



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

Análisis de la Suficiencia del Talento Humano Asignado a los Canales de Atención del MVCT

10 años
2011 • 2021

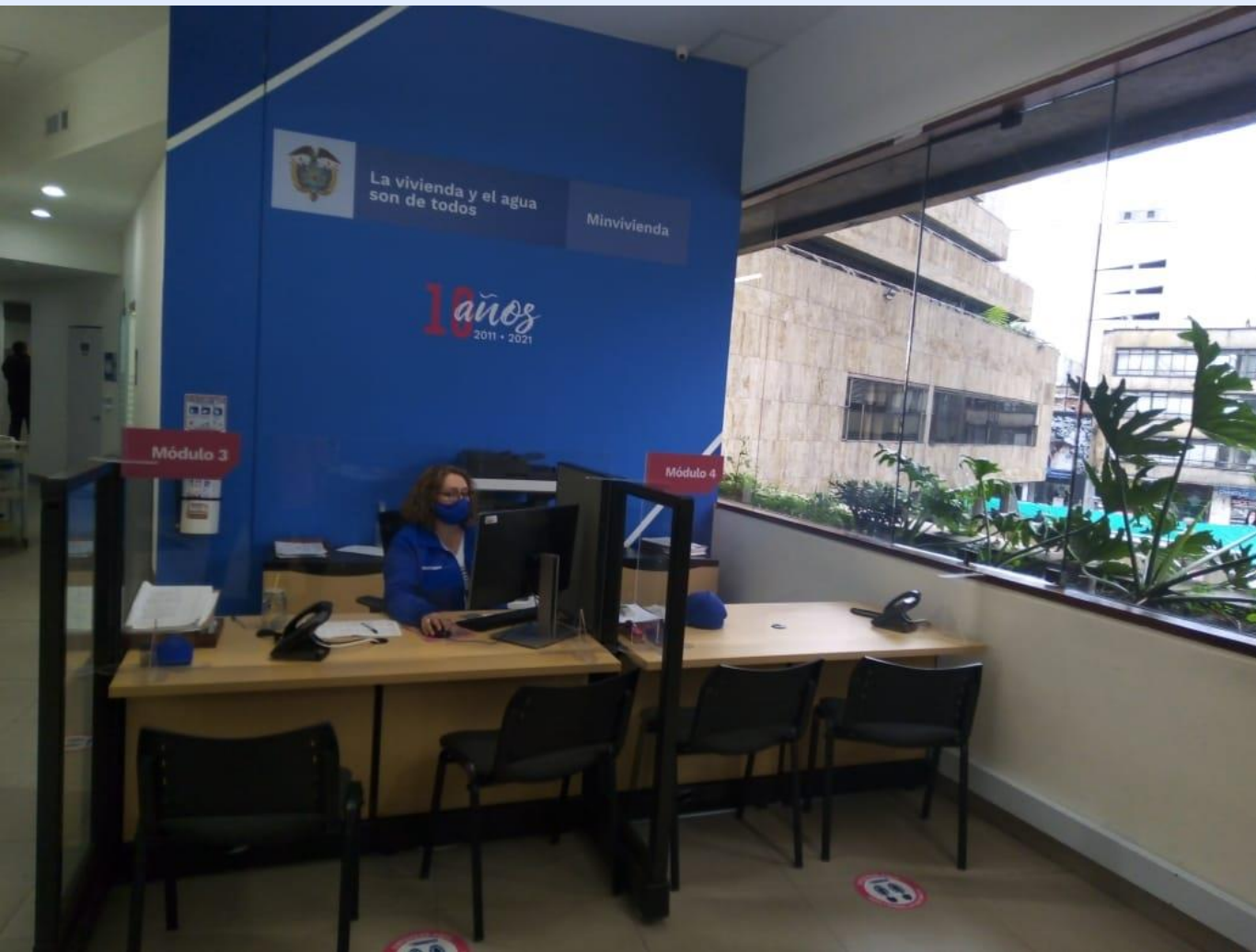
Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
Grupo Atención al Usuario y Archivo

Atención al Ciudadano.



El Grupo de Atención al Usuario y Archivo, cuenta con nueve (9) canales de atención que son: atención telefónica, (centro de contacto y conmutador), correo postal, atención personalizada, chat institucional, urna de cristal, correo electrónico, Redes Sociales, Formulario PQRSD del cual se realiza la recepción a través de la página Web de la entidad y las ferias nacionales de servicio al ciudadano las cuales se llevan a cabo acorde a los lineamientos y cronograma del Departamento Nacional de Planeación – DNP. Cada canal es un filtro para la recepción y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias que ingresan al Ministerio. Al respecto es importante tener en cuenta que el trámite de este tipo de documentos, así como los servicios que presta el MVCT y FONVIVIENDA son gratuitos frente a estas entidades, por lo anterior los usuarios no deberán acudir a intermediarios ni pagar a funcionarios por el trámite de sus PQRSD ante el MVCT y FONVIVIENDA, de presentarse tal situación es necesario presentar la respectiva denuncia ante la autoridad competente.

Atención al Ciudadano.

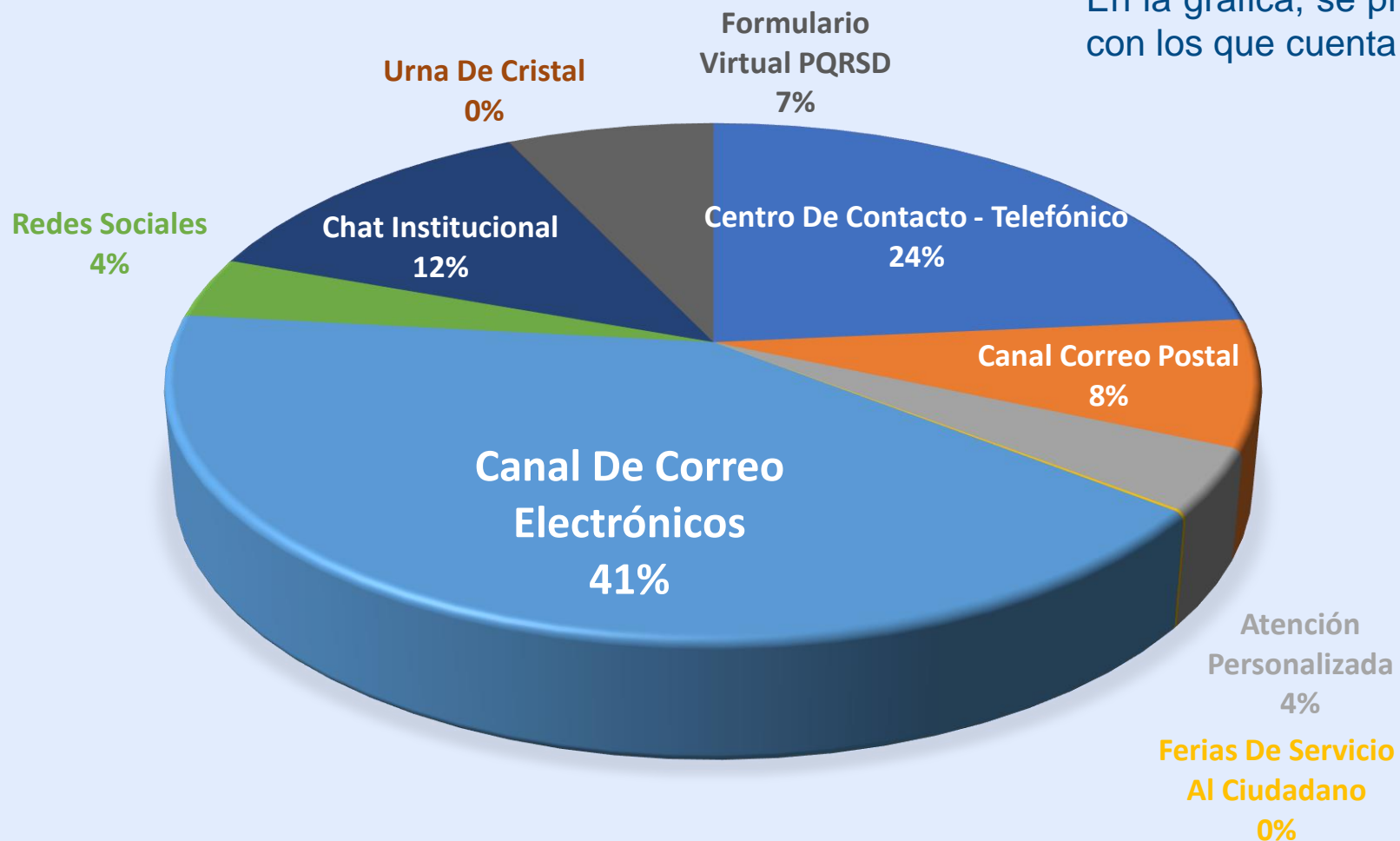


El Grupo de Atención al Usuario y Archivo del Ministerio tiene como objetivo primordial “Brindar de manera eficiente, oportuna y eficaz atención a los usuarios del Ministerio, para satisfacer sus necesidades de información o trámites en relación con los temas de su competencia”.

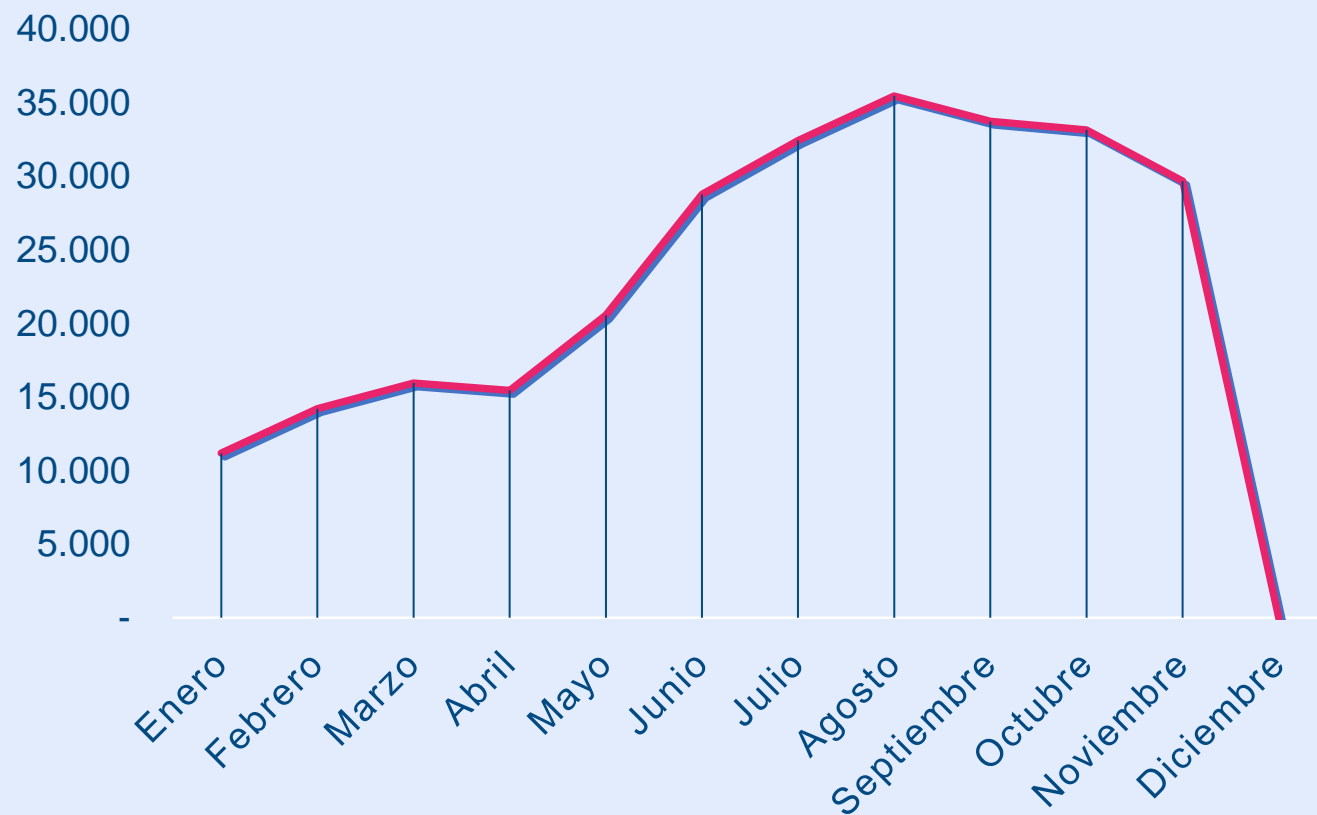


Canales de Atención del MVCT 2021

En la grafica, se presenta los canales de atención con los que cuenta el MVCT



Distribución Mensual de Canales de Atención 2021

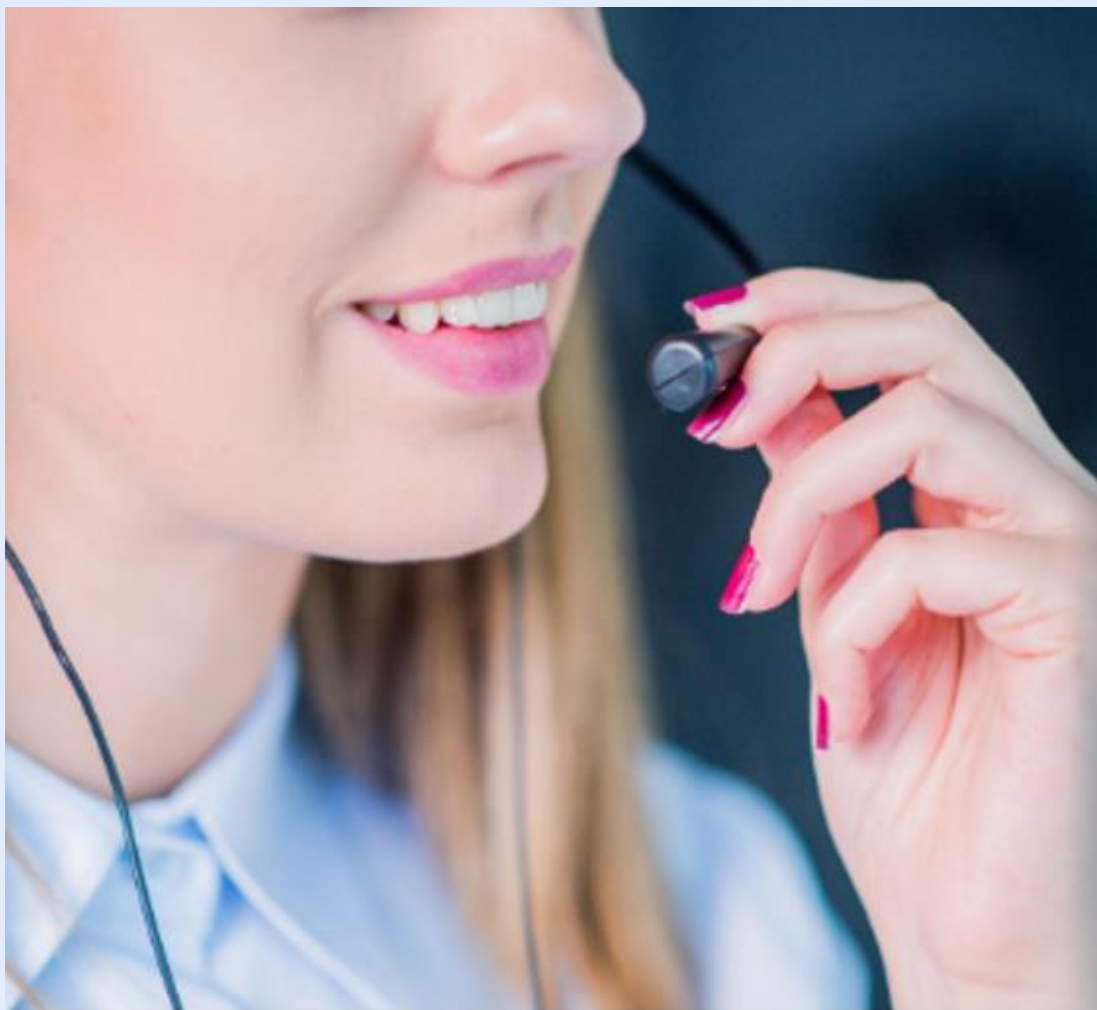


Los Canales de Atención del MVCT, presentaron la siguiente distribución en lo corrido de la vigencia 2021, cabe resaltar que este análisis es tomado desde en 1 de enero hasta el 30 de Noviembre del 2021.

En la grafica se puede observar que en el segundo semestre de la vigencia se presento el mayor numero de atenciones por los diferentes canales de comunicación.



Canal Telefónico



El Canal Telefónico, es atendido por el Call Center del MVCT, este servicio se adquirió a través de Colombia Compra Eficiente por los Servicios BPO II y lo tiene la empresa Américas BPS, y representa el 24% de uso con respecto a la totalidad de canales de atención.

La suficiencia de talento humano de este canal fue medido a través de la cantidad de interacciones de los usuarios con nuestro centro de contacto en donde se dispuso en 14 personas, de las cuales 6 atienden este canal con lo cual se da cumplimiento a las interacciones efectuadas.

Canal Correo Postal



El Canal Correo Postal, es atendido por servidores públicos del Grupo Atención al Usuario y Archivo en la sede Calle 17 No. 9 - 36 piso 3, Bogotá, D. C., Colombia y representa el 8% de uso con respecto a la totalidad de canales de atención.

La suficiencia de talento humano de este canal fue medido a través de la cantidad de interacciones de los usuarios con los diferentes canales de atención en donde se dispuso de 2 personas, las cuales son las encargadas de radicar todas las solicitudes físicas que se presentan, con lo cual se da cumplimiento a las interacciones efectuadas.

Canal Atención Personalizada



El Canal Atención Personalizada, es atendido por servidores públicos del Grupo Atención al Usuario y Archivo en la sede Calle 17 No. 9 - 36 piso 3, Bogotá, D. C., Colombia y representa el 4% de uso con respecto a la totalidad de canales de atención.

La suficiencia de talento humano de este canal fue medido a través de la cantidad de interacciones de los usuarios con los diferentes canales de atención en donde se dispuso de 6 personas, las cuales son las encargadas de atender a todas las personas que requieren información sobre la misionalidad en temas de vivienda y agua, con lo cual se da cumplimiento a las interacciones efectuadas.



Canal Ferias De Servicio Al Ciudadano



El Canal Ferias Servicio al Ciudadano, es atendido por servidores públicos del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y representa el 0,1% de uso con respecto a la totalidad de canales de atención.

La suficiencia de talento humano de este canal fue medido a través de la cantidad de interacciones de los usuarios con los diferentes canales de atención en donde se dispuso de 6 personas, las cuales asisten a las ferias organizadas por la Función Pública, con lo cual se da cumplimiento a las interacciones efectuadas.

Canal Correo Electrónico



El Canal Correo Electrónico, es atendido por servidores públicos del Grupo Atención al Usuario y Archivo y representa el 41% de uso con respecto a la totalidad de canales de atención.

La suficiencia de talento humano de este canal fue medido a través de la cantidad de interacciones de los usuarios con los diferentes canales de atención en donde se dispuso de 8 personas, las cuales son las encargadas de atender a todas los requerimientos enviados por los buzones: Correspondencia@minvivienda.gov.co, notificacionesjudici@minvivienda.gov.co, Notificacionesfonviv@minvivienda.gov.co, con lo cual se da cumplimiento a las interacciones efectuadas.

Canal Redes Sociales



El Canal Redes Sociales, es atendido por el Call Center del MVCT, este servicio se adquirió a través de Colombia Compra Eficiente por los Servicios BPO II y lo tiene la empresa Américas BPS, y representa el 4% de uso con respecto a la totalidad de canales de atención.

La suficiencia de talento humano de este canal fue medido a través de la cantidad de interacciones de los usuarios con nuestro centro de contacto en donde se dispuso en 14 personas, de las cuales 2 profesionales en Redes Sociales y un equipo de apoyo del Grupo de Comunicaciones Estratégicas del MVCT, atienden este canal con lo cual se da cumplimiento a las interacciones efectuadas.

Canal Chat Institucional



El Canal Chat Institucional, es atendido por el Call Center del MVCT, este servicio se adquirió a través de Colombia Compra Eficiente por los Servicios BPO II y lo tiene la empresa Américas BPS, y representa el 12% de uso con respecto a la totalidad de canales de atención.

La suficiencia de talento humano de este canal fue medido a través de la cantidad de interacciones de los usuarios con nuestro centro de contacto en donde se dispuso en 14 personas, de las cuales 4 atienden este canal con lo cual se da cumplimiento a las interacciones efectuadas.

Canal Urna De Cristal



El Canal Urna de Cristal, es atendido por servidores públicos del Grupo Atención al Usuario y Archivo y representa el 0,01% de uso con respecto a la totalidad de canales de atención.

La suficiencia de talento humano de este canal fue medido a través de la cantidad de interacciones de los usuarios con los diferentes canales de atención en donde se dispuso de 1 persona, la cual es las encargadas de atender a todas las personas que requieren información sobre la misionalidad en temas de vivienda y agua por este canal, con lo cual se da cumplimiento a las interacciones efectuadas.



Canal Formulario Virtual PQRSD



The screenshot shows the GOV.CO website interface. At the top, there is a blue header with the GOV.CO logo and a language selector set to 'EN'. Below the header, there is a navigation bar with the text 'La vivienda y el agua son de todos' and 'Minvivienda'. A search bar is present with the text 'Buscar en Minvivienda'. The main content area features a breadcrumb trail: 'Inicio > Trámites y Servicios > Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias'. The title of the page is 'Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS)'. Below the title, there is a paragraph explaining that the Ministry provides a form for citizens to respectfully present complaints, claims, denunciations, and suggestions regarding any process or service within the Ministry's competence. It also states that the request will be resolved within specific terms.

El Canal Formulario Virtual de PQRSD, es atendido por servidores públicos del Grupo Atención al Usuario y Archivo y representa el 7% de uso con respecto a la totalidad de canales de atención.

La suficiencia de talento humano de este canal fue medido a través de la cantidad de interacciones de los usuarios con los diferentes canales de atención en donde se dispuso de 2 personas, las cuales son las encargadas de direccionar al área competente las peticiones allegadas por este canal, con lo cual se da cumplimiento a las interacciones efectuadas.



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

Lo invitamos
a consultar
el **Protocolo
de Atención
al Usuario**



Conclusiones

1. Se evidencia que el Grupo de Atención al Usuario y Archivo del MVCT, cuenta con el personal idóneo para los diferentes canales de atención.
2. Se recomienda dar continuidad a los servicios prestados por el call Center ya que estos atienden corresponden al 33% de las atenciones y esta es licitación anual.
3. El MVCT esta implementando un nuevo canal de comunicación por aplicativos móviles, lo cual brindaría un medio más de comunicación con sus grupos de interés.
4. Se recomienda dar continuidad a los servidores públicos encargados de mantener la disponibilidad en los canales de atención del MVCT





La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

10 años
2011 • 2021

GRACIAS

Elaboro: Jefferson Daniel Romero Acosta
Aprobó: Jorge Arcecio Cañaveral Rojas

www.minvivienda.gov.co

Síguenos en nuestras redes sociales en Twitter @Minvivienda,
en Facebook @Minvivienda y en Instagram @Minvivienda.