



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 MENSUAL OCTUBRE - NOVIEMBRE

RESPONSABLES

NATHALIE GALVIZ AGUDELO
Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

DIEGO FABIÁN VELA GÓMEZ
Facilitador de Calidad.

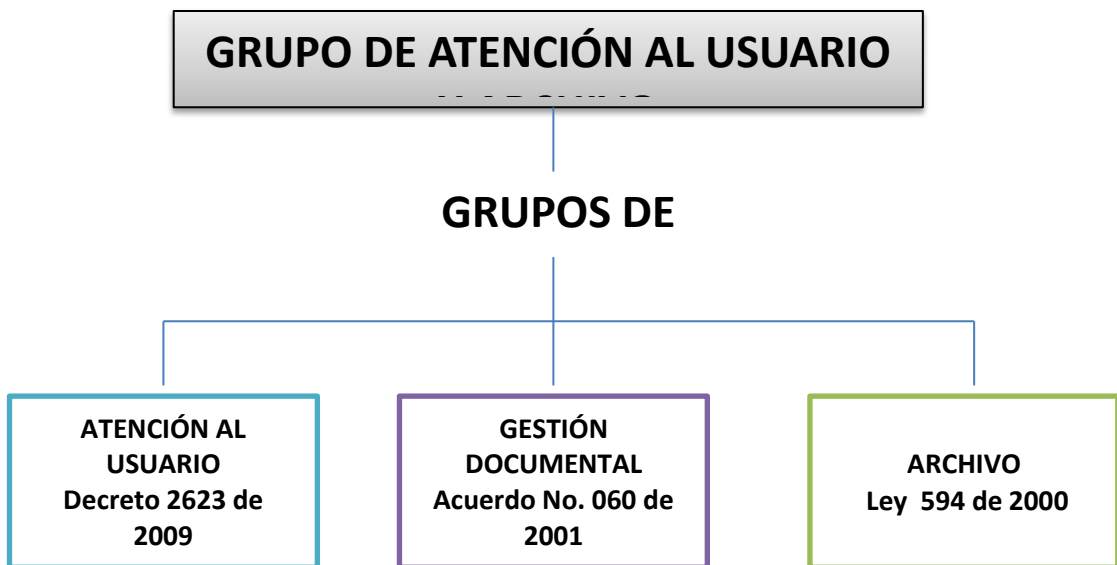
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO

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 Octubre y Noviembre 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 documentos. En la siguiente grafica se evidencia el volumen de documentos que durante este bimestre, se han tramitado en el grupo de correspondencia.

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.

Gráfico 1

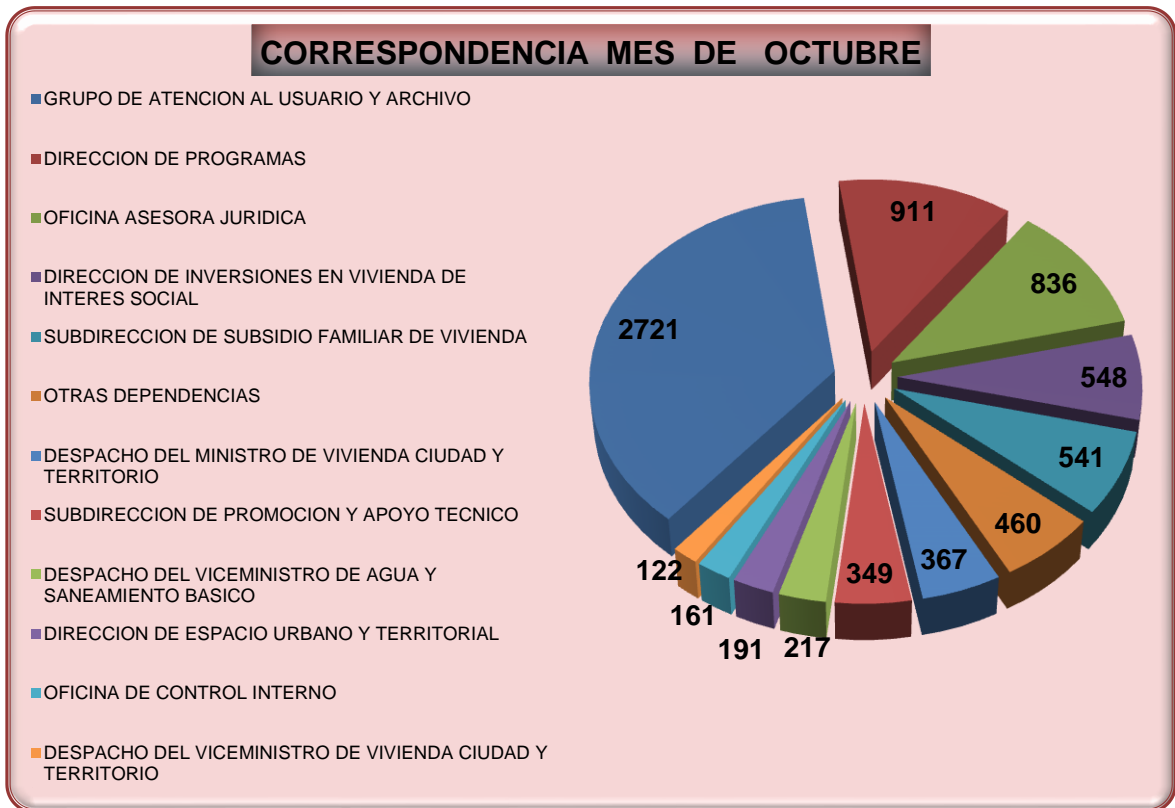
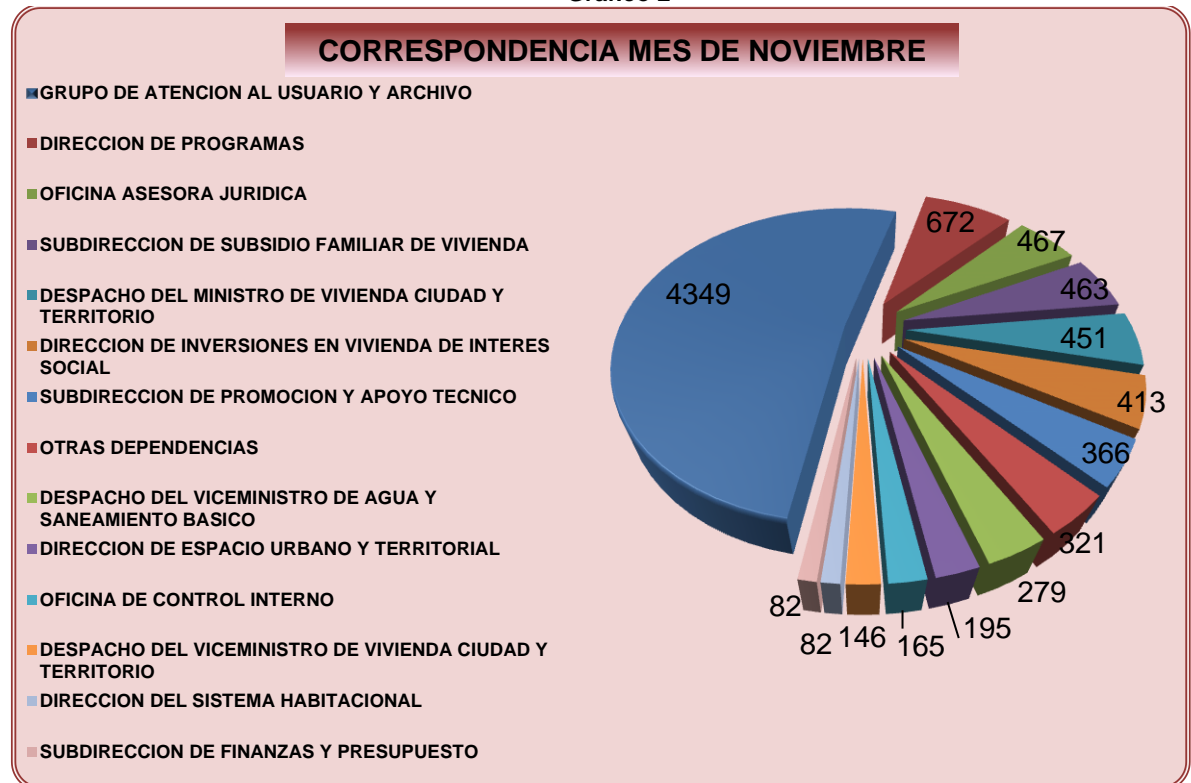


Gráfico 2



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



Tabla 1

DEPENDENCIA	Octubre		Noviembre	
DESPACHO DEL MINISTRO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO	367	4,9%	451	5,3%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO BASICO	217	2,9%	279	3,3%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO	122	1,6%	146	1,7%
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	67	0,9%	44	0,5%
DIRECCION DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	191	2,6%	195	2,3%
DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	548	7,4%	413	4,9%
DIRECCION DE PROGRAMAS	911	12,3%	672	8,0%
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL	62	0,8%	82	1,0%
GRUPO ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	10	0,1%	17	0,2%
GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	2721	36,7%	4349	51,5%
GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATEGICAS	5	0,1%	7	0,1%
GRUPO DE CONCEPTOS	0	0,0%	0	0,0%
GRUPO DE CONTRATOS	13	0,2%	25	0,3%
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	0	0,0%	1	0,0%
GRUPO DE MONITOREO DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACION APSB	0	0,0%	1	0,0%
GRUPO DE GESTION DE RECURSOS Y PRESUPUESTO	0	0,0%	0	0,0%
GRUPO DE RECURSOS FISICOS	9	0,1%	7	0,1%
GRUPO DE SOPORTE TECNICO Y APOYO INFORMATICO	2	0,0%	4	0,0%
GRUPO DE TALENTO HUMANO	71	1,0%	71	0,8%
GRUPO DE TESORERIA	1	0,0%	2	0,0%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	54	0,7%	26	0,3%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	6	0,1%	24	0,3%
OFICINA ASESORA JURIDICA	836	11,3%	467	5,5%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	161	2,2%	165	2,0%
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIÓN	3	0,0%	1	0,0%
SECRETARIA GENERAL MINVIV	30	0,4%	34	0,4%
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERAC. URBANAS INTERN.	2	0,0%	0	0,0%
SUBDIRECCION DE ESTRUCTURACION DE PROGRAMAS	2	0,0%	9	0,1%
SUBDIRECCION DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	69	0,9%	82	1,0%
SUBDIRECCION DE GESTION EMPRESARIAL	17	0,2%	13	0,2%
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	0	0,0%	3	0,0%
SUBDIRECCION DE PROMOCION Y APOYO TECNICO	349	4,7%	366	4,3%
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	0	0,0%	2	0,0%
SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	37	0,5%	30	0,4%
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	541	7,3%	463	5,5%
Total documentos	7424	100%	8451	100%

Como lo muestran los gráficos y la tabla, estadística, para este periodo el volumen, se mantiene en un promedio de 8090 documentos. Se puede visualizar claramente que el volumen de documentos recibidos 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.

En el mes de octubre fueron atendidos por el Grupo de Atención al Usuario (2721). Y en el mes de noviembre se incrementó el volumen, atendándose (4349) de las cuales, fueron recibidas 1847 solicitudes en la feria Nacional de Atención al Ciudadano en la ciudad de Florencia, Caquetá; solicitudes que fueron atendidas en su totalidad.



En este periodo, la Dirección de Programas y la Oficina Asesora Jurídica tuvieron una participación importante, ya que atienden el 23.53% de la correspondencia total de mes de octubre, y del 13.5 en noviembre.

1.1) OFICINA DE CORRESPONDENCIA

Tabla 2

ACTIVIDAD	PERSONAL ENCARGADO	OBSERVACIÓN	RECURSOS FISICOS
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	*Gladys Carrillo (F) *Helena Ibarra (F) *Olga Garcia (C) *José Julián Ramírez (C) *Bryan Comtador (C) *Daniel Salcedo (C)	Para radicar la correspondencia	
DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS	*Carlos Villavicencio (C) *Fredy Sastre (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	*Mariana Villalba (C) *Olga Garcia en el mes de Noviembre	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:

- Se llevo a cabo la primera sesión del comité de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia.
- De igual forma, se aprobó del reglamento Interno de archivo y correspondencia
- Se finalizaron las entrevistas con cada una de las dependencias, para consolidar la versión preliminar de Tablas de Retención Documental (TRD), con el aval de cada una.
- De esta manera a la fecha se encuentran elaboradas la versión preliminar de las TRD de cada una de las dependencias de la entidad, a fin de ser avaladas por el Comité de Gestión documental Archivo y Correspondencia y posteriormente ser enviadas al AGN para su aprobación.
- Se realizó el acompañamiento para el estudio y análisis de las diferentes propuestas para la adquisición de una herramienta tecnológica que permita un mejor manejo del sistema documental del ministerio.

1.3) SEGUIMIENTO PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL – OFICINA ARCHIVO

Dentro de las actividades a cargo se encuentra la de seguimiento, es así que se programó una visita, de acompañamiento al Archivo de Gestión del Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico.

De lo anterior se generaron unas observaciones importantes que se encuentran en el respectivo informe el cual fue dado a conocer al competente.

1.3.1) Oficina de Archivo

Tabla 4

ACTIVIDAD	PERSONAL ENCARGADO	OBSERVACIÓN
Apoyar los procesos administrativos, técnicos y físicos del programa de gestión documental en el área del archivo central del ministerio de vivienda, ciudad y territorio.	Diego Ever Varón Londoño (C) Zenobia Castellanos (C) Ana Maria Ardila (C)	-
Elaboración tablas de retención documental y reglamento de archivo y correspondencia	Gloria Inés Álvarez (C)	-

*Contratista asignada a financiera para la organización del Archivo de Gestión y labores asignadas a la oficina de apoyo.

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	Octubre		Noviembre	
	Atendidos	%	Atendidos	%
Canal Telefónico	862	14%	458	3%
Canal Personalizado	1.651	27%	1.036	7%
Feria atención ciudadana	397	7%	7.991	57%
Canal Correos Electrónicos	406	7%	278	2%
Fax		0%	27	0%
Canal Chat Institucional	w eb master		w eb master	
Portal de Portales	0	0%		0%
Urnas de Cristal		0%		0%
Atención Mensajes de Textos	0	0%		0%
Canal Correo Postal	2.721	45%	4.349	31%
Total	6.037	100%	14.139	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 mes encontramos que el canal más utilizado sigue siendo el correo postal, con una participación del 45% y 31% respectivamente. En este periodo se llevo a cabo las últimas tres ferias de atención al ciudadano, que se realizaron en la ciudad de Buenaventura, Florencia y Medellín, donde se atendieron a 8387 ciudadanos.

En estas ferias se tuvo muy buena acogida del evento, en la ciudad de Florencia, ocurrió un evento inesperado, y fue la atención de 7100 ciudadanos, que se acercaron a la carpa de atención, y se recibieron 1847 solicitudes de diferentes tipos de trámites.

Para poder ejercer un mayor control y llevar estadística más exacta de las personas atendidas en el canal personalizado, se implementó el uso de "DIGITURNO".

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	Octubre		Noviembre	
Traslados externos	182	6,4%	133	2,9%
Tras internos	195	6,9%	208	4,6%
Atención Usuario	2456	86,7%	4169	92,4%
Canal Correo Postal	2833	100%	4510	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 tres mil (3.000) documentos mensual **en promedio**. Es interesante ver que siempre el número de trámites supera el número de documentos que se reciben, esto es dado a que en un documento se realizan varios trámites, es decir que puede llegar un documento que requiere ser tramitado por dos o más temas, los cuales se le da respuesta en diferentes dependencias.

Tabla 7

TRAMITES AL INTERIOR DEL GAUA		
Temas	Octubre	Noviembre
VIVIENDA-POBLACION DESPLAZADA	1202	863
VIVIENDA	1616	3615
DESARROLLO TERRITORIAL	0	0
AGUA	5	1
OTROS	10	31
TOTAL	2833	4510

Cabe resaltar que uno de los trámites, es la atención a la ciudadanía en todos los temas referentes a vivienda, teniendo como prioridad (y datos estadísticos)



a la población desplazada y en estado 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”.

2.2) GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO

Tabla 8

ACTIVIDAD	PERSONAL ENCARGADO	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS FISICOS
Atención Personalizada	Bibiana Pérez Amaya (C)	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)	*Sandra Yadira Pacheco (C) *Maria Paola Ramirez(C) *Carlos Castellanos (F)		
Direccionamiento de Derechos de Petición (Canal Correos Electrónicos)	*Sandra Milena Molina(C) *Ivan Camilo Bernal(C)		
Elaboración de Respuestas a los Derechos de Petición (Canal Correo Certificado)	*Lizobeida Archila Olivera(C) *Alvaro Sanchez Parra(C) *Juan Carlos Medina (C)		
Elaboración de Respuestas a los Derechos de Petición (Canal Correos Electrónicos)	*Sandra Milena Molina(C) *Ivan Camilo Bernal(C)		
Control y Seguimiento a los Derechos de petición	*Diego Fernando Serna(C)		
-Facilitadora de Calidad -Apoyo al programa Nacional de Servicio al Ciudadano -Elaboración de Informes de Gestión del Área -	*Diego Fabián Vela Gómez(C)		



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 (F)		
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

Continuando con el proceso que se trae desde el mes de junio, a continuación se enunciarán los avances correspondientes a este periodo de tiempo

- ✓ Se realizaron las publicaciones correspondientes en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública SECOP.
- ✓ Se recibieron las propuestas de los diferentes proponentes interesados.
- ✓ Se realizaron las diferentes evaluaciones que se establecieron en el proceso. (evaluación Técnica, jurídica, financiera)
- ✓ Se realizó la selección del proponente y en la correspondiente reunión con todos los proponentes, y se procedió a la apertura del sobre económico, que estuvo dentro del presupuesto establecido.
- ✓ Se procedió a realizar el contrato para este objeto, entregándosele a la firma copia de los resultados de la encuesta anterior, y las tres bases de datos, para comenzar el proceso.



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

El ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, sigue siendo miembro activo de las “Ferias de Servicio”, organizadas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, lo cual permite que se continúe con la política de buscar el “Mejoramiento y fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano”.

No debe perderse de vista que las Ferias son un espacio para analizar y comprender las necesidades y expectativas de los ciudadanos, por lo que sus aprendizajes pueden servir como insumo para la construcción de planes y programas de mejora en el servicio. En este periodo se participó en las últimas tres (3) ferias donde hubo un acercamiento de la ciudadanía a las políticas y oferta institucional.

A continuación se muestran los resultados de esta actividad:

Tabla 9

No	CIUDAD DE LA FERIA DE SERVICIO	CRONOGRAMA	# 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	7100 Ciudadanos
8	Medellín - Antioquia	23 Y 24 de Noviembre de 2012	891 Ciudadanos

Nota: Ver informes de feria de Servicio al Ciudadano

Se hizo presente el Ministerio en las ciudades relacionadas, dando a conocer la oferta institucional y recolectando las necesidades de la población más vulnerable ante la entidad.

En el informe final de la feria de Florencia, se hacen unas observaciones que resaltan la labor de los funcionarios y contratistas del ministerio en este tipo de eventos, las observaciones son las siguientes:

- ✓ Durante toda la jornada la carpa del Ministerio se congestionó con aproximadamente 7.100 ciudadanos que radicaron solicitudes para adquisición de vivienda gratuita.
- ✓ Se detectó que los escritos petitorios fueron elaborados por personas inescrupulosas para posteriormente ser vendidos a los que manifestaban interés en los trámites y servicio ofrecidos por el Ministerio, hecho que fue denunciado ante las autoridades competentes por la ciudadanía.



- ✓ Los 4 funcionarios del Ministerio fueron responsables de la atención de la totalidad de las solicitudes.
- ✓ Al finalizar la jornada, el Ministerio recibió aproximadamente 2.400 peticiones por escrito, a las cuales se les está dando el trámite de ley.
- ✓ Pese a la difícil situación presentada en el sector Vivienda, los funcionarios se turnaron para orientar a la ciudadanía sobre el procedimiento de dichas peticiones y alertaron a la comunidad para que no se dejaran engañar, demostraron un alto grado de tolerancia, disposición y amabilidad con la ciudadanía que se aglutinó en la carpa y en la tarima³.

La feria de Medellín tuvo la particularidad de prueba piloto, de dos días, en los cuales se quería llevar a cabo por parte de la alcaldía municipal y la gobernación, un estudio de factibilidad de disponer de oficinas de la diferentes entidades en la región, donde se iba a medir la cantidad de personas atendidas y cantidad de trámites realizados en cada una de ellas, para así realizar la propuesta correspondiente a cada entidad de ser necesario.

Para el año que viene, se tiene programado la continuidad el proyecto de Ferias de Atención al Ciudadano en el país, en todas aquellas latitudes del territorio nacional, con una intensidad de dos (2) días como la de la ciudad de Medellín. Dicho cronograma no se ha dado a conocer por parte del DNP.

3. Estrategias TIC's

Dando cumplimiento a los lineamientos estipulados en la política de gobierno en línea, Se ha procedido de acuerdo a estas políticas, es por eso que se ha trabajado en conjunto con las demás dependencias del ministerio, de la mano del grupo de comunicaciones, y el grupo de soporte técnico y apoyo informático, en la creación a modificación de una nueva página WEB del ministerio, la cual permite mejorar las relaciones con la ciudadanía, facilitando su acceso a los sitios de interés, mejorar el trámite y servicios ofrecidos por el ministerio. Este nuevo sitio, se espera que esté listo antes de finalizar el año.

La elaboración de esta nueva página ha permitido que cada dependencia realice un introspección de las actividades realizadas y se dé la oportunidad que la ciudadanía conozca más sobre lo que pasa en el interior de la entidad, sin necesidad que esta acuda a las instalaciones. También se cambió la estructura administración de la página, cambiando de una WEB MASTER, que se encargaba de subir toda la información a la página, ahora la información se sube por cada responsable designado por la dependencia, y es revisada por la Web Master, de esta manera cada proceso es responsable de su información.

³ Tomado textualmente del informe de la feria de atención al ciudadano en la ciudad de Florencia Caquetá. Se puede evidenciar en el siguiente link https://www.servicioalciudadano.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=gxMfw1IYd_M%3d&tabid=67&language=es-CO



Por otra parte, se ha incursionado en la participación del ministerio y del señor Ministro German Vargas Lleras, dentro de las diferentes redes sociales existentes y de las cuales se han abierto cuentas en FACEBOOK y TWITTER, donde se ha podido observar que la ciudadanía, ve efectivos estos canales, a continuación se presenta un resumen de las interacciones realizadas con la ciudadanía.

Estadísticas mensuales 2012 - Redes sociales				
MESES	OCTUBRE		NOVIEMBRE	
Redes sociales	Twitter	Facebook	Twitter	Facebook
Número de Seguidores	15.615	1.580	17.336	1.800
Número de publicaciones (vídeos, fotos , texto)	210	65	250	60
Número de likes y/o comentarios recibidos	75	250 / 350	70	250 / 350
Interacción Ministerio -Ciudadanía (Número de respuestas)	60	60	60	60
Urna de Cristal	0	0	0	0

Esta información es manejada a través del personal designado para esta actividad, por medio del grupo de comunicaciones del ministerio, quien se encarga de hacer el seguimiento y dar respuesta correspondiente a cada una de las inquietudes generadas por estos nuevos canales.