|--------------|---------------|--------------|
| | Julio | Agosto | Total |
| Población Desplazada | 1780 | 2080 | 3860 |
| Madre Cabeza de hogar | 189 | 147 | 336 |
| Trabajador Independiente | 268 | 198 | 466 |
| Empleado | 1019 | 942 | 1961 |

| | | | |
|--------------------------------------|-------------|-------------|--------------|
| Alcalde | 0 | 0 | 0 |
| Población Vulnerable | 24 | 24 | 48 |
| Gobernador | 0 | 0 | 0 |
| Concejal | 0 | 0 | 0 |
| Estudiante | 5 | 3 | 8 |
| Ciudadano | 2296 | 2456 | 4752 |
| Investigador | 0 | 0 | 0 |
| Total Llamadas Caracterizadas | 5581 | 5850 | 11431 |

Fuente: Consolidado estadístico Julio – Agosto 2017– Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Tipo de usuario



Fuente: Consolidado Estadístico Julio – Agosto 2017– Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

FERIAS DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Uno de los objetivos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano es incrementar la confianza de los ciudadanos en la Administración Pública, labor que se desarrolla buscando el “Mejoramiento y fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano”.

En el periodo de **Julio** a **Agosto** de 2017, el Programa liderado por el Departamento Nacional de Planeación continuó implementando el escenario institucional denominado “Ferias de Servicio al Ciudadano”, en las que se propicia la oportunidad de crear lazos de comunicación

directos con los ciudadanos y de presentar y promocionar nuestras políticas institucionales.

El Ministerio en el periodo de este Informe ha asistido a dos (2) Ferias de Servicio al Ciudadano y en cada una de ellas, la Entidad tuvo gran acogida por la población, de hecho se atendió un total de **526** ciudadanos como se evidencia en la siguiente tabla:

| Ferias de Servicio al Ciudadano DNP -2017 | | |
|--|--------------|---------------------------------------|
| Lugar | Fecha | Cantidad de Usuarios Atendidos |
| Santa Rosa de Cabal - Risaralda | 29 de julio | 271 |
| Guapi - Cauca | 26 de agosto | 255 |

Fuente: Consolidado Estadístico Julio – Agosto 2017– Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

GESTION DOCUMENTAL.

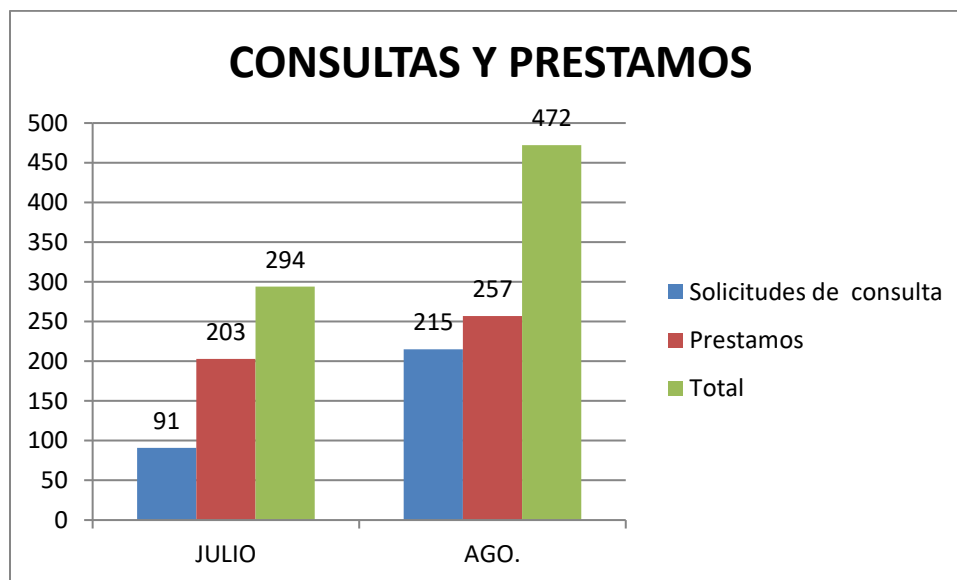
ACTIVIDAD REALIZADA DURANTE EL BIMESTRE Y CANTIDAD EJECUTADO EN EL ARCHIVO DE LA FRAGUA

- REVISION DE IMÁGENES DIGITALIZADAS TALENTO HUMANO
- se revisaron 68 cajas que corersponden a 408 carpetas
- AUDITORIA REGIONAL BOGOTA
- Se auditaron 163 cajas que corresponden a 1170 carpetas.
- PUNTEO REGIONAL BOGOTA
- Se puntearon 1272 cajas que corresponden a 9144 carpetas.
- PUNTEO REGIONAL ANTIOQUIA
- Se puntearon 2460 cajas que corresponden a 25487 carpetas.
- APOYO ARCHIVO DEL G.A.U.A.
- Organización de los radicados del 56.000 AL 79.000 , se encarpeto consecutivos de correspondencia del 49.000 AL 58.000

- UNIFICACION DE OBLIGACIONES HIPOTECARIAS REGIONAL ATLANTICO
- Se unificaron 352 obligaciones hipotecarias
- PUNTEO Y ENTREGA DE LA REGIONAL CHOCO
- Se punteo y se entrego a la empresa 4-72, 334 cajas que corresponden a 12682 carpetas
- PUNTEO Y ENTREGA DE LA REGIONAL CESAR
- Se punteo y se entrego a la empresa 4-72 ,182 cajas que corresponden a 6620 carpetas

ARCHIVO FRAGUA

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 Julio – Agosto 2017- Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

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.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Las dependencias del MVCT deben generar los trámites necesarios para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias dentro de los tiempos estipulados en la Ley 1755 de 2015, (10, 15 o 30 días hábiles). Lo anterior con el ánimo no solo de dar cumplimiento a dicha Ley sino con el fin de obtener mejores resultados en los próximos informes.
- El reporte se irá ajustando acorde a los requerimientos que se deben cumplir para poder dar cabal cumplimiento a las características que deben tener este tipo de informes. Las cuales fueron informadas a las áreas responsables de los ajustes con el fin de que se tengan lo más pronto posible.
- Es de vital importancia el uso adecuado y oportuno de la herramienta de gestión documental **GesDoc-Bizagi** para el trámite y/o respuesta a las solicitudes que son asignadas a cada servidor público de la Entidad, con lo anterior se lograra tener mayor información respecto a la gestión de este tipo de documentos.
- Se recomienda brindar una capacitación a las personas encargadas de la radicación del MVCT para realizar la clasificación correcta de los tipos de documentos que ingresan a la entidad y se revisara por parte del Grupo de Atención al Usuario y Archivo la eficacia de las definiciones de la página web, adicionalmente es de aclarar que muchas de las peticiones ingresan por la pagina institucional y son los usuarios quienes realizan esta clasificación manualmente.
- Las recomendaciones de los usuarios giran en torno a los procesos de asignación de los subsidios familiares de vivienda, pues al parecer de los usuarios y probablemente por desconocimiento de los procesos y requisitos, no se muestran conformes con las asignaciones de subsidios o con los beneficios que reciben los hogares, razón por la cual es recomendable emprender campañas informativas relacionadas con los

procedimientos y requisitos en cada una de las etapas que se utilizan para la asignación de subsidios especialmente para el programa de vivienda gratis, donde mayores inconformidades se presenta.

ADRIANA BONILLA MARQUINEZ

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jose Angel Acosta Cuello.
Jefferson Daniel Romero Acosta.

