

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO

MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO PRESTADO POR EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

RESPONSABLE

ELIZABETH CRUZ GONZALEZ

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

2018



INTRODUCCIÓN

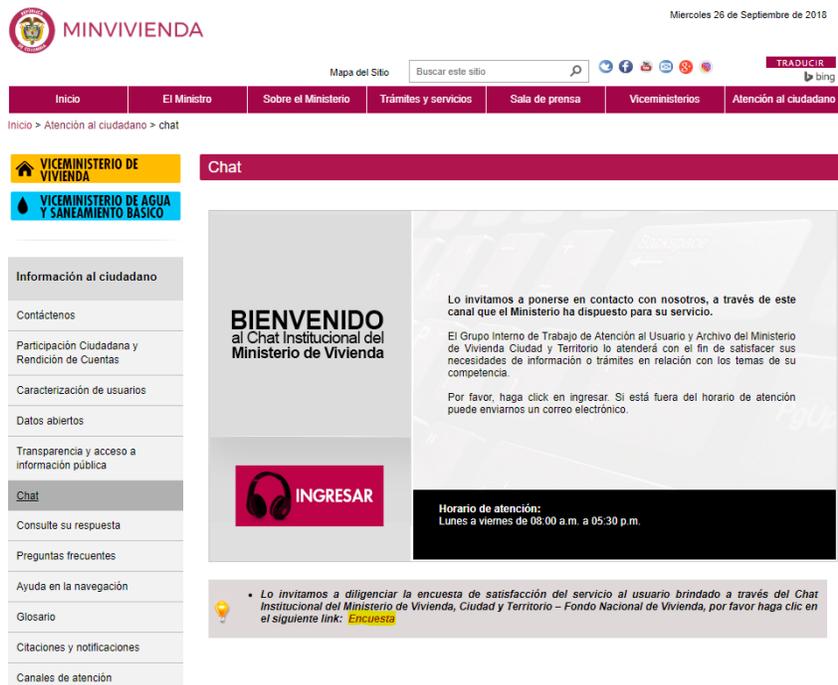
El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda – FONVIVIENDA, con el fin de conocer la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los canales de comunicación e información con los que cuenta, implementó unas encuestas virtuales con las cuales se pretende conocer la satisfacción del usuario con respecto a la atención brindada a través de los canales de atención: CHAT, Formulario virtual de PQRS, punto de atención personalizada, centro de contacto al ciudadano o canal telefónico y la página web.

Para lo anterior se establecieron tres encuestas, una para el canal de Chat Institucional, otra para el formulario virtual de PQRS y una tercera que cubre los canales telefónicos, personalizado y pagina web de la Entidad, adicionalmente se incluye la información de la encuesta presencial y su indicador.

Estas encuestas fueron diseñadas e implementadas desde el mes de septiembre del año 2015, con el presente documento se pretende dar a conocer los resultados obtenidos por la Entidad de una forma gráfica.

UBICACIÓN DE LAS ENCUESTAS

Las encuestas se encuentran ubicadas estratégicamente en las secciones de la página web del Ministerio www.minvivienda.gov.co así:



Miércoles 26 de Septiembre de 2018

Mapa del Sitio TRADUCIR bing

Inicio | El Ministro | Sobre el Ministerio | Trámites y servicios | Sala de prensa | Viceministerios | Atención al ciudadano

Inicio > Atención al ciudadano > chat

Chat

VICEMINISTERIO DE VIVIENDA

VICEMINISTERIO DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO

Información al ciudadano

- Contáctenos
- Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas
- Caracterización de usuarios
- Datos abiertos
- Transparencia y acceso a información pública
- Chat**
- Consulte su respuesta
- Preguntas frecuentes
- Ayuda en la navegación
- Glosario
- Citaciones y notificaciones
- Canales de atención

BIENVENIDO al Chat Institucional del Ministerio de Vivienda

Lo invitamos a ponerse en contacto con nosotros, a través de este canal que el Ministerio ha dispuesto para su servicio.

El Grupo Interno de Trabajo de Atención al Usuario y Archivo del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio lo atenderá con el fin de satisfacer sus necesidades de información o trámites en relación con los temas de su competencia.

Por favor, haga click en ingresar. Si está fuera del horario de atención puede enviarnos un correo electrónico.

INGRESAR

Horario de atención:
Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:30 p.m.

• Lo invitamos a diligenciar la encuesta de satisfacción del servicio al usuario brindado a través del Chat Institucional del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – Fondo Nacional de Vivienda, por favor haga clic en el siguiente link: [Encuesta](#)



Trámites y servicios

[Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS](#)

[Formulario para denuncias](#)

[Solicitud de Información Pública](#)

[Servicios en línea](#)

[Formularios para descarga](#)

Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS

El Ministerio pone a su disposición el siguiente formulario de contacto para que usted pueda hacernos llegar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y opiniones, con las normas legales y administrativas vigentes, a través de la página web.

También, a través de este medio, usted puede presentar de manera respetuosa quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, respecto a cualquier trámite o servicio que sea competencia del Ministerio, y sobre el cual se presente algún grado de inconformidad, por falta de oportunidad de la información, desarrollo de la actuación así como de la deficiencia o baja calidad de las mismas.

Antes de realizar su solicitud, lo invitamos a consultar nuestra sección de Preguntas Frecuentes, allí encontrará información de interés general. Consultar información.



Por favor tenga en cuenta las siguientes definiciones para establecer el tipo de solicitud a presentar y los términos de respuesta.

Sugerencia: Insinuación, inspiración, idea que se sugiere. Hace referencia a la propuesta efectuada por el usuario o cliente para mejorar un servicio o proceso de la Entidad.

Comentarios: Explicación de un texto para su mejor intelección. Juicio, parecer, mención o consideración que se hace, oralmente o por escrito, acerca de alguien o algo.

Queja: Mecanismo mediante el cual un ciudadano pone en conocimiento del Ministerio la ocurrencia de una situación irregular en el funcionamiento de los servicios o su insatisfacción a la prestación del servicio.

Denuncias: Documento o información donde se da noticia a la Autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.

Acción de Tutela: Es la garantía constitucional del derecho que tiene toda persona a la protección judicial de sus derechos fundamentales a través de un recurso efectivo. Marco legal de la acción de tutela.

Para notificar cualquier evento de acción de tutela, se debe realizar a través de los siguientes correos definidos para tal fin, para acciones del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio notificar al correo notificacionesjudic@minvivienda.gov.co y para acciones del Fondo de Vivienda, FONVIVIENDA notificar al correo notificacionesfonviv@minvivienda.gov.co.

Petición: Es la pretensión de un usuario, peticionario o cliente, con relación a temas de competencia del Ministerio.

Reclamo: Cualquier expresión verbal o escrita, mediante la cual el ciudadano o cliente presenta una declaración formal por el incumplimiento de un derecho o perjudicado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

Conceptos: Idea que concibe o forma el entendimiento. Pensamiento expresado con palabras. Sentencia, agudeza, dicho ingenioso. Opinión, juicio. Crédito en que se tiene a alguien o algo. Aspecto, calidad, título.

Su solicitud será resuelta en los siguientes términos:

- PQRS: 15 días hábiles.
- PQRS población vulnerable: 10 días hábiles.
- Requerimientos IAS: 10 días hábiles.
- Consultas y Conceptos: 30 días hábiles.



Lo invitamos a diligenciar la encuesta de satisfacción del trámite y/o respuesta a PQRS presentadas a través de la página web del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – Fondo Nacional de Vivienda, por favor haga clic en el siguiente link: [Encuesta](#)



Inicio > Atención al ciudadano



Información al ciudadano

Contáctenos

Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

Caracterización de usuarios

Datos abiertos

Transparencia y acceso a información pública

Chat

Consulte su respuesta

Preguntas frecuentes

Ayuda en la navegación

Glosario

Citaciones y notificaciones

Atención al ciudadano

ANUNCIO



Todos los trámites del extinto ICT-INURBE-INSREDIAL, serán atendidos en la Sede de Atención al Usuario: Calle 18 No. 7-59.

Toda correspondencia también debe ser dirigida a esta dirección al área: Dirección del Sistema Habitacional INURBE.



- Lo invitamos a diligenciar la encuesta de satisfacción del servicio al usuario brindado a través del Canal Telefónico, Presencial y Virtual del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – Fondo Nacional de Vivienda, por favor haga clic en el siguiente link: [Encuesta](#)

Atención de quejas y solicitudes

Respetado ciudadano, si desea enviar una PETICIÓN, QUEJA, SUGERENCIA, RECLAMO o DENUNCIA, por favor diligencie el siguiente formato:

Formulario PQRS

Números telefónicos de atención al usuario

Línea principal de atención al usuario:

+57(1)4397230

Línea Gratuita Nacional:

01 8000 413 664

Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm

Igualmente pueden ser encontradas en los siguientes links de acceso así:

Chat: <http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/chat>

PQRS: [http://www.minvivienda.gov.co/trámites-y-servicios/peticiones-y-sugerencias-\(psqr\)](http://www.minvivienda.gov.co/trámites-y-servicios/peticiones-y-sugerencias-(psqr))

Canal personalizado, telefónico y página Web: <http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano>

Fecha de inicio de aplicación: lunes 21 de septiembre de 2015

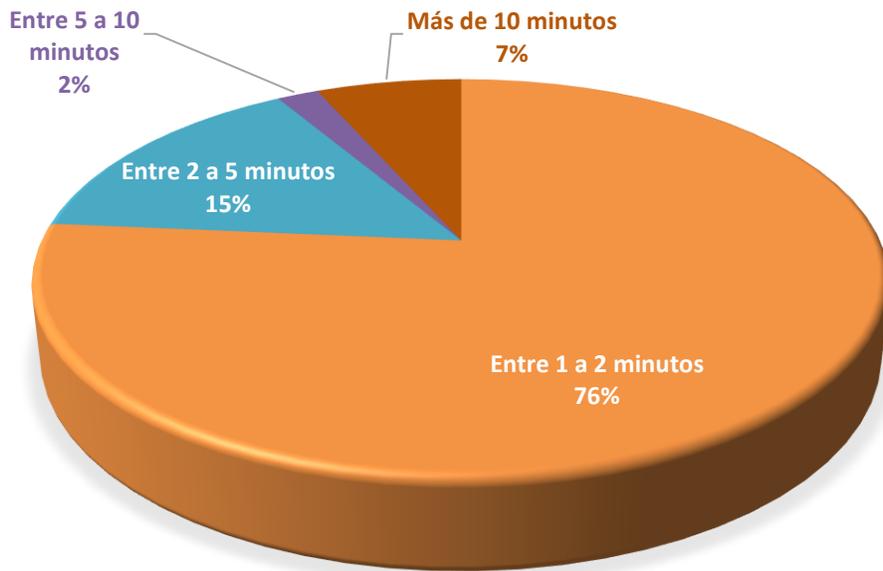
Fecha de finalización de la aplicación: Permanente.



ENCUESTA CHAT

Total Usuarios que diligenciaron la Encuesta	106
---	------------

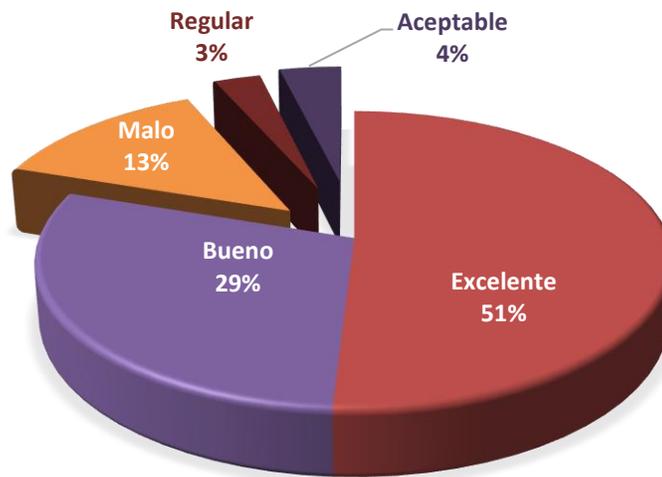
1. Al ingresar al Chat Institucional, ¿cuánto debe esperar en línea para ser atendido?



Fuente: Consolidado Estadístico Encuestas Virtuales 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo a lo anterior, se evidencia que el **91.50%** de los usuarios atendidos por el canal de Chat institucional recibieron atención en menos de 5 minutos. No obstante el **6.6%** de los usuarios que diligenciaron la encuesta indicó haber recibido atención después de 10 minutos, esto demuestra que se ha mejorado la atención con respecto al informe del primer cuatrimestre en donde presentaba un **49.55%** de usuarios atendidos después de 10 minutos.

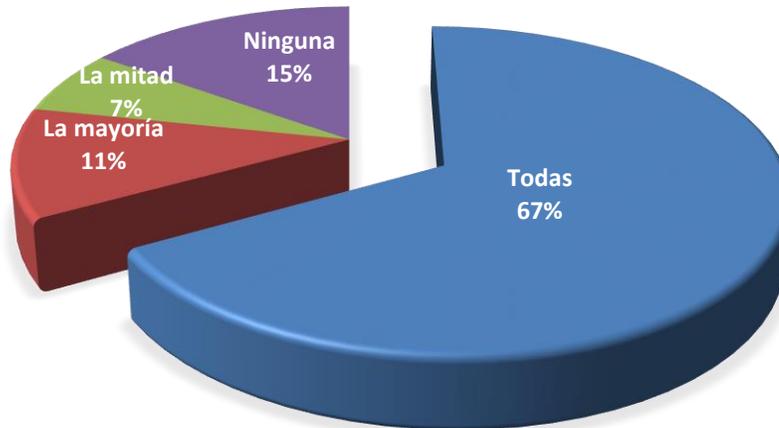
2. ¿Qué nivel de conocimiento, dominio del tema y claridad de la información tenía el asesor que le atendió?



Fuente: Consolidado Estadístico Encuestas Virtuales 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Analizando la gráfica anterior se encuentra que el **80%** de los usuarios encuestados **se** encuentran satisfechos con el nivel de conocimiento (calificación excelente y bueno), respecto al dominio del tema y claridad de la información que tenía el asesor que le atendió. Cabe resaltar que mejoro la calificación con respecto al anterior informe ya que este presentó una satisfacción del **53%**.

3. ¿Sus preguntas fueron resueltas por el asesor?



Fuente: Consolidado Estadístico Encuestas Virtuales 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Con lo anterior se refleja que del **85%** de los usuarios que diligenciaron la encuesta, en su mayoría la respuesta obtenida resolvió satisfactoriamente sus inquietudes, con respecto al anterior informe la satisfacción mejoro en un **60%**.

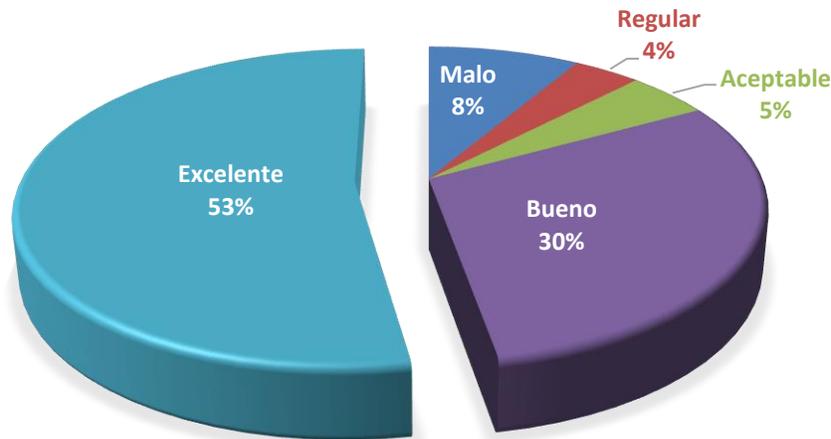
Con respecto al porcentaje de personas que no obtuvieron respuesta se disminuyó en un **30%**, por lo anterior es importante que las personas encargadas de brindar atención a través de este canal sigan en la labor de orientar satisfactoriamente a los usuarios atendidos.

4. ¿Cómo califica el “Chat Institucional” en cada uno de los siguientes aspectos en una escala de 1 a 5?

Para dar respuesta a esta pregunta los usuarios utilizaron la siguiente tabla:

Calificación	Equivalencia
1	es Malo
2	es Regular
3	es Aceptable
4	es Bueno
5	es Excelente

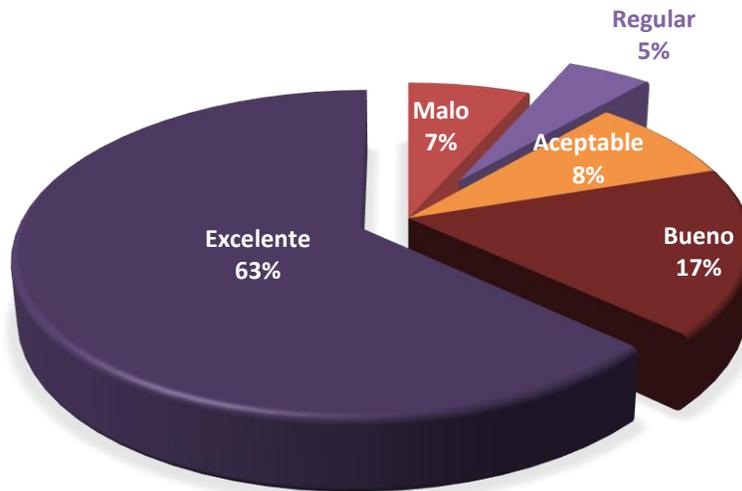
Aspecto evaluado: **Horarios de atención al Público**



Fuente: Consolidado Estadístico Encuestas Virtuales 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De las personas que diligenciaron la encuesta **93** indicaron estar satisfechos con el horario en el cual el Ministerio presta el servicio de Chat institucional, no obstante, el **13** calificaron 1 y 2 (es malo y es regular) respecto al horario de este canal, sin embargo, con el traslado del servicio al centro de contacto se amplió el horario de atención de 8:00 am a 5:30 pm en jornada continua de lunes a viernes en días no festivos y esto condujo a una mejora en la satisfacción.

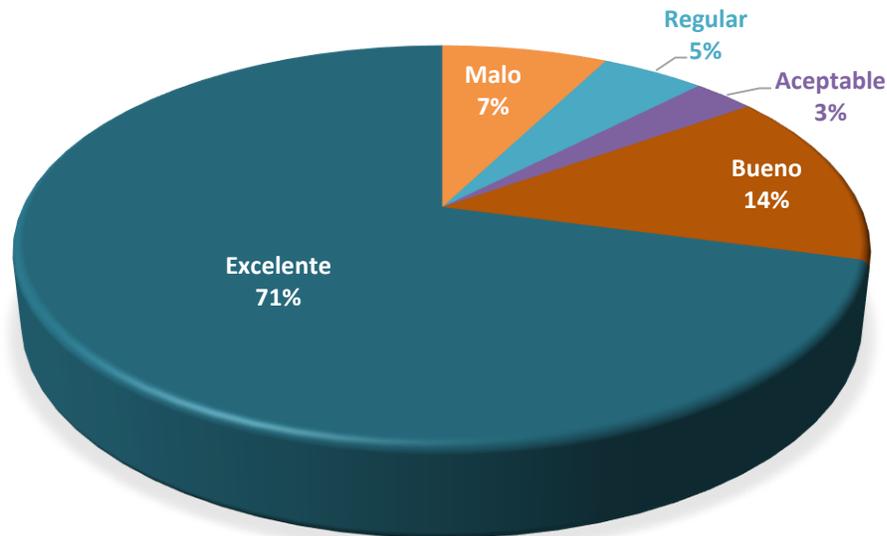
Aspecto evaluado: **Facilidad en el acceso a la plataforma del Chat Institucional**



Fuente: Consolidado Estadístico Encuestas Virtuales 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Respecto a la facilidad en el acceso a la plataforma del Chat Institucional, se encontró que **94** usuario de los encuestados lo calificó como adecuado, lo cual resalta la gestión llevada a cabo por el Ministerio cuando adquirió la plataforma que actualmente se usa para el servicio de Chat. No obstante, es importante resaltar que la facilidad en el acceso a la plataforma depende de la velocidad de acceso de cada uno de los usuarios, situación que puede afectar el resultado a esta pregunta con **12** usuarios insatisfechos que calificaron como “**Malo**” o “**Regular**”.

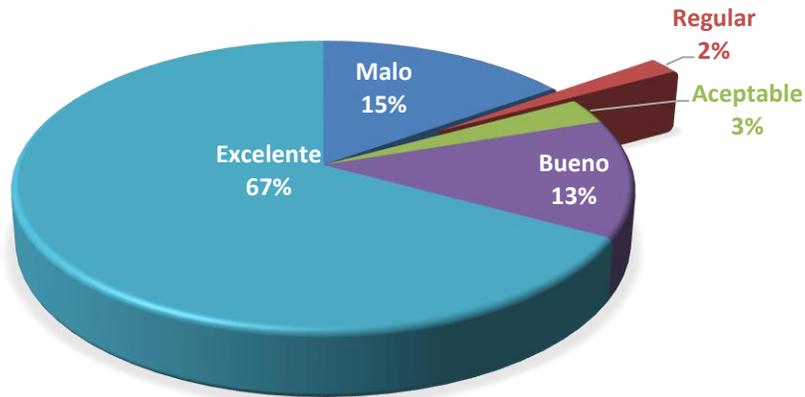
Aspecto evaluado: **Amabilidad y actitud de respeto del asesor que lo atendió**



Fuente: Consolidado Estadístico Encuestas Virtuales 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Es de resaltar que el **85** de los usuarios atendidos por este canal, calificaron que la amabilidad y actitud de respeto del asesor que lo atendió fue la adecuada, pues su calificación se encontró entre **Excelente** y **Buena**, por otra parte se refleja que el **7** de los usuarios calificaron como "**Malo**", por lo tanto es importante que las personas encargadas se mantengan en actitud permanente de mejora en la atención de este canal y tengan en cuenta el protocolo de atención al usuario sectorial publicado en la página web de la entidad, donde se encuentran los lineamientos para atención de los usuarios por cada uno de los canales.

Aspecto evaluado: **Satisfacción al resolver sus dudas o inquietudes**



Fuente: Consolidado Estadístico Encuestas Virtuales 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Se evidencia con lo anterior que sumados los porcentajes arrojados por las opciones **“Excelente”** y **“Bueno”**, en total un **85** de los usuarios encuestados se encontraron satisfechos con la respuesta a las dudas o inquietudes. Es importante tener en cuenta que el porcentaje de respuestas al aspecto **“Facilidad en el acceso a la plataforma del Chat Institucional”** pueden afectar los resultados de este aspecto evaluado. Sin embargo, es necesario recordar la importancia de resolver cabalmente las preguntas de los usuarios y realizar una adecuada orientación con el fin de aumentar la satisfacción de las personas que utilizan este canal.

ENCUESTA PQRS

Total Usuarios que diligenciaron la Encuesta	112
---	------------

Respecto a la encuesta de PQRS, de esta se tiene tipificado el consolidado de lo corrido de enero a agosto de la vigencia 2018, a continuación se present a las estadísticas de cada pregunta de la encuesta.

1. Indique por favor el número de radicado con el que quedo registrada su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Solicitud.

La primera pregunta hace referencia al número de radicado con el cual quedó registrada en el MVCT la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia.

2. ¿Califique la satisfacción de la respuesta dada a su solicitud?



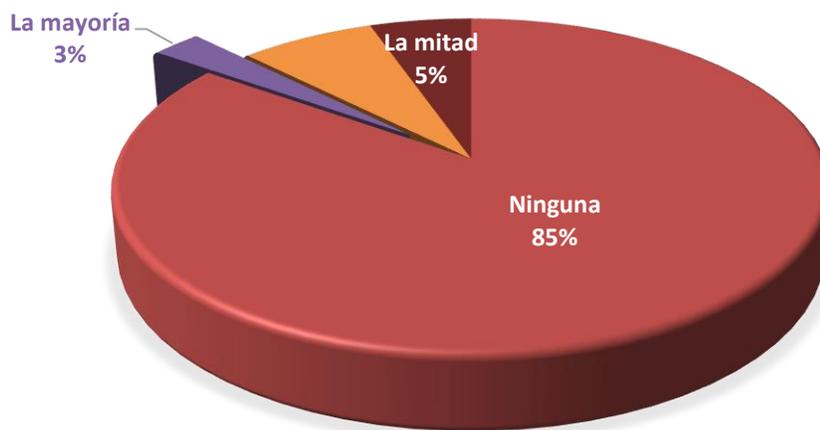
Fuente: Consolidado Estadístico Encuestas Virtuales 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Con lo anterior se evidencia que el Ministerio debe mejorar los tiempos de respuesta a las PQRS presentadas a la Entidad, pues tan solo **13** calificaron como **excelente, bueno y aceptable** la satisfacción de la respuesta dada a las solicitudes presentadas por los usuarios y por el contrario aumento un **46%** la cantidad de usuarios que indicaron **“No haber recibido respuesta”** para un total de **99** usuarios, lo cual afecta sustancialmente la percepción que pueda

tener los usuarios con respecto a la Entidad respecto al trámite que se le otorga a los requerimientos de los usuarios.

El Grupo de Atención al Usuario y Archivo envía mensualmente el reporte de casos pendientes a todas las dependencias del ministerio con el fin de que cada área priorice la atención de casos pendientes de los usuarios de la entidad.

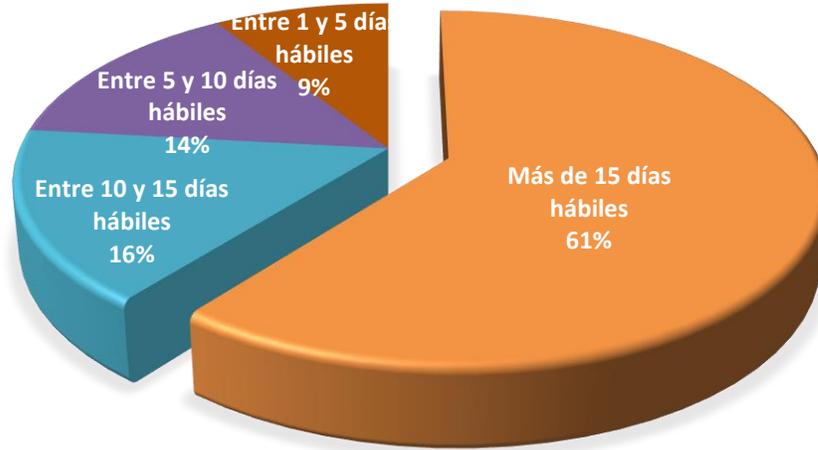
3. ¿Sus preguntas fueron resueltas por la Entidad?



Fuente: Consolidado Estadístico Encuestas Virtuales 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo a la gráfica anterior, los usuarios no se encuentran satisfechos con las respuestas a las PQRS emitidas por el MVCT, por lo cual es importante que las personas encargadas de dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás que ingresan a la Entidad, analicen detenidamente las pretensiones de los usuarios con el fin de dar respuesta puntual y de fondo a cada una de ellas y dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015. Es importante que la alta dirección tome cartas sobre el asunto y realice gestiones que apunten al cumplimiento de los requerimientos de los usuarios y así mejorar la percepción de los usuarios al respecto. Es necesario usar un lenguaje claro y comprensible para el usuario, pues, aunque la respuesta pueda estar incluida en la información que se brinda a través de los oficios que emite el Ministerio a sus usuarios, para estos probablemente no sea clara y requiera de intérpretes para entender las respuestas.

4. El tiempo en obtener La respuesta a su solicitud y/o PQR fue de:



Fuente: Consolidado Estadístico Encuestas Virtuales 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

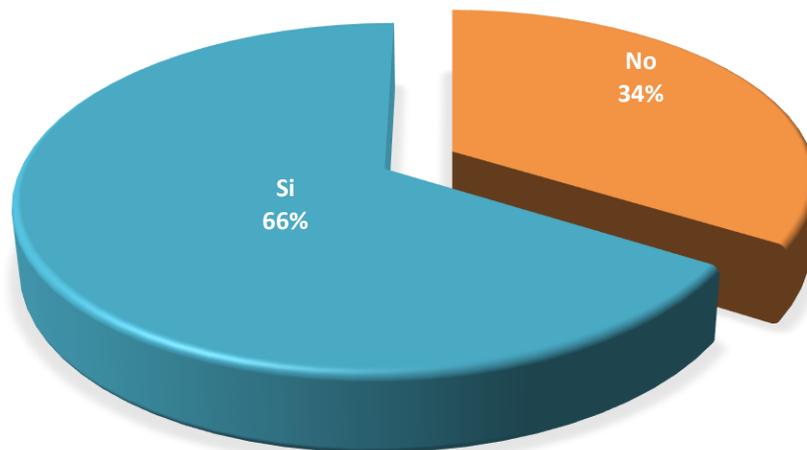
En concordancia con los resultados consolidados de la segunda pregunta ¿Califique la satisfacción de la respuesta dada a su solicitud?, y de acuerdo a la gráfica anterior, se encuentra que el tiempo empleado por la Entidad para la emisión de respuestas a los derechos de petición no es el esperado por el usuario para lo cual se recomienda tener en cuenta los términos establecidos por la normatividad vigente (Ley 1755 de 2015). Tan solo el **44** de los **112** encuestados respondieron haber recibido respuesta dentro de los términos legales. Responder fuera de los tiempos legales de respuesta puede ocasionar acciones de tutela en contra del MVCT o de FONVIVIENDA lo cual implica costos adicionales a la Entidad y efectos jurídicos y disciplinarios en contra de quienes sean los responsables o hagan parte del proceso de proyección de respuestas a derechos de petición o PQRSD

ENCUESTA ATENCION AL CIUDADANO

Total Usuarios que diligenciaron la Encuesta	231
---	------------

Se recuerda que esta estadística abarca la encuesta desde el **21 de septiembre de 2015** hasta **31 de agosto de 2018** y por ello las estadísticas de esta encuesta es un compilado.

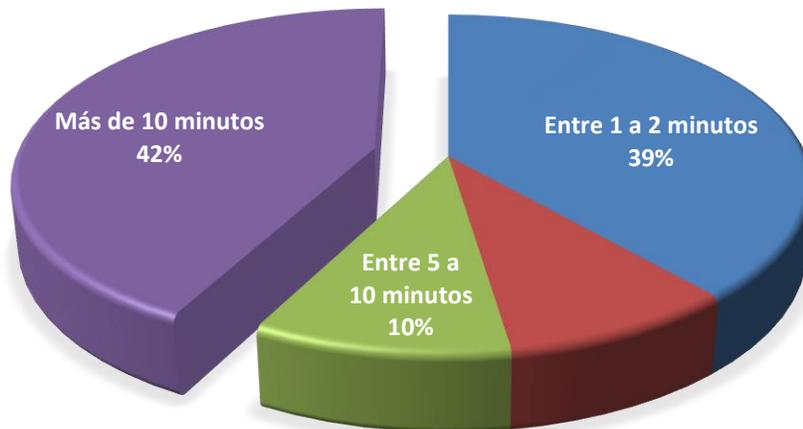
1. ¿Usted se ha comunicado al Centro de Contacto al Ciudadano, línea 4397230 en Bogotá, Línea Gratuita Nacional 01 8000 413 664?



Fuente: Consolidado Estadístico Encuestas Virtuales 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Se refleja que **153** usuarios de los **231** usuarios encuestados utilizan el centro de contacto al ciudadano para establecer comunicación con el Ministerio y recibir información sobre los trámites y servicios que presta la entidad, es por ello que se hace necesario fortalecer estos canales para poder brindarle una mejor atención a los ciudadanos y cumplir con la misionalidad de la entidad.

2. Al realizar una llamada habitual, ¿Cuánto debe esperar en línea para ser atendido?



Fuente: Consolidado Estadístico Encuestas Virtuales 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

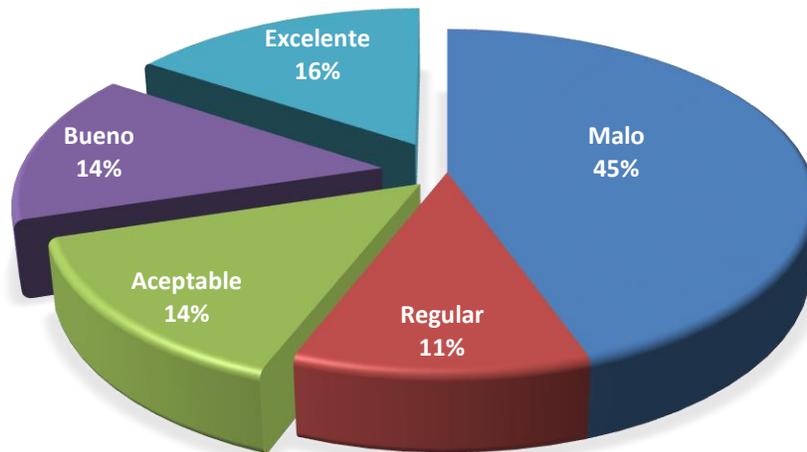
Con lo anterior se evidencia que **110** de los usuarios encuestados respondieron que el tiempo de espera se encuentra dentro de un término prudencial (entre 1 a 5 minutos), no obstante, se evidencia que **98** de los usuarios tuvieron que esperar un tiempo mayor a 10 minutos para recibir respuesta a su llamada. Probablemente los usuarios confunden la línea del Call Center o Centro de Contacto con el número del PBX pues de acuerdo a los informes presentados por el operador del centro de contacto el tiempo de espera no supera dos minutos de espera.

3. ¿Cómo califica el "Centro de Contacto al Ciudadano o Línea Gratuita Nacional" en cada uno de los siguientes aspectos en una escala de 1 a 5?

Calificación	Equivalencia
1	es Malo
2	es Regular
3	es Aceptable
4	es Bueno
5	es Excelente

Aspecto evaluado:

Tiempo de espera para que le conteste su llamada el asesor(a)

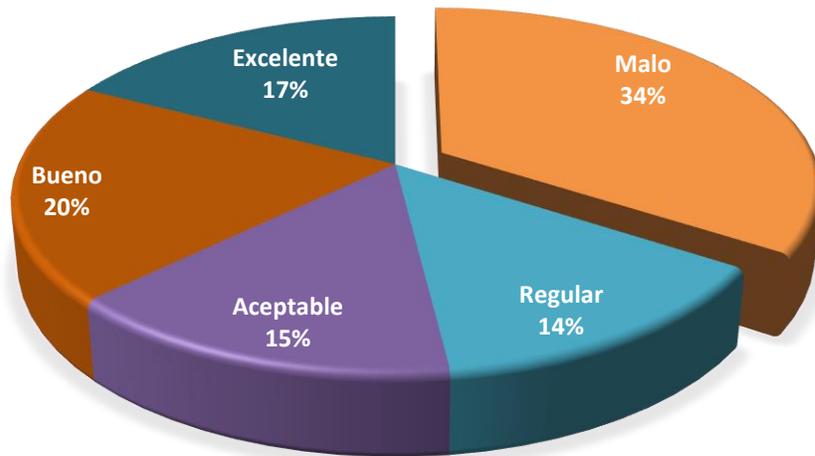


Fuente: Consolidado Estadístico Encuestas Virtuales 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Se refleja que **102** usuarios de los **231** usuarios encuestados consideran que el tiempo de espera para que le conteste su llamada el asesor(a) es (Excelente, Buena o Aceptable) esto representa un 44% de satisfacción, pero sin embargo el 56% restante no está conforme, Se recuerda que esta estadística abarca la encuesta desde el **21 de septiembre de 2015** hasta **31 de agosto de 2018** y por ello las estadísticas de esta encuesta es un compilado.

Aspecto evaluado:

Conocimiento y dominio del tema que tiene el asesor(a)

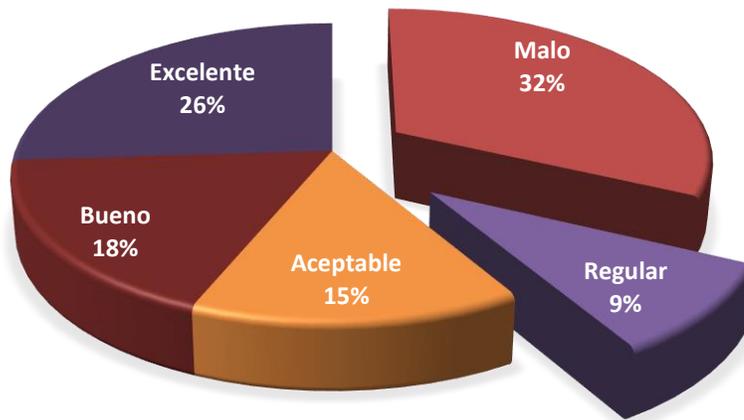


Fuente: Consolidado Estadístico Encuestas Virtuales 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

En la encuesta **86** de los usuarios indicaron que el conocimiento y dominio del tema que tuvo el(la) asesor(a) fue bueno o excelente, seguido de **34** usuarios que opinó que era aceptable, no obstante **111** usuarios calificaron como malo este aspecto, respecto al anterior informe aumento la insatisfacción más de lo que creció la satisfacción ya que de **75** insatisfechos se pasó a **111**, por lo cual es importante que el operador del centro de contacto preste gran atención y enfle sus esfuerzos a obtener mejores resultados en relación a este y los demás aspectos evaluados y no evaluados que comprenden el servicio con respecto al Acuerdo Marco de Precios de centro de contacto sobre el cual gira la contratación a través de Colombia Compra Eficiente.

Aspecto evaluado:

Amabilidad y actitud de respeto de la persona que lo atiende

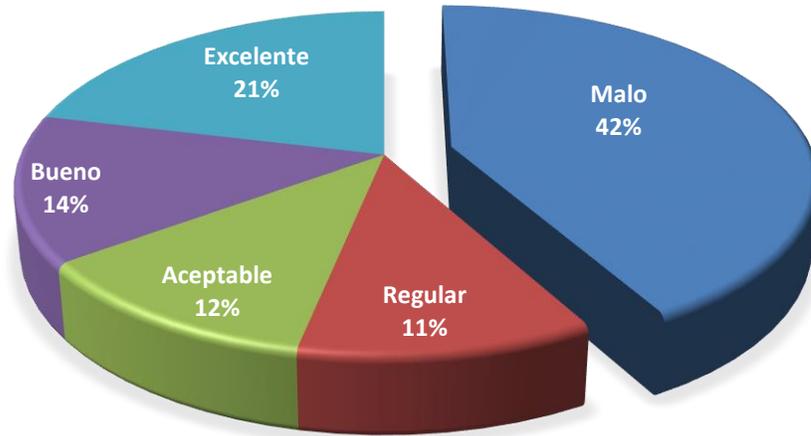


Fuente: Consolidado Estadístico Encuestas Virtuales 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Con lo anterior se evidencia que, de las **231** encuestas realizadas por los usuarios, **135** encuestados indicaron que la amabilidad y actitud de respeto de la persona que brindó la atención es adecuada. Es importante resaltar que estos resultados contrastan con los obtenidos por la encuesta de calificación del servicio que directamente aplica el centro de contacto y en donde se refleja una percepción mejor calificada pues **101** de los usuarios encuestados indicaron que la calidad del servicio era Excelente y Buena, esto por lo menos durante el periodo de evaluación de este reporte.

Aspecto evaluado:

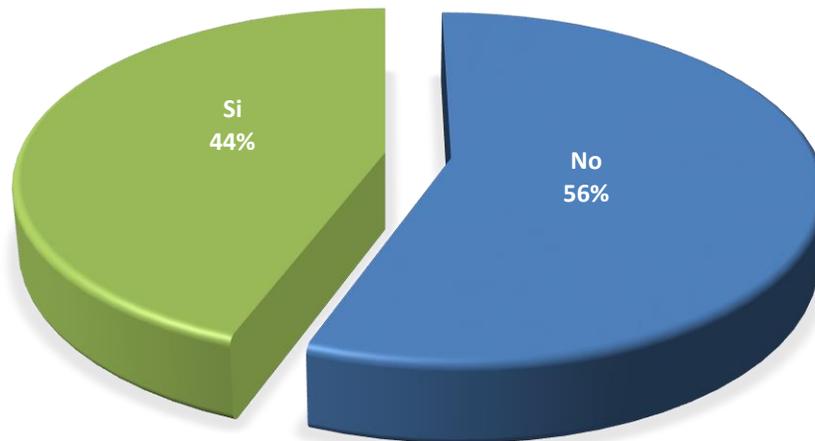
Satisfacción al resolver sus dudas o inquietudes



Fuente: Consolidado Estadístico Encuestas Virtuales 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Con lo anterior se encuentra que **108** de los usuarios encuestados, indicaron que se encontraban satisfechos con la respuesta recibida a las dudas o inquietudes. Por otra, parte se refleja que la cantidad restante no logro un grado de satisfacción esperado, pues el **97** los encuestados respondieron como mala la satisfacción al resolver sus dudas o inquietudes, situación que debe ser subsanada con procesos constantes de acompañamiento y capacitación sobre los procesos que lidera el MVCT, con el fin de lograr brindar respuestas e información con mayor calidad.

4. ¿Usted realizó consultas y/o tuvo contacto con el punto de atención personalizada del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio?



Fuente: Consolidado Estadístico Encuestas Virtuales 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

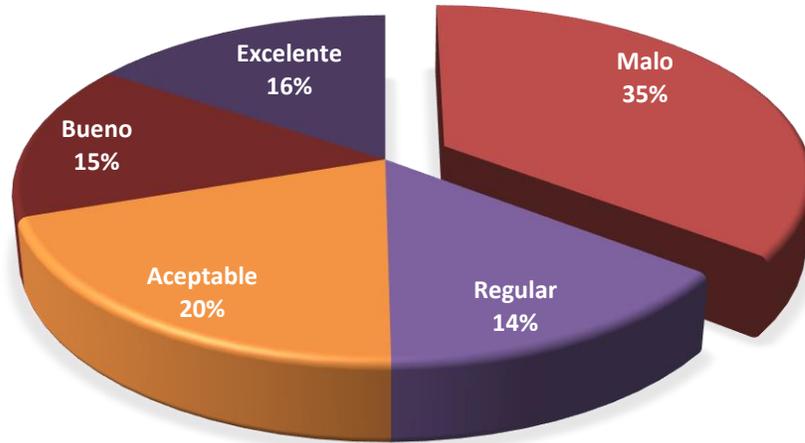
De los usuarios encuestados, **102** han visitado el punto de atención personalizada del Ministerio ubicado en la Calle 18 # 7-49 en la ciudad de Bogotá, en donde en el horario de 8:00 am a 4:00 pm en jornada continua de lunes a viernes se brinda información y se resuelven dudas sobre los programas, trámites y servicios que lidera la Entidad.

5. ¿Cómo califica el punto de "atención personalizada" en cada uno de los siguientes aspectos en una escala de 1 a 5?

Donde 1 es Malo, 2 es Regular, 3 es Aceptable, 4 es Bueno y 5 es Excelente.

Aspecto evaluado:

Comodidad de las instalaciones

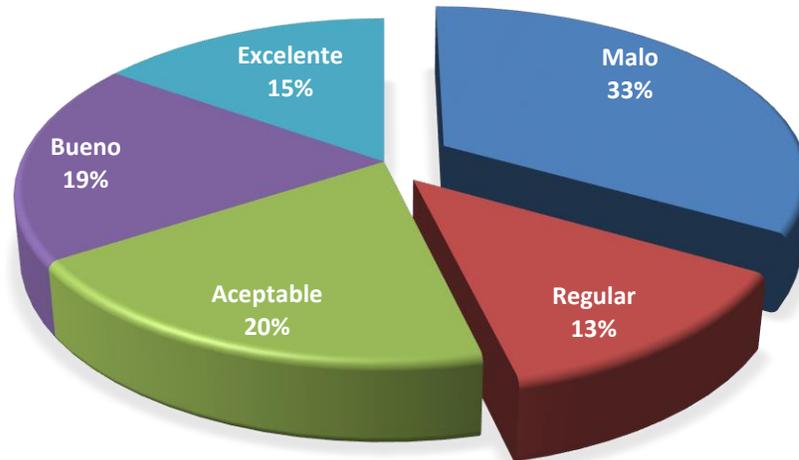


Fuente: Consolidado Estadístico Encuestas Virtuales 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Con respecto a este aspecto evaluado es de resaltar que se adelanta durante el presente año la adecuación y el cumplimiento de los requisitos necesarios para la implementación del centro de relevo y la adquisición de un **Easy Turno** en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el cual estará ubicado en la oficina de atención personalizada para la atención de usuarios en situación de discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños en brazos.

Aspecto evaluado:

Espacio destinado para la atención al ciudadano

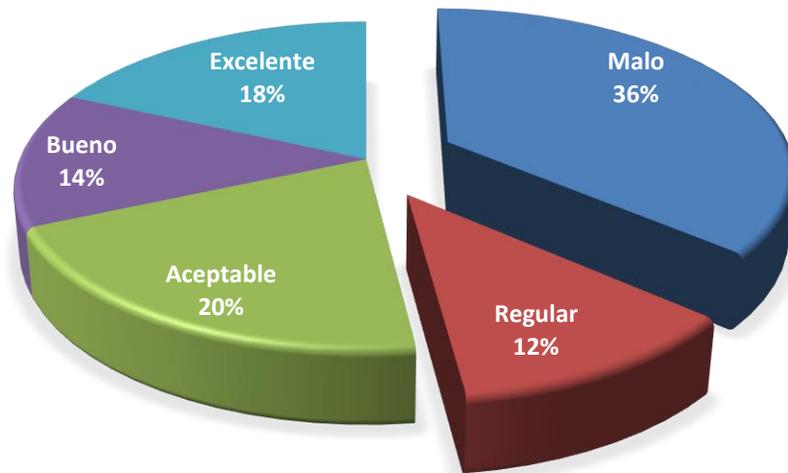


Fuente: Consolidado Estadístico Encuestas Virtuales 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Es importante tener en cuenta que las instalaciones en las que opera actualmente el punto de atención personalizada no son propiedad de la Entidad, razón por la cual los cambios locativos o reformas que deban hacercen son restringidas, por otra parte, se pretende mover el punto de atención personalizada a la nueva sede ya adquirida por la entidad, lugar en donde se contará con unas instalaciones adecuadas para la atención al ciudadano.

Aspecto evaluado:

Horarios de atención al público

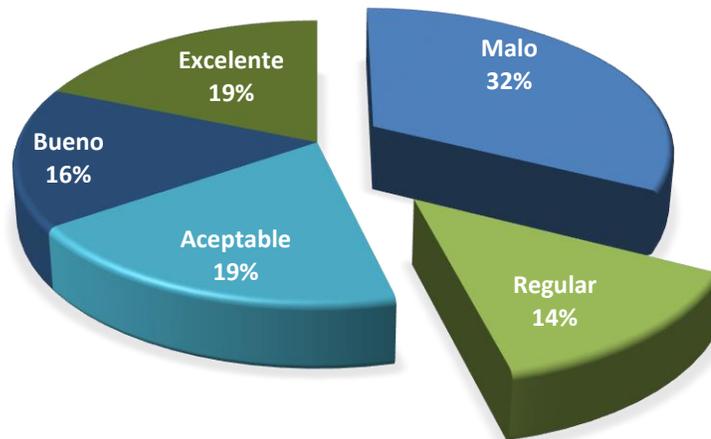


Fuente: Consolidado Estadístico Encuestas Virtuales 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Al respecto, el Ministerio cumple con el horario establecido por la normativa vigente, la cual indica que semanalmente las entidades deberán prestar sus servicios al público 40 horas, el horario con el que cuenta la Entidad actualmente es de días hábiles de **lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm**, es de aclarar que el centro de contacto tiene jornada de **lunes a viernes 8:00 am a 5:30 pm** en los canales de chat institucional y telefonico. No obstante y dado que no hay atención los días sábados, esto puede ocasionar insatisfacción en este aspecto en los usuarios de la Entidad.

Aspecto evaluado:

Conocimiento y dominio de los temas que tiene el asesor



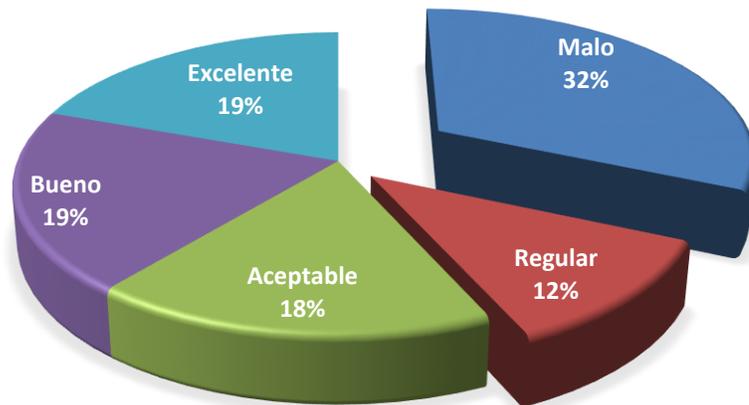
Fuente: Consolidado Estadístico Encuestas Virtuales 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Con respecto a este punto evaluado se evidencia que **124** de los usuarios estuvieron de acuerdo que el conocimiento y dominio de los temas que tenía el asesor era el adecuado, estos fueron los que calificaron como (Excelente, Bueno y Aceptable).

Con el fin de reforzar los conocimientos de los servidores públicos que están de cara al ciudadano se está gestionando por parte de la coordinación del GAUA capacitaciones en temas competentes a la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda por medio de capacitación y acompañamiento continuo con el fin de que la calidad de la información brindada a los usuarios sea lo más clara posible. No obstante y dado a que en algunos casos la respuesta a las solicitudes de postulación es negativa y no las personas no llevaron a cabo el procedimiento respectivo para desvirtuar la causal de rechazo, así el hogar reciba la información correcta, su percepción respecto a la Entidad será negativa.

Aspecto evaluado:

Amabilidad y actitud de respeto del asesor(a)

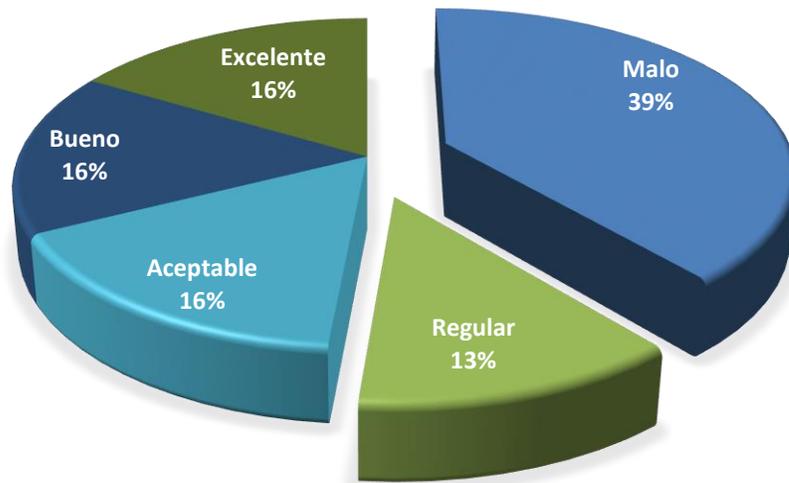


Fuente: Consolidado Estadístico Encuestas Virtuales 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo a lo anterior se evidencia que **131** usuarios están de acuerdo con la amabilidad y actitud de respeto del asesor(a), es importante recordar a las personas encargadas de brindar atención en el punto de atención personalizada sobre la actitud que debe ser asumida frente a los usuarios, la cual debe caracterizarse por el respeto, la tolerancia, la colaboración y la procura por atender los requerimientos de los usuarios.

Aspecto evaluado:

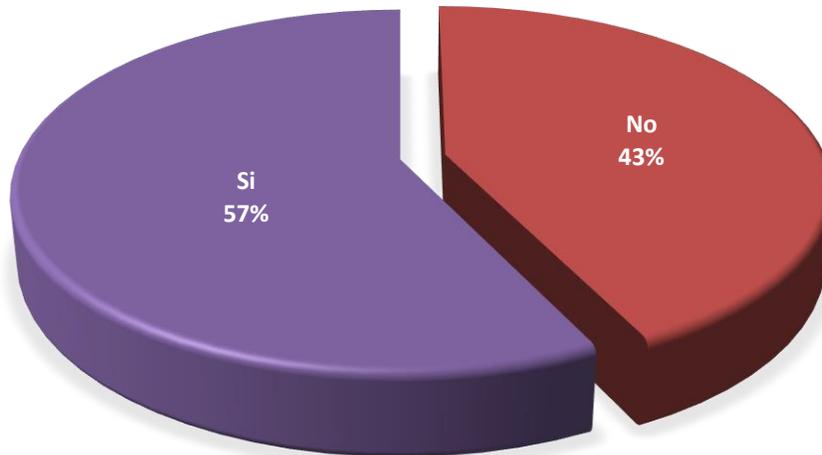
Satisfacción al resolver sus dudas o inquietudes



Fuente: Consolidado Estadístico Encuestas Virtuales 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Con la grafica anterior se evidencia que **112** de los encuestados, estuvieron de acuerdo con la respuesta dada a las dudas o inquietudes que tenían, igualmente se debe incluir a las personas que prestan sus servicios en el punto de atención personalizada en los procesos de capacitación de la entidad con el fin de que la calidad de la información brindada a los usuarios aumente.

6. ¿Considera que el contenido de la página web del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio es claro y comprensible?



Fuente: Consolidado Estadístico Encuestas Virtuales 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Respecto a los contenidos de la página web de la Entidad se evidencia que la mayoría de personas que diligenciaron la encuesta consideran que el contenido de la página web del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio es claro y comprensible, es importante que la Entidad continúe con procesos que conlleven a una mayor inclusión a la página web de la población en situación de discapacidad o en otras situaciones, se espera durante el año 2018 se dé cumplimiento a este tipo de requisitos.

Para mejorar la navegación de los usuarios el Grupo de Atención al Usuario y Archivo en conjunto con el Grupo de Comunicaciones Estratégicas implementaron dos videos instructivos de cómo se realiza una PQRSDF y adicionalmente se creó un Banner en el cual están todos nuestros canales de atención.

<http://portal.minvivienda.local/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion>



Canales de atención



Línea principal de atención al ciudadano

+57 (1) 439 7230

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.



Línea gratuita nacional

01 8000 413 664

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.



Chat institucional

[Ir al chat](#)

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.



PQRS

[Diligenciar formulario](#)



Correo electrónico

correspondencia@minvivienda.gov.co



Atención y orientación personalizada

Sede atención al ciudadano

Calle 18 # 7-59

[Ver sedes](#)

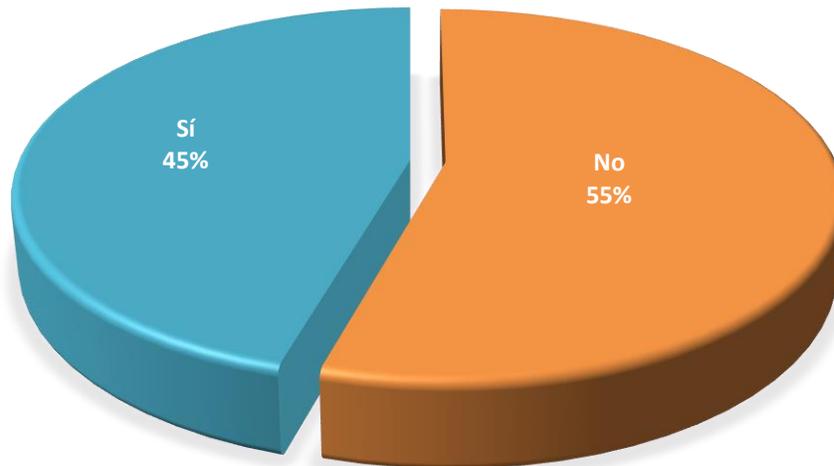
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.



Síguenos en nuestras redes sociales



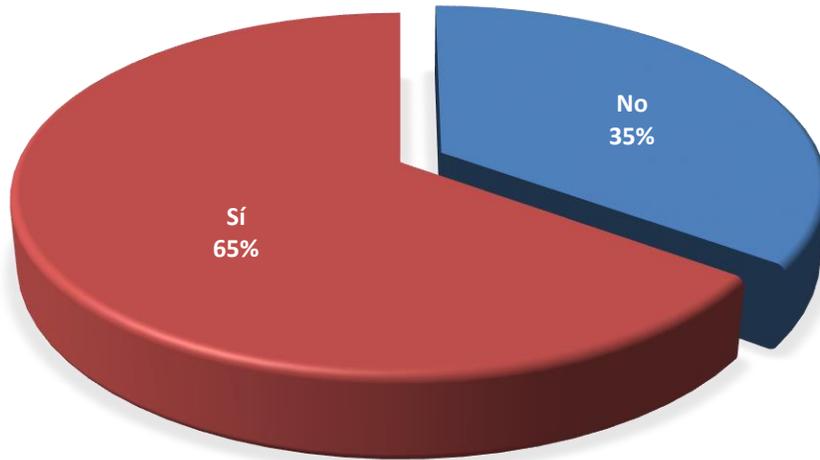
7. ¿Al navegar por la página web, encontró la información que necesitaba?



Fuente: Consolidado Estadístico Encuestas Virtuales 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

A pesar de que con lo anterior se evidencia que una gran parte de los usuarios encuestados consideran que el contenido de la página web del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio es claro y comprensible, es relevante diseñar estrategias de comunicación virtual que ayuden a las personas usuarias de la página web de la entidad, a encontrar esa información que requieren en relación a la Entidad, así como lograr inclusión para los diferentes tipos de población discapacitada.

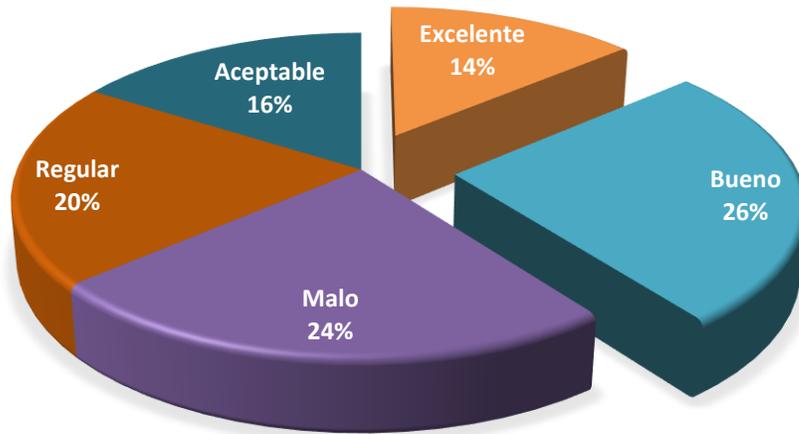
8. ¿La búsqueda y navegación por el sitio web es fácil?



Fuente: Consolidado Estadístico Encuestas Virtuales 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De los **231** usuarios que diligenciaron la encuesta, **150** opinan que es fácil la navegación en la página web de la Entidad, por lo anterior es importante continuar con las mejoras tendientes a establecer más y mejores experiencias satisfactorias de contacto con los usuarios a través de la página web en la línea que ya lleva la Entidad.

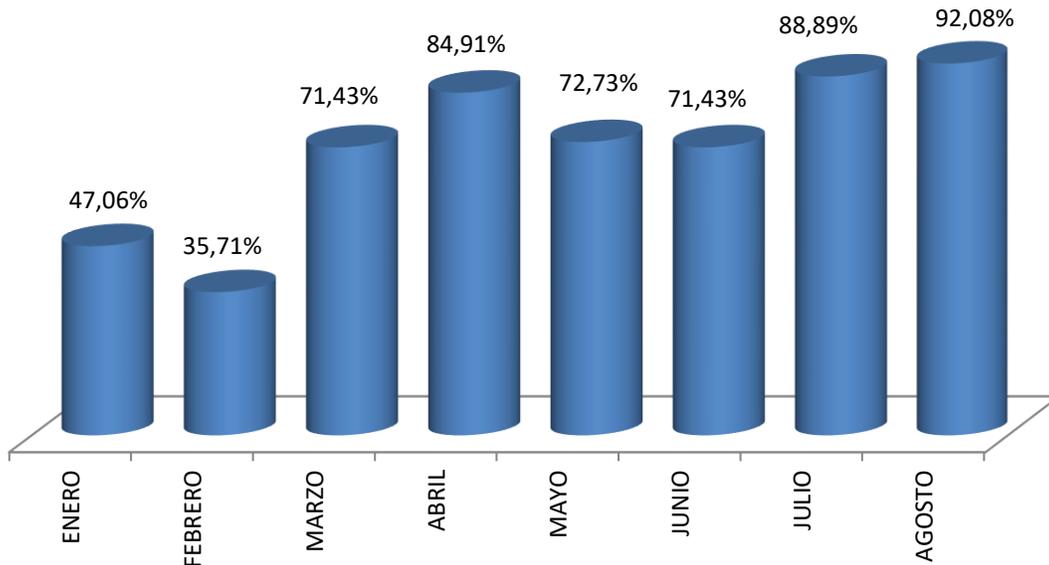
9. En general la calidad de nuestros servicios en la página Web es:



Fuente: Consolidado Estadístico Encuestas Virtuales 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

En su mayoría, los usuarios encuestados se encontrarán satisfechos en general con los servicios que presta la entidad. No obstante es importante prestar atención en aquellos resultados que no se encontrarán dentro de un rango normal de variación en la calificación con el animo de lograr mejores resultados en proximos cortes de tabulación y analisis de los resultados obtenidos a traves de la presente encuesta.

INDICADOR SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN PERSONALIZADA



En la Grafica se evidencia que los meses comprendidos entre enero y agosto se atendieron un total de 13.455 usuarios atendidos a través del canal personalizado y 10.318 usuarios atendidos a través del Chat institucional en las instalaciones y pagina web de la entidad, se presentaron 319 encuestas en el buzón de sugerencias y encuesta virtual con 239 usuarios satisfechos, para la vigencia 2018 se gestionó un Easy Turno avanzado para que la experiencia del usuario sea cada vez más cómoda y se le pueda brindar una mejor atención y se contrató un operador adecuado para la atención en el chat y vía telefónicamente de los usuarios.

ELIZABETH CRUZ GONZALEZ

Coordinador Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Elaboró: Jefferson Daniel Romero Acosta
 Revisó: Adriana Bonilla Marquinez
 Fecha: octubre de 2018

