



Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio
Grupo de Atención al Usuario y Archivo
República de Colombia



MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO

INFORME DE GESTIÓN BIMENSUAL AGOSTO / SEPTIEMBRE

RESPONSABLES

NATHALIE GALVIZ AGUDELO
Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

DIEGO FABIÁN VELA GÓMEZ
Facilitador de Calidad.

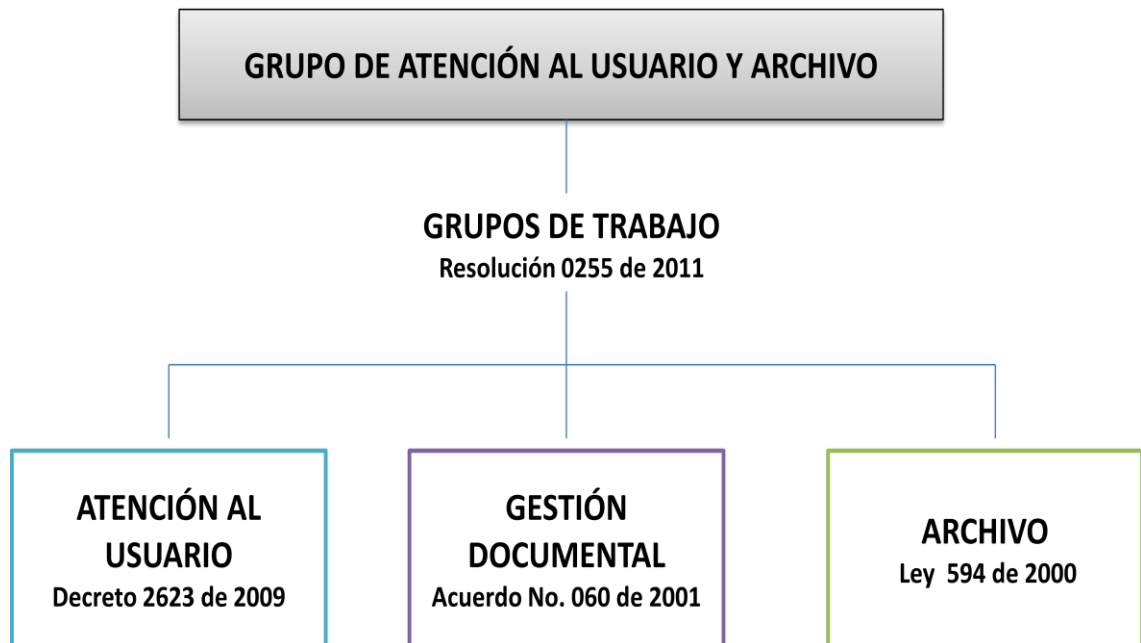
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO

AÑO 2012



INTRODUCCIÓN:

El Grupo Interno de Trabajo de Atención al Usuario y Archivo del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio brinda 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. De igual forma se encarga de la planeación, ejecución, control y seguimiento de la gestión documental del Ministerio, garantizando la 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.



A continuación se presenta un informe sobre la gestión realizada en el Grupo de atención al Usuario y Archivo durante el periodo de Agosto y Septiembre de 2012.

GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO

1) GESTIÓN DOCUMENTAL

El Ministerio tal y como lo dispone el Acuerdo 060 de 2000¹, posee dentro de su estructura la unidad de correspondencia la cual se encarga de gestionar de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción de documentos internos y externos, radicación, distribución de documentos y salida de

¹ Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

documentos. En la siguiente grafica se evidencia el volumen de documentos que durante los meses de Agosto y Septiembre de 2012, se han tramitado en el grupo de correspondencia.

Gráfico 1

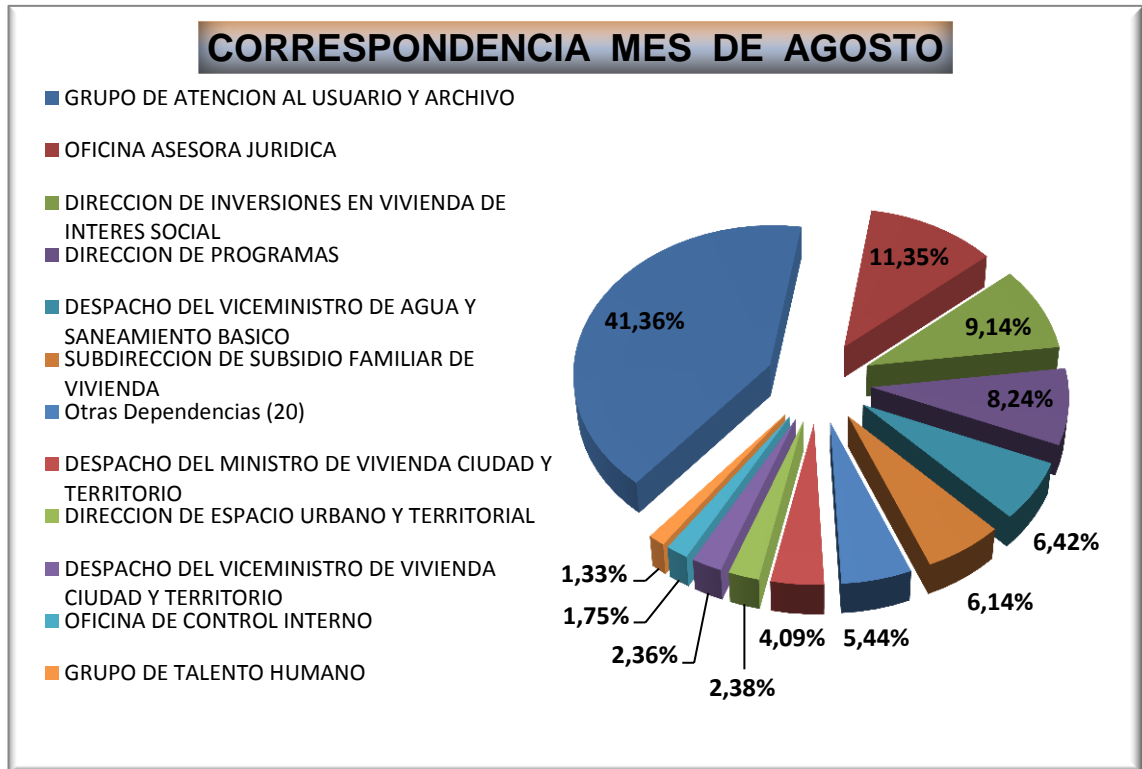
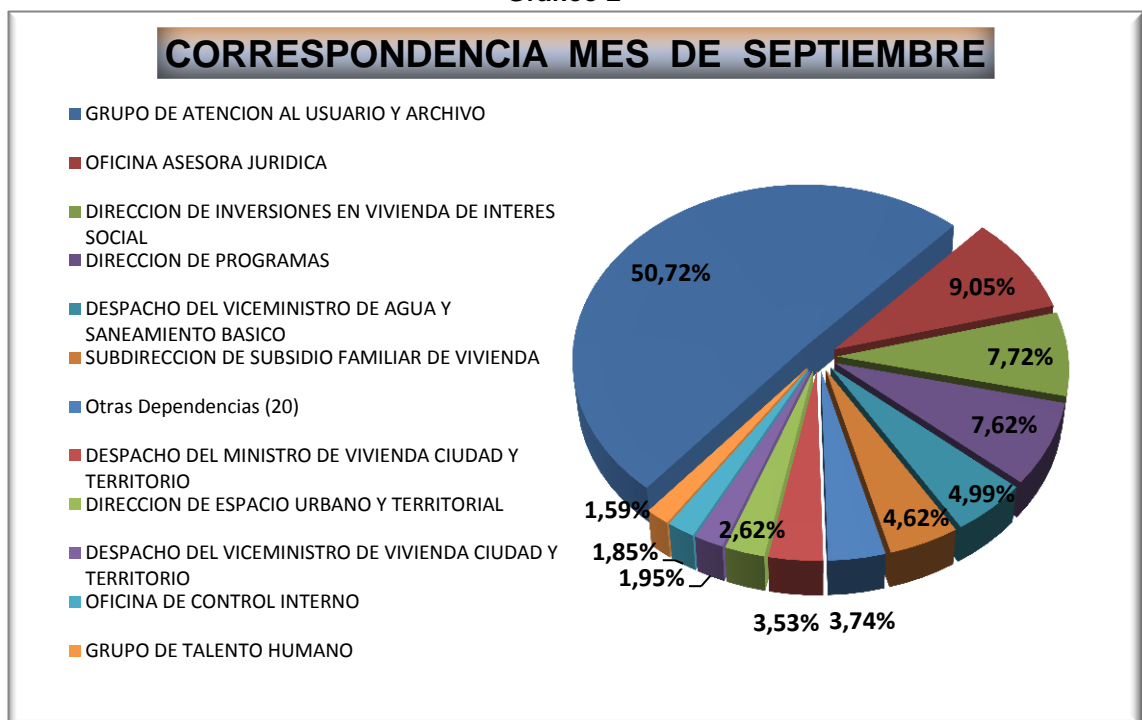


Gráfico 2



Fuente: Consolidado Estadístico 2011-2012 – G. Atención al Usuario y Archivo

Tabla 1

DEPENDENCIA	Agosto		Septiembre	
DESPACHO DEL MINISTRO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO	318	4,09%	308	3,53%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO BASICO	499	6,42%	326	3,74%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO	183	2,36%	139	1,59%
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	60	0,77%	42	0,48%
DIRECCION DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	185	2,38%	170	1,95%
DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	710	9,14%	664	7,62%
DIRECCION DE PROGRAMAS	640	8,24%	673	7,72%
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL	50	0,64%	72	0,83%
GRUPO ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	4	0,05%	7	0,08%
GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	3214	41,36%	4422	50,72%
GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATEGICAS	6	0,08%	7	0,08%
GRUPO DE CONCEPTOS	1	0,01%	0	0,00%
GRUPO DE CONTRATOS	2	0,03%	7	0,08%
GRUPO DE GESTION DE RECURSOS Y PRESUPUESTO	1	0,01%	1	0,01%
GRUPO DE RECURSOS FISICOS	1	0,01%	9	0,10%
GRUPO DE SOPORTE TECNICO Y APOYO INFORMATICO	1	0,01%	4	0,05%
GRUPO DE TALENTO HUMANO	103	1,33%	74	0,85%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINADO	41	0,53%	15	0,17%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	20	0,26%	13	0,15%
OFICINA ASESORA JURIDICA	882	11,35%	789	9,05%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	136	1,75%	161	1,85%
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	1	0,01%	4	0,05%
SECRETARIA GENERAL MINVIV	46	0,59%	37	0,42%
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERAC. URBANAS IN	13	0,17%	4	0,05%
SUBDIRECCION DE ESTRUCTURACION DE PROGRAMAS	1	0,01%	1	0,01%
SUBDIRECCION DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	60	0,77%	68	0,78%
SUBDIRECCION DE GESTION EMPRESARIAL	13	0,17%	15	0,17%
SUBDIRECCION DE PROMOCION Y APOYO TECNICO	64	0,82%	228	2,62%
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	3	0,04%	3	0,03%
SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	35	0,45%	20	0,23%
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	477	6,14%	435	4,99%
Total documentos	7770	100%	8718	100%

Como lo muestran los gráficos y la tabla, estadística, a través del grupo de correspondencia se reciben en promedio 8244 documentos, de los cuales son trasladados para ser atendidos, el 41% en agosto y 51% en septiembre al Grupo de Atención al Usuario, seguido de la Oficina jurídica en 11% agosto y 9% en septiembre.

Se puede visualizar claramente que el volumen de documentos recepcionados en el ministerio es representativo, y que se da cumplimiento al Acuerdo 060 de 2000 donde se logra centralizar los servicios y/o trámites a los documentos recibidos.



1.1) PERSONAL OFICINA DE CORRESPONDENCIA

Tabla 2

ACTIVIDAD	PERSONAL ENCARGADO	OBSERVACIÓN	RECURSOS FISICOS
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	Gladys Carrillo (F) Helena Ibarra (F) Jose Julian Ramirez (C)	Para radicar toda la correspondencia que ingresa al proceso se deben tener en el Área de Ventanilla Única mínimo 5 personas	
DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS	Carlos Villavicencio (C) Guillermo Parra (C) *Jose Julian Ramirez (C)		
SALIDAS DE DOCUMENTOS	Jose Alejandro Torres (F) Yhon Rodriguez (C)	Se requiere de una persona más para atender esta actividad.	
DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS	-	Para esta época no se cuenta con personal (se realiza la función con apoyo de personal dispuesto)	
DISPOSICIÓN FINAL DE LOS DOCUMENTOS	Brigitte Delgado (C)		

* Personal encargado de la correspondencia a través del canal correos electrónicos, fax y buzón notificaciones judiciales. Razón por la cual realiza proceso de entrada y distribución.

1.2) ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS

La Ley 594 de 2000, Ley General de Archivos, estableció que el Estado está obligado a la creación, organización, preservación y control sus archivos y que la Administración Pública será responsable de la gestión documental y de la administración de los archivos, lo cual garantiza un estricto control sobre la producción, organización y utilización de los documentos para la toma de decisiones y para incrementar el patrimonio documental del Ministerio. Dado lo anterior, a continuación se muestra el avance del Ministerio en materia archivística:

XSV

2) ATENCIÓN AL USUARIO

El Grupo Interno de Trabajo de Atención al Usuario y Archivo del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, tiene como objetivo “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 este objetivo el grupo en consonancia con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo², cuenta con 11 canales de atención, que facilitan la interacción del Ciudadano con la Entidad.

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

Cabe anotar, que en este momento NO se están utilizando los canales subrayados, por diferentes circunstancias ajenas al grupo de atención al usuario.

2.1) VOLUMEN DE ATENCIÓN POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN

Tabla 5

CANAL	Agosto		Septiembre	
Canal Telefónico	1.429	21,3%	211	3,8%
Canal Personalizado	1.670	24,9%	520	9,3%
Canal Correos Electrónicos	398	5,9%	377	6,8%
Fax	0	0,0%	54	1,0%
Canal Chat Institucional	web master		web master	
Portal de Portales	0	0,0%	0	0,0%
Urnas de Cristal	0	0,0%	0	0,0%
Atención Mensajes de Textos	0	0,0%	0	0,0%
Canal Correo Postal	3.214	47,9%	4.422	79,2%
Total tramites	6.711	100%	5.584	100%

Fuente: Consolidado Estadístico- Grupo de Atención al Usuario y Archivo año 2012

² 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



En este bimestre, encontramos que el canal más utilizado después del correo postal, es el telefónico, ya que permite recibir de manera inmediata y económica para la ciudadanía, la información básica solicitada. En la nueva instalación debido a las diferentes adaptaciones necesarias para el buen funcionamiento en los espacios físicos no se contó con un servicio telefónico.

En el tema puntual de atención personalizada, se evidencia un fuerte incremento en el mes de agosto, y corresponde a la atención a ciudadanos en puntos itinerantes, a través de las Ferias de Servicio al Ciudadano, organizadas por el DNP, el cual se desarrolló en la ciudad de Quibdó, en el departamento del Chocó.

Se está realizando la atención vía chat institucional, todos los días en el horario de 10:00 am, a 12:00 m. donde se logra atender el 100% de los ciudadanos consultantes. Por los canales de Mensajes de Textos, Portal de Portales, Urna de Cristal, que hacen parte del programa del gobierno nacional, "gobierno en Línea" no se están llevando a cabo por diferentes motivos, ajenos al Ministerio.

Los trámites realizados en el 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 6

TRAMITE DE DOCUMENTOS DE CORREO POSTAL				
Tramite	Agosto		Septiembre	
Traslados externos	262	3,8%	326	6,8%
Tras internos	210	2,8%	158	2,8%
Atención Usuario	2742	93,4%	3938	90,4%
Canal Correo Postal	3214	100%	4422	100%

Se evidencia el volumen que procesa el grupo de atención al usuario, ya que recibe un porcentaje representativo del total de correspondencia que ingresa a la entidad, como resultado se da trámite a más de tres mil (3.000) en promedio, documentos mensual.

Los tramites que competen al grupo, es informar y dar respuesta a la ciudadanía en todos los temas referentes a vivienda, teniendo como prelación (y datos estadísticos) a la población desplazada y en algún grado de vulnerabilidad, es de aclarar que el volumen de información y trámites a incrementado considerablemente, desde el lanzamiento del proyecto de Gobierno de "100 mil Viviendas Gratuitas".

Tabla 7



TRAMITES AL INTERIOR DEL GAUA		
Temas	Agosto	Septiembre
VIVIENDA-POBLACION DESPLAZADA	927	963
VIVIENDA	1798	2897
DESARROLLO TERRITORIAL	0	0
AGUA	0	1
OTROS	1517	77
TOTAL	4242	3938

2.2) PERSONAL DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO

Tabla 8

ACTIVIDAD	PERSONAL ENCARGADO	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS FISICOS
Atención Personalizada	Bibiana Pérez Amaya	Se requiere de una persona más para atender esta actividad. En promedio diariamente se atienden de 85 a 100 ciudadanos.	
Recepción, Distribución y control de Documentos	-	No se cuenta con personal para realizar esta actividad	
Direccionamiento de Derechos de Petición (Canal Correo Certificado)	<ul style="list-style-type: none"> Sandra Yadira Pacheco Maria Paola Ramirez <u>Carlos Castellanos</u> 		Para esta época falta un equipo de computo para el Funcionario Carlos Castellanos
Direccionamiento de Derechos de Petición (Canal Correos Electrónicos)	Sandra Milena Molina		
Elaboración de Respuestas a los Derechos de Petición (Canal Correo Certificado)	Lizobeida Archila Olivera Claudia Yaneth Cortes D. Alvaro Sanchez Parra		
Elaboración de Respuestas a los Derechos de Petición (Canal Correos Electrónicos)	Olga Cecilia Garcia	Para esta época se requería de una persona más para atender esta actividad.	
Control y Seguimiento a los Derechos de petición	Diego Fernando Serna		
-Facilitadora de Calidad -Apoyo al programa Nacional de Servicio al	Angelica Maria Ricaurte Gómez		



Ciudadano -Elaboración de Informes de Gestión del Área - Control y Seguimiento a Quejas, reclamos y Sugerencias			
-Apoyo en la revisión, verificación y solicitudes de las respuestas a los derechos de petición y procesos judiciales en especial acciones de Tutela	Blanca Nury Leguizamón		
Revisión de Documentos	-	No se cuenta con personal para realizar esta actividad	
Organización de Archivo de Gestión	-	No se cuenta con personal para realizar esta actividad.	

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

El ministerio busca abrirse espacios nuevos, en pro de participar en diferentes eventos y actividades que permitan mejorar su relación con la ciudadanía y fortalecer su imagen como entidad del estado. También participa como Entidad Piloto del Centro de Contacto al Ciudadano liderado por Gobierno en Línea y el Departamento Nacional de Planeación.

2.3.1) Liderar la Encuesta de Satisfacción frente a la Percepción del Servicio que se le presta a los Usuarios del Ministerio

- ✓ Teniendo en cuenta los requisitos de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión pública – NTCGP: 1000 / 2009, a continuación se señalan las actividades realizadas en el desarrollo de la actividad: Aplicación encuesta percepción de los ciudadanos: 1) Se determinó como método para la medición de la percepción del ciudadano, la realización de una encuesta externa de percepción ciudadana. 2) En desarrollo de esta actividad se realizó el pasado mes de Junio un estudio de mercado, solicitando cotizaciones a diferentes proveedores a partir de una ficha técnica del producto a adquirir. (Anexo -Ficha técnica).3) En el mes de septiembre se entregó la información al departamento de contratos, para continuar con el proceso para la realización de dicha encuesta.
- ✓ Según el estudio de mercado realizado al interior del grupo, el costo de la encuesta asciende a \$103.519.000 pesos, este costo es distribuido a cada despacho (Viceministerio de Vivienda, Dirección de Inversiones de Vivienda de Interés Social y Viceministerio de Agua), teniendo en cuenta la demanda de la población por los productos y servicios de cada uno. Según esa proporción al Viceministerio de Vivienda le corresponde financiar el 46%



(47, 670,500) de la encuesta, a la Dirección de Inversiones de Vivienda de Interés Social, le corresponde financiar el 46% (47,670,500) y al Viceministerio de Agua le corresponde financiar el 8% (\$8.178.000) del costo total de la encuesta.

- ✓ Se requirió a las dependencias mencionadas el reporte de disponibilidad presupuestal para la contratación de la encuesta de percepción.
- ✓ La encuesta de percepción a 31 de septiembre, está en proceso de de contratación y finaliza en el mes de noviembre de 2012.

2.3.2) Participación activa en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano-PNSC.

El Ministerio, ha desarrollado, bajo las directrices del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano – SNSC- reglamentado bajo el Decreto 2623 de 2009³, las estrategias del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano-PNSC del Departamento Nacional de Planeación. Desde la implementación de la Política el Ministerio, ha formado parte activa y fundamental en la consolidación de esta estrategia, siendo entidad piloto del programa y liderando a nivel del sector, cada una de las directrices definidas por el programa.

Los principales avances son los siguientes:

- Participación en capacitaciones, conferencias, seminarios, ferias de servicio -PNSC.
- Identificación y formulación de oportunidades de sinergia.
- Optimización de los canales de atención con el ciudadano cliente.
- Participación de la estrategia Ferias de Servicio al Ciudadano

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

Uno de los objetivos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, es el de 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 transcurso de los años 2011 y 2012, el programa ha venido trabajando en la implementación de “Ferias de Servicio”, en las que se nos da la oportunidad de crear lazos de comunicación directos con los ciudadanos, y de presentar y promocionar nuestras políticas institucionales.

El Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio participa de esta iniciativa llevando su oferta institucional a la población más vulnerable y a la cual no le es posible tener un contacto directo con la entidad, reportando los siguientes resultados en cuanto a volumen de atención se refiere.

³ "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"



A continuación se muestran los resultados de esta actividad:

Tabla 9

No	CIUDAD DE LA FERIA DE SERVICIO	CRONOGRAMA	NO DE CIUDADANOS ATENDIDOS
1	San Andrés y Providencia	21 de abril de 2012	93 Ciudadanos
2	San Juan de Pasto- Nariño	19 de mayo de 2012	4.264 Ciudadanos
3	Apartado-Antioquia	16 de junio de 2012	603 Ciudadanos
4	Cúcuta – Norte de Santander	14 de julio de 2012	815 Ciudadanos
5	Quibdó - Choco	18 de agosto de 2012	1350 Ciudadanos
6	Buenaventura-Valle del Cauca	6 de Octubre de 2012	397 Ciudadanos
7	Florencia - Caquetá	3 de Noviembre de 2012	-
8	Medellín - Antioquia	Por confirmar	-

Nota: Ver informes de feria de Servicio al Ciudadano adjunto

En estas ferias se participó con aproximadamente 52 entidades del orden nacional y territorial y se les permitió a los ciudadanos contar con una oferta de más de 270 trámites y servicios.