



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO

INFORME DE GESTIÓN Marzo - Abril de 2013

RESPONSABLES
NATHALIE GALVIZ AGUDELO
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





INTRODUCCIÓN

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

Esta dependencia 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 cuenta para establecer 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 periodo comprendido marzo y abril del presente año, dando a conocer los resultados de su gestión.

1) GRUPO GESTIÓN DOCUMENTAL

En los meses de marzo y abril, se realizaron varias actividades, que permiten el cumplimiento de los objetivos y actividades propuestas en el plan de acción.

En marzo se elaboró el segundo capítulo del programa de Gestión Documental, relacionado directamente con la producción documental que abarca aspectos como: Origen, creación, y diseño de formatos y documentos, conforme al desarrollo de las funciones propias de la entidad o dependencia.

Se realizó una capacitación para el personal responsable del Archivo de Agua y Saneamiento Básico, de la Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social y la Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico, con el fin de instruir y orientar acerca de la importancia de los archivos, su organización, metodología, formatos, identificación de las carpetas, ubicación en estantería y Reglamento Interno de Archivo y Correspondencia.





Se suscribió el contrato interadministrativo No 232 del 26 de marzo de 2013 con el Archivo General de la Nación, el cual tiene como objeto: “Elaborar el Diagnóstico Integral de Archivo Central, Archivo de Gestión del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y Fondo Documental Acumulado” por un valor de \$415.844.920.

El 4 de marzo se inició el proceso de revisión de las Historias Laborales que serán transferidas al MVCT por parte del extinto INURBE. Este proceso conlleva en una primera etapa la revisión de un volumen aproximado de 21.000 historias laborales previa a su recepción. Entre marzo y abril se revisaron 8600 carpetas, lo que refleja un avance a la fecha del 40.95%.

El 5 de marzo se desarrolló una reunión con el Archivo General de la Nación, en la cual se concertaron los ajustes a efectuar a las Tablas de Retención Documental en un término no mayor a tres meses a partir del mes de abril. El 15 de marzo el AGN envió al Ministerio el documento de “concepto técnico y evaluación de las tablas de retención documental”.

Para el mes de abril se empezaron a realizar los ajustes a las Tablas de Retención Documental conforme con las observaciones hechas por el Archivo General de la Nación en el documento técnico de evaluación a las TRD.

Se recibió en cumplimiento al convenio interadministrativo N° 232 de 2013 con el AGN el plan de dirección en el que se incluye de manera explícita el contenido y las actividades de los componentes técnicos (archivísticos y de conservación) de la documentación del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

En abril se realizaron las siguientes actividades:

- 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.
- Elaboración de una propuesta preliminar para centralizar la correspondencia dirigida a las dependencias que fueron trasladadas a la Nueva Sede del Ministerio en la Botica.
 - Se brindó asesoría Al Grupo Interno de Talento Humano sobre la organización de las carpetas del archivo de gestión, correspondiente a la serie documental de capacitaciones y evaluación del desempeño.
 - Se desarrolló una reunión con el Archivo General de la Nación para revisar los ajustes efectuados a la Tabla de Retención Documental consignados en el Concepto Técnico de Evaluación de las Tablas de Retención Documental enviado al MVCT.

En torno a la adquisición de herramientas tecnológicas que faciliten 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, entre marzo y abril se celebraron dos contratos de adquisición de equipos descritos de la siguiente manera:





- Adquisición de (2) lectores inteligentes de Microfilmaciones para el fortalecimiento de la gestión documental del MVCT bajo el número de contrato 217 del 22 de marzo de 2013 con la firma SERVI IMAGENES LTDA
- Adquisición de (2) escáner de alta velocidad para el fortalecimiento de la gestión documental del MVCT bajo el número de contrato 253 del 8 de abril de 2013 con la firma LEXCO S.A.

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 7.889 documentos, los cuales van dirigidos a las 39 dependencias de la Entidad y en este último bimestre del año tuvo el siguiente comportamiento. Ver Gráfico1 - 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	Marzo	Abril	TOTAL	%
GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	3485	4528	8013	47%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1163	1164	2327	14%
DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	512	632	1144	7%
DIRECCION DE PROGRAMAS	470	614	1084	6%
DESPACHO DEL MINISTRO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO	456	310	766	4%
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	284	438	722	4%
SUBDIRECCION DE PROMOCION Y APOYO TECNICO	136	401	537	3%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO BASICO	194	190	384	2%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	159	202	361	2%
DIRECCION DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	193	127	320	2%
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL	144	174	318	2%
GRUPO DE TALENTO HUMANO	54	134	188	1%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO	68	109	177	1%
SUBDIRECCION DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	65	66	131	1%
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	22	83	105	1%
GRUPO DE CONTRATOS	66	35	101	1%
SUBDIRECCION DE ESTRUCTURACION DE PROGRAMAS	20	52	72	0%
GRUPO DE RECURSOS FISICOS	32	32	64	0%
GRUPO ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	31	18	49	0%
SECRETARIA GENERAL MINVIV	20	25	45	0%
SUBDIRECCION DE GESTION EMPRESARIAL	29	11	40	0%
GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATEGICAS	16	17	33	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	10	18	28	0%
SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	6	17	23	0%
GRUPO DE SOPORTE TECNICO Y APOYO INFORMATICO	5	8	13	0%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	9	13	0%
GRUPO DE MONITOREO DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACION APSB	0	8	8	0%
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	1	5	6	0%
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACION	0	5	5	0%
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	0	2	2	0%
GRUPO DE POLITICA SECTORIAL	1	0	1	0%
GRUPO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION	1	0	1	0%
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERAC. URBANAS INTERN.	1	0	1	0%
GRUPO DE CONCEPTOS	0	0	0	0%
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	0	0	0	0%
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	0	0	0	0%
GRUPO DE GESTION DE RECURSOS Y PRESUPUESTO	0	0	0	0%
GRUPO DE TESORERIA	0	0	0	0%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE TITULACION Y SANEAMIENTO PREDIA	0	0	0	0%
Total documentos	7648	9434	17082	

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

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 ingresadas a la Entidad, en ella para el bimestre que se reporta, fue del 47% del total de la correspondencia. Posterior a esta, se encuentra a la Oficina Asesora Jurídica con promedio bimestral del 14 %, seguido de la Dirección de inversiones en Vivienda e Interés Social, con un 7% del total de la correspondencia.

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





En este bimestre se recibió y radico un total de 17.082 documentos que estaban dirigidos a las diferentes dependencias de la Entidad y se generaron 18.445 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 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

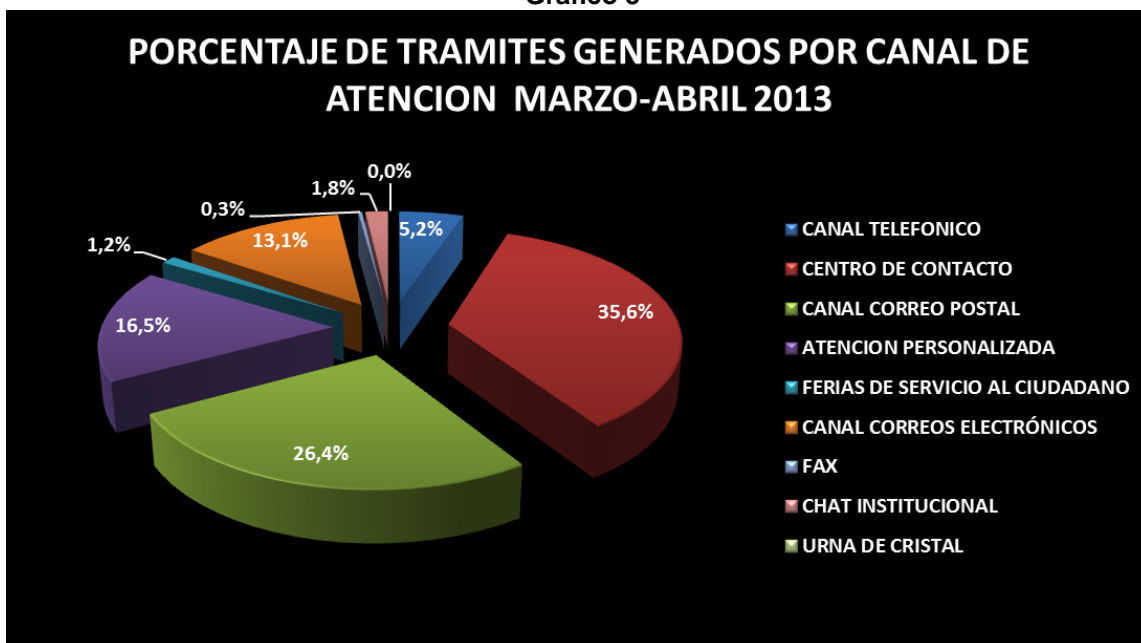
Para este periodo encontramos el siguiente reporte de las actividades por canal de atención:

Tabla 2

CANAL	MARZO	ABRIL	TOTAL	%
CANAL TELEFONICO	197	835	1032	5,2%
CENTRO DE CONTACTO	2562	4543	7105	35,6%
CANAL CORREO POSTAL	2579	2682	5261	26,4%
ATENCION PERSONALIZADA	1228	2056	3284	16,5%
FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO	0	232	232	1,2%
CANAL CORREOS ELECTRÓNICOS	868	1746	2614	13,1%
FAX	20	44	64	0,3%
CHAT INSTITUCIONAL	92	272	364	1,8%
URNA DE CRISTAL	0	0	0	0,0%
TOTAL TRAMITES	7546	12410	19956	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 grafico 3 se evidencia que el canal de mayor atención es el centro de contacto telefónico, con un 35,6% seguido por el canal de correo postal con un porcentaje de participación del 26,4%, por otra parte se evidencia un aumento considerable de las comunicaciones recibidas a través del canal de correo electrónico y el chat institucional.

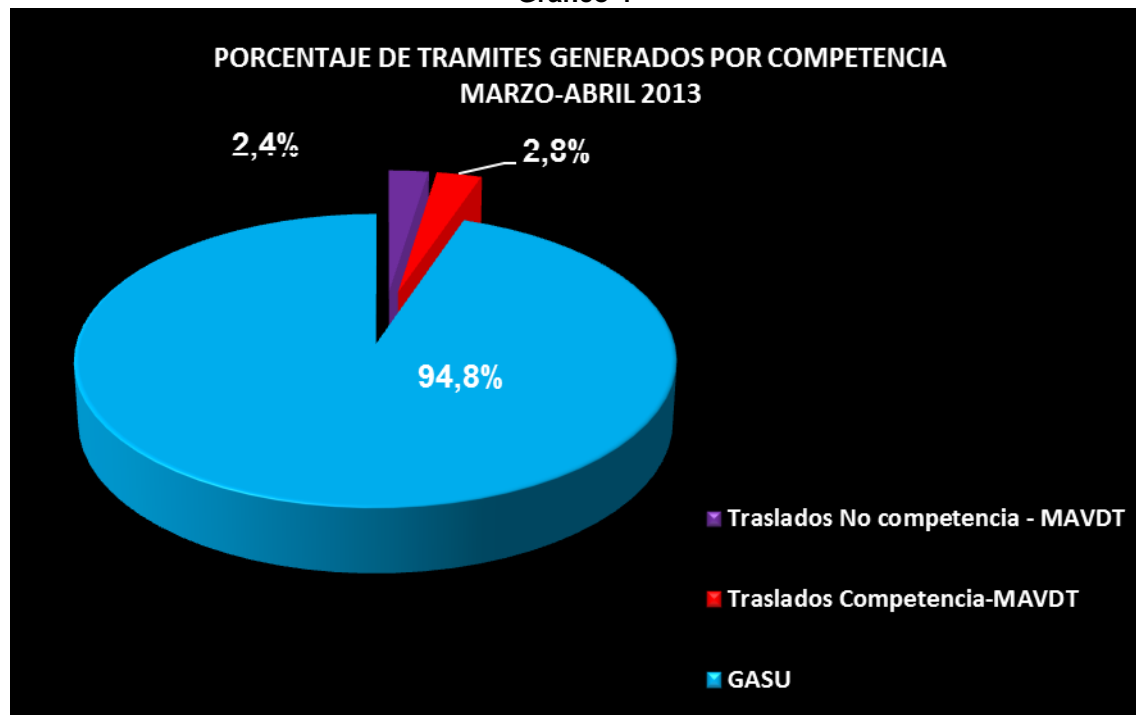
Los trámites realizados al interior del Grupo de Atención al Usuario, a los documentos que ingresan a través de los canales de correo electrónico y correo postal, se exponen en la siguiente tabla:

Tabla 3

TRAMITE DE DOCUMENTOS POR COMPETENCIA			
TRAMITES	MARZO	ABRIL	TOTAL
Traslados No competencia - MAVDT	261	233	494
Traslados Competencia-MAVDT	267	294	561
GAUA	7121	11989	19110
TOTAL	7649	12516	20165

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

Grafico 4



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



Como se puede apreciar, el volumen que procesa el grupo de atención al usuario es alto (94,8%), 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

TRAMITE DOCUMENTOS POR TEMA			
TEMA	MARZO	ABRIL	TOTAL
Vivienda	5496	9777	15273
Agua y Saneamiento B.	9	11	20
Desarrollo Territorial	0	3	3
Población desplazada	1748	2099	3847
Otros	293	520	813
TOTAL	7546	12410	19956

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 considerablemente, esto a consecuencia de la política de Gobierno de “100 mil Viviendas Gratuitas”, lo que ha generado inquietudes en la población en torno a los proyectos de vivienda a nivel nacional y todo lo referente al acceso al programa. En comparación con el bimestre enero-febrero, el volumen de tramites aumento en 5.800, cifra bastante considerable si se tiene en cuenta que el talento humano disponible para atender al ciudadano es el mismo.

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

Tabla 5

POBLACION DESPLAZADA ATENDIDA			
POBLACION DESPLAZADA ATENDIDA	MARZO	ABRIL	TOTAL
GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	1748	2099	3847
CENTRO DE CONTACTO	1625	3043	4668
TOTAL	3373	5142	8515

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 marzo-abril fue de 8.515 ciudadanos.



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.

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.

El día, 26 de abril se llevó a cabo la primera feria de servicios al ciudadano en Arauca, en la cual participo el MVCT el ella se atendieron 232 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 y esta experiencia permite plantear ideas, para el mejoramiento del servicio en futuras ferias, y en el mejoramiento del servicio personalizado en la entidad.

2.2.2) Protocolo de servicio al ciudadano.

En conjunto con el Fondo Nacional del Ahorro FNA y la Comisión reguladora de agua potable y saneamiento básico, se está elaborando el protocolo de atención y servicio al ciudadano para el Sector Vivienda, Agua y Saneamiento Básico, documento guía 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 protocolos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente con miras a brindar un servicio y atención de calidad según los estándares nacionales. Para este bimestre se levantó el borrador inicial del documento, el cual está en revisión por parte de los representantes de las entidades relacionadas.

