

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO

INFORME DE GESTIÓN
Noviembre – Diciembre 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

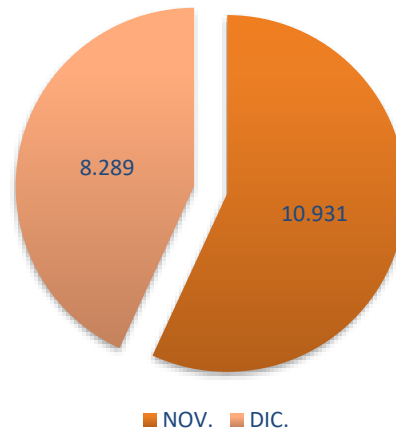
El Grupo de Atención al Usuario y Archivo del Ministerio tiene como objetivo primordial *“Brindar de manera eficiente, oportuna y eficaz atención a los usuarios del Ministerio, para satisfacer sus necesidades de información o trámites en relación con los temas de su competencia”*. En cumplimiento de 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	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
1	CENTRO DE CONTACTO Y TELEFONICO	5.176	3.374	8.550
2	CANAL CORREO POSTAL	6.940	4.685	11.625
3	ATENCION PERSONALIZADA	1.613	989	2.602
4	FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO	150	0	150
5	CANAL DE CORREO ELECTRONICOS	3.299	3.187	6.486
6	FAX	0	0	0
7	CHAT INSTITUCIONAL	1.449	1.004	2.453
8	URNA DE CRISTAL	18	0	18
9	FORMULARIO VIRTUAL PQRS	692	417	1.109
TOTAL		19.337	13.656	32.993

Fuente: Consolidado estadístico Noviembre – Diciembre 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

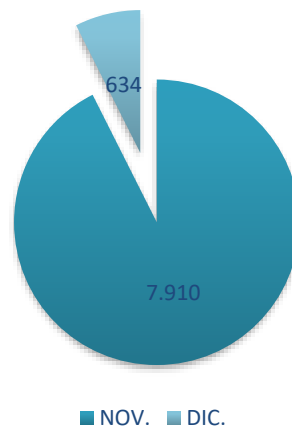
Durante los meses de Noviembre y Diciembre el 2017 se radicaron un total de **19.220** documentos que estaban dirigidos a las diferentes dependencias del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y se dio salida a través de la empresa Servicios Postales Nacionales S.A. – 4-72 de **8.544** documentos dirigidos a diferentes partes del país.

RECEPCION Y RADICACION DE DOCUMENTOS



Fuente: Consolidado estadístico Noviembre – Diciembre 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

DISTRIBUCION Y SALIDA DE DOCUMENTOS



Fuente: Consolidado estadístico Noviembre – Diciembre 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Se atendieron personalmente a **2.602** usuarios que se acercaron a la sede de la entidad a solicitar información o trámites. En el bimestre de Noviembre - Diciembre el buzón de sugerencias, donde los ciudadanos pueden depositar la encuesta de evaluación del servicio (formato AU-F-07), de las cuales un ningún usuario diligencio la encuesta, de todas formas se debe seguir mejorando en las instalaciones, 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

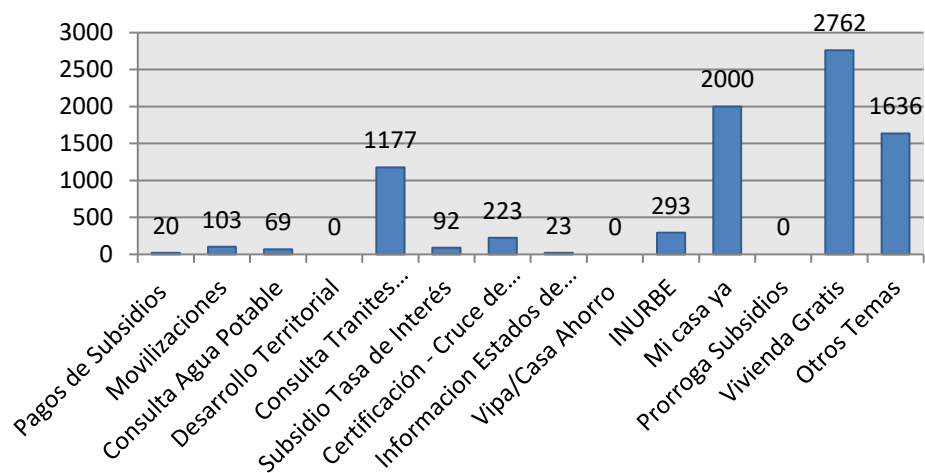
La Secretaría General del Ministerio, a través del Grupo de Atención al Usuario, participa en el proyecto del Centro de Contacto al Ciudadano como uno de los objetivos de mejoramiento de los canales de comunicación contemplados en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), liderado por el 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 y chat institucional, se brinda atención de primer nivel en donde se atendieron **8.550** llamadas y **6.486** interacciones por el canal Chat Institucional, los temas más frecuentes tienen que ver con información general del SFVIS, temas de Mi Casa Ya, INURBE, 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 GAUA AÑO 2017 - TIPO DE CONSULTA			
	Nov	Dic	Total
Pagos de Subsidios	15	5	20
Movilizaciones	68	35	103
Consulta Agua Potable	41	28	69
Desarrollo Territorial	0	0	0
Consulta Tranites MVCT (Radicados)	686	491	1177
Subsidio Tasa de Interés	51	41	92
Certificación - Cruce de Cedulas	126	97	223
Informacion Estados de Postulacion	5	18	23
Vipa/Casa Ahorro	0	0	0
INURBE	187	106	293
Mi casa ya	1165	835	2000
Prorroga Subsidios	0	0	0
Vivienda Gratis	1680	1082	2762
Otros Temas	1065	571	1636

Fuente: Consolidado estadístico Noviembre – Diciembre 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Tipo de Consulta

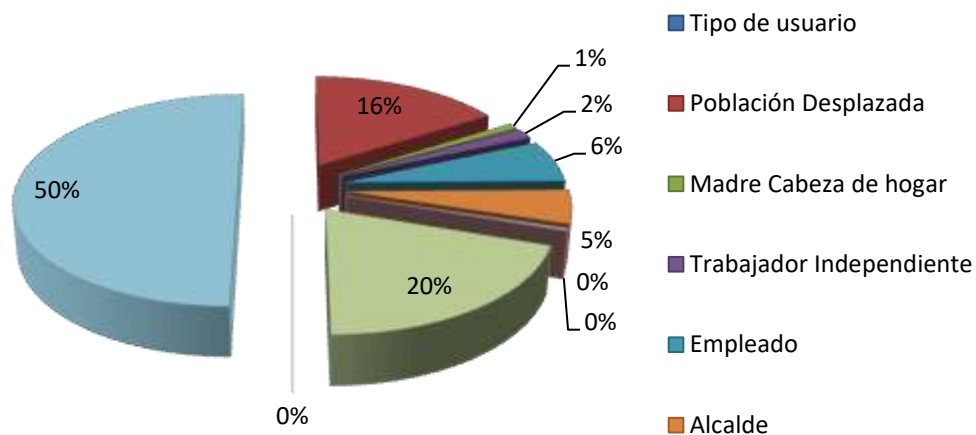


Fuente: Consolidado estadístico Noviembre – Diciembre 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

LLAMADAS RECIBIDAS EN GAUA AÑO 2017 - TIPO DE USUARIOS	
	Total
Población Desplazada	1636
Madre Cabeza de hogar	89
Trabajador Independiente	155
Empleado	641
Servidor Publico	509
Población Vulnerable	32
Estudiante	5
Ciudadano	2022
Investigador	0
Total Llamadas Caracterizadas	5089

Fuente: Consolidado estadístico Noviembre – Diciembre 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Tipo de usuario



Fuente: Consolidado estadístico Noviembre – Diciembre 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 **Noviembre** a **Diciembre** 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 **256** ciudadanos como se evidencia en la siguiente tabla:

Ferias de Servicio al Ciudadano DNP -2017		
Lugar	Fecha	Cantidad de Usuarios Atendidos
Tibú - Norte de Santander	21 de octubre	106
Sogamoso - Boyacá	04 de noviembre	150

Fuente: Consolidado estadístico Noviembre – Diciembre 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

SERVICIO DE MOVILIZACION DE RECURSOS EN LINEA

Se realizaron diferentes gestiones relacionadas con el proyecto de “Movilizaciones”, el cual consiste en poner a disposición de todos los colombianos el primer servicio en línea sobre movilización de recursos en cuentas de ahorro programado cuando los ciudadanos han renunciado a la postulación de Subsidio o no hayan sido beneficiados con una asignación.

Este servicio se realiza a través de la página web y desde cualquier parte del País, donde el ciudadano podrá descargar la certificación

necesaria para retirar los recursos de su cuenta de ahorro programado, en el periodo de Noviembre a Diciembre del 2017 se han generado en total **399** Movilizaciones por medio del aplicativo.

Este servicio genera un gran impacto en la ciudadanía tanto económicamente como en tiempos de espera ya que de tener que esperar 15 días hábiles para obtener su certificación con la racionalización del servicio pasa a obtener el documento inmediatamente sin tener que realizar filas, desplazamientos o la redacción de una solicitud por escrito a la entidad.

Es de aclarar que esta solicitud la puede generar personalmente todo ciudadano en la página web del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio sin costo alguno.

GESTION DOCUMENTAL.

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

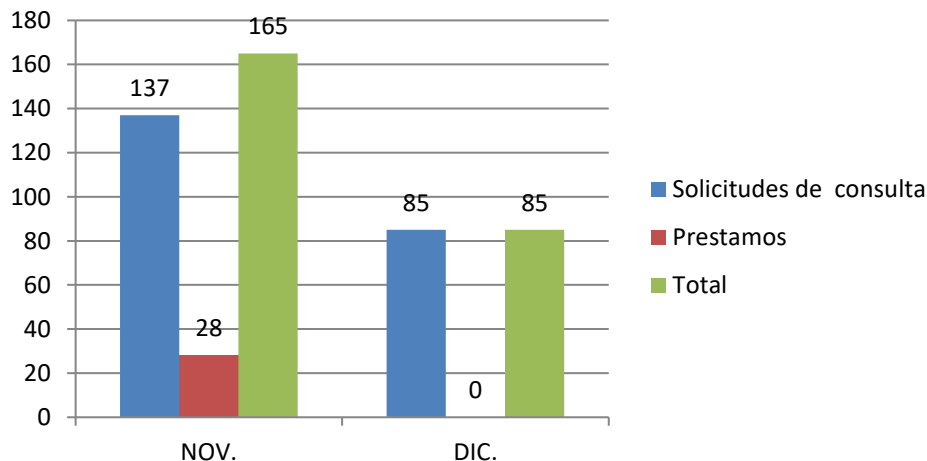
- ORGANIZACIÓN CONSECUTIVO DE CORRESPONDENCIA AÑO 2014
- Organización de los radicados del 73001 al 92999 que corresponden a 21 cajas y 168 carpetas.
- CORRECCIONES AUDITORIA REGIONAL CESAR
- Se hizo la revision de las correcciones que presentaba la auditoria de 11 cajas que corresponden a 58 carpetas intervenidas por la la empresa 4-72
- TRASLADO DE CAJAS BODEGA 7
- Traslado y organización de 1546 cajas de la bodega 7 para proyectar espacio a las nuevas regionales que esta intervienido la empresa 4-72
- VALORACION DE DOCUMENTOS REGIONAL ANTIOQUIA
- Se hizo la valoracion y selección de 679 carpetas identificadas inicial como eliminacion para volver a su estado en conservacion.
- ORGANIZACIÓN CONSECUTIVO DE CORRESPONDENCIA AÑO 2014
- Organización de los radicados del 93000 al 96999 que corresponden a 6 cajas y 48 carpetas.
- AUDITORIA REGIONAL CESAR

- Se hizo la revisión de 34 cajas que corresponden a 295 carpetas intervenidas por la la empresa 4-72
- PUNTEO PARA ENTREGA REGIONAL HUILA AL GRUPO 4-72
- Se puntuaron con el grupo de 4-72 - 385 cajas que corresponden a 5005
- PUNTEO PARA ENTREGA REGIONAL GUAJIRA AL GRUPO 4-72
- Se puntuaron con el grupo de 4-72 - 363 cajas que corresponden a 4356
- VALORACION DE DOCUMENTOS REGIONAL ANTIOQUIA
- Se hizo la valoración y selección de 679 carpetas identificadas inicial como eliminación para volver a su estado en conservación.

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:

CONSULTAS Y PRESTAMOS



Fuente: Consolidado estadístico Noviembre – Diciembre 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.
- 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.