



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO

**INFORME DE GESTIÓN
2012**

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 2013



INTRODUCCIÓN:

El Grupo Interno de Trabajo de Atención al Usuario y Archivo del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio es el encargado de encontrar los mecanismos que permitan un servicio a la ciudadanía donde estos puedan satisfacer sus necesidades de información o trámites en relación con los temas de su competencia. De igual forma cumplir con las directrices determinadas para llevar un proceso óptimo del sistema de Gestión documental y 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 Atención al Usuario y Archivo, está dividido en el Grupo de Gestión Documental y Atención al Usuario, el primero de ellos de acuerdo a la Ley 594 de 2000 *“Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones”* se encarga de todo lo concerniente al manejo del archivo de gestión y al archivo central de la entidad; a su vez la gestión documental dada por el Acuerdo No. 060 (30 de octubre de 2001¹) *“Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”* lineamientos y parámetros regulados y aprobados por el comité de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia.

Y un segundo el Grupo de trabajo de Atención al Usuario, que de acuerdo a Acto administrativo interno (en reglamentación) y al Decreto 2623 de 2009 (julio 13) *“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”* es responsable de prestar una atención oportuna por los diferentes canales destinados a la interacción con los ciudadanos, encaminados a mejorar su calidad de vida a través de los diferentes servicios y/o tramites que se realizan en el interior de la entidad.

A continuación se presenta un informe sobre la gestión realizada en el Grupo de Atención al Usuario y Archivo durante el periodo comprendido año 2012, mostrando el ejercicio de los Grupos de trabajo, en el cual se evidencia las actividades.

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.



ACTIVIDADES POR GRUPO DE TRABAJO.

1) GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL:

En el mes de abril, se recibió una visita de inspección y vigilancia del Archivo General de Nación (AGN), cuyos hallazgos fueron plasmados en informe correspondiente. Consecuente con lo anterior se originó un plan de mejoramiento Archivístico, cuyos compromisos se han venido desarrollando de acuerdo a los compromisos adquiridos.

Es así como se modificó la Resolución 0205 de 2011 el comité de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio mediante Resolución 453 del 6 de julio de 2012.

Se elaboró el preliminar de las tablas de retención documental del Ministerio, las cuales fueron avaladas por el comité de Gestión Documental, Archivo y correspondencia, y enviadas para su correspondiente revisión y aprobación al Archivo General de la Nación (AGN).

Se aprobó por el Comité de Gestión documental Archivo y correspondencia el Reglamento interno de Archivo y correspondencia propuesto por esta dependencia, el cual se encuentra publicado en el Sistema Integrado de Gestión de la entidad.

Esta dependencia activamente ha efectuado el acompañamiento en la simulación de recibo de los Archivos de INURBE en liquidación a fin de establecer los parámetros de recepción de los mismos y priorizar la entrega a que haya lugar.

Conjuntamente con la Oficina de Las Tecnologías de la Información y la Comunicación TICS, y el Grupo de Soporte Técnico, se adelantó el proceso de mercadeo y muestreo a fin de identificar y diagnosticar las necesidades de la entidad en materia de Gestión Documental, cuyo resultado será la adquisición de una herramienta tecnológica que permita el adecuado manejo y administración de los recursos documentales con los que cuenta la entidad.

Se revisaron, actualizaron los formatos de los procesos de Gestión documental. De igual manera se diseñó el instructivo para la organización de las historias laborales del MVCT conforme a la circular 004 de 2003 del Archivo General de la Nación y se efectuó el acompañamiento.

Se atendieron en forma permanentemente los requerimientos de consulta y préstamo de documentos es así como en el año 2012 fueron atendidos un total de 290 requerimientos así:



Este es el cuadro de consultas por mes del año 2012

PERÍODO	Nº de consultas atendidas en el Archivo Central del Ministerio
Enero	32
Febrero	20
Marzo	23
Abril	15
Mayo	21
Junio	28
Julio	15
Agosto	33
Septiembre	14
Octubre	57
Noviembre	30
Diciembre	2

Se actualizaron los inventarios de archivo central de acuerdo a la trasferencias efectuadas por las diferentes dependencias de la entidad.

Dada la incapacidad administrativa, técnica y financiera para la administración de los archivos del Ministerio, se hace necesario contar con suficiente capacidad administrativa, técnica y financiera para la eficiente y eficaz administración de los archivos, es así como se formuló un proyecto de Inversión a fin de fortalecer la Gestión Documental, años 2013-2017 el cual se registro en el Banco de Proyectos de Inversión Nacional – BPIN, con el código 2012011000258 con un presupuesto para el año 2013 de cuatro mil millones de pesos (\$4.000.000.000 M Cte.).

En desarrollo de las actividades de seguimiento y supervisión a la organización de documentos en los Archivos de Gestión se programó una visita de acompañamiento al Archivo de Gestión del Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico, ubicada en bodega de la Fragua. Producto de esta visita generó informe el cual fue dado a conocer al competente.

En el Grupo de correspondencia el volumen de comunicaciones que maneja la entidad, en promedio mensual es de 7800 documento, los cuales van dirigidos a las 39 dependencias de la entidad y el Fondo Nacional de Vivienda FONVIVIENDA, y para el año 2012 tuvo el siguiente comportamiento. **Ver Gráfico y Tabla 1**



Gráfico 1





Tabla 1

	TOTAL	
DESPACHO DEL MINISTRO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO	2.967	4,0%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO BASICO	3.107	4,1%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO	1.196	1,6%
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	447	0,6%
DIRECCION DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	1.760	2,3%
DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	4.605	6,1%
DIRECCION DE PROGRAMAS	5.698	7,6%
DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL	707	0,9%
GRUPO ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	90	0,1%
GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	36.188	48,2%
GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATEGICAS	60	0,1%
GRUPO DE CONCEPTOS	2	0,0%
GRUPO DE CONTRATOS	96	0,1%
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	2	0,0%
GRUPO DE MONITOREO DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACION APSB	2	0,0%
GRUPO DE GESTION DE RECURSOS Y PRESUPUESTO	3	0,0%
GRUPO DE RECURSOS FISICOS	87	0,1%
GRUPO DE SOPORTE TECNICO Y APOYO INFORMATICO	29	0,0%
GRUPO DE TALENTO HUMANO	702	0,9%
GRUPO DE TESORERIA	6	0,0%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	237	0,3%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	132	0,2%
OFICINA ASESORA JURIDICA	6.646	8,9%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1.290	1,7%
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIÓN	26	0,0%
SECRETARIA GENERAL MINVIV	314	0,4%
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERAC. URBANAS INTERN.	30	0,0%
SUBDIRECCION DE ESTRUCTURACION DE PROGRAMAS	42	0,1%
SUBDIRECCION DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	584	0,8%
SUBDIRECCION DE GESTION EMPRESARIAL	140	0,2%
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	9	0,0%
SUBDIRECCION DE PROMOCION Y APOYO TECNICO	1.958	2,6%
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	21	0,0%
SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	255	0,3%
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	3.840	5,1%
DEPENDENCIAS DE MINAMBIENTE (DE ENERO A MARZO 2012)	1.757	2,3%
Total documentos	75.028	100%



Se evidencia, que el grupo de Atención al Usuario, es el encargado de dar respuesta al 48.2% de los documentos y/o solicitudes que ingresan a la entidad.

Este proceso al ser transversal a la entidad, quiere decir que el grupo de correspondencia, posee relación directa con todas las dependencias a lo que en gestión documental se refiere. En este semestre, se recibió un total 75.028 documentos, y se le dio salida a 94.782 documentos. Cabe anotar que una vez procesados los documentos generan más de un registro de salida.

Se identificaron un total de noventa y cinco (95) quejas, de las cuales doce (12) corresponden a otras entidades, las cuales se les dio el traslado correspondiente, once (11) competen a la Subdirección de subsidio familiar de vivienda y ocho (8) quejas en lo que se refiere a la atención al usuario, las restantes fueron trasladadas a las dependencias competentes.

2) ATENCIÓN AL USUARIO

El Grupo Interno de Trabajo de Atención al Usuario del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, es el encargado de realizar el contacto con el ciudadano, y brindar una atención cálida, eficiente, y oportuna, con el objeto de satisfacer a cabalidad sus necesidades de información o trámite

En cumplimiento de este objetivo el grupo consecuente con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo², cuenta con 9 canales de atención, que facilitan la interacción del Ciudadano con la Entidad.

- Atención escrita (correo postal)
- Atención telefónica
- Atención correo electrónico
- Atención chat institucional
- Atención personalizada
- Atención personalizada itinerante
- Notificaciones Judiciales MVCT
- Notificaciones Judiciales FONVIVIENDA
- Atención a través Mensajes de texto
- Atención portal de portales
- Atención urna de cristal

² Bases del Plan Nacional de Desarrollo CAPITULO VII: SOPORTES TRANSVERSALES DE LA PROSPERIDAD DEMOCRÁTICA. I. BUEN GOBIERNO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN. Pág. 473



2.1) VOLUMEN DE ATENCIÓN POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN AÑO 2012

Tabla 5

CANAL	TOTAL	
Canal Telefónico	8.804	9%
Telefono Centro de Contacto	21.845	24%
Canal Personalizado	10.316	11%
Feria atención ciudadana	15.571	17%
Canal Correos Electrónicos	4.076	4%
Canal Correo Postal	32.112	35%
Total tramites mensual	92.724	100%

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

En este año encontramos que el canal más utilizado sigue siendo el correo postal, con una participación del 35% y con una participación del 24% telefónico por el centro de contacto. También encontramos las Ferias de Atención al Ciudadano, que se realizaron en ocho ciudades de Colombia, donde se atendieron a 15.571 ciudadanos.

Las Ferias del Servicio, proporcionan un espacio importante para la ciudadanía teniendo en cuenta que la entidad no cuenta con sedes Territoriales es así como en la ciudad de Florencia, fueron atendidos 7100 ciudadanos, de las cuales se recibieron 1.847 solicitudes.

Para poder ejercer un mayor control y llevar estadística más exacta de las personas atendidas en el canal personalizado, se implementó el uso de un turno con un número preestablecido los cuales al final de la jornada son contabilizados.

Esta dependencia se encuentra gestionando la consecución de un digiturno para esta finalidad.

Los trámites realizados en el interior del Grupo de Atención al Usuario, a los documentos que ingresan a través del canal de correspondencia ventanilla única, se exponen en el siguiente recuadro:

Tabla 6

TRAMITE DE DOCUMENTOS		
Tramite	Total	
Traslados externos	2831	3,9%
Tras internos	2048	2,9%
Atención Usuario	66818	93,2%
Canal Correo Postal	71697	100%



Es evidente el volumen que procesa el grupo, ya que es un porcentaje representativo del total de correspondencia que ingresa a la entidad, es así como se procesaron cinco mil novecientos (5.900) trámites, **promedio mensual**. El número de trámites supera el número de documentos que se reciben

Tabla 7

TEMAS FRECUENTES	Participación
Agua	0,1%
Ambiente	0,1%
Otros	1,2%
Población Desplazada	34,9%
Vivienda	63,7%
	100%

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; cabe anotar que el volumen de información y trámites ha incrementado considerablemente, desde el lanzamiento de la política de Vivienda de “100 mil Viviendas Gratuitas”, liderada por este Ministerio.

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

El Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio hace parte del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, programa liderado por el Departamento Nacional de Planeación; en el transcurso de los años 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.

Es así como el ministerio busca extender su oferta institucional, participando en diferentes eventos y actividades que permitan mejorar su relación con la ciudadanía y fortalecer su imagen institucional.

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 el “Mejoramiento y fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano”.

Las Ferias han permitido conocer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, y del análisis de estas hemos logrado insumo para la construcción de planes y programas de mejora en el servicio. En este año la entidad participó en ocho (8) ferias a Nivel Nacional y dos (2) a nivel distrital.

Se hizo presente el Ministerio en las ciudades relacionadas a continuación:

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

Tabla 10

No	FERIA DISTRITAL DE SERVICIO	FECHA	# CIUDADANOS ATENDIDOS
1	Jornada de atención a las víctimas del conflicto armado	27 de Julio	400 Ciudadanos
2	Feria de servicios sociales a familias con personas en condición de discapacidad.	30 de Noviembre	53 Ciudadanos

En la “Feria de servicios sociales a familias con personas en condición de discapacidad” entre las necesidades evidenciadas se encuentra la carencia de personal por parte de la entidad capacitada en la comunicación básica con la población discapacitada y así brindar un servicio adecuado para los ciudadanos que posean este tipo de discapacidad. Como Gestión para optimizar el servicio, hemos proyectado la inscripción el curso virtual de Lenguaje de señas del



Proyecto Colombia Aprende del Ministerio de Educación, dicho curso virtual inicia el 25 de febrero de 2013.

El Departamento de Planeación Nacional ha concluido entre otras cosas lo siguiente:

- ✓ Durante 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.

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

Se suscribió contrato No. 537 de 2012 con la firma Helf File, como resultado de concurso de mérito No. 02 de 2012, cuyo plazo de ejecución se estableció hasta el 29 de diciembre de 2012.

3. ACOMPAÑAMIENTO EN EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN NUEVA PAGINA WEB DE LA ENTIDAD.

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



MinVivienda
Ministerio de Vivienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

El Grupo de Atención al Usuario aportó de acuerdo a las dificultades evidenciadas de comunicación por este medio de nuestros usuarios, (población flotante) que aun cuando no es de fácil acceso para la población desplazada y vulnerable, si es un mecanismo importante a efectos de divulgación de información y recepción de PQR, de acuerdo a los lineamientos estipulados en la política de Gobierno En Línea (GEL), concurrimos con las dependencias, Oficina de TICS, grupo de comunicaciones, y el grupo de soporte técnico y apoyo informático, en diseño y modificación de la sección Información Ciudadana la cual permite mejorar las relaciones con la ciudadanía, facilitando su acceso a los sitios de interés, agilizando los trámites y servicios ofrecidos por el ministerio. Estará habilitada esta nueva imagen a partir del mes de enero de 2013.