



La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda

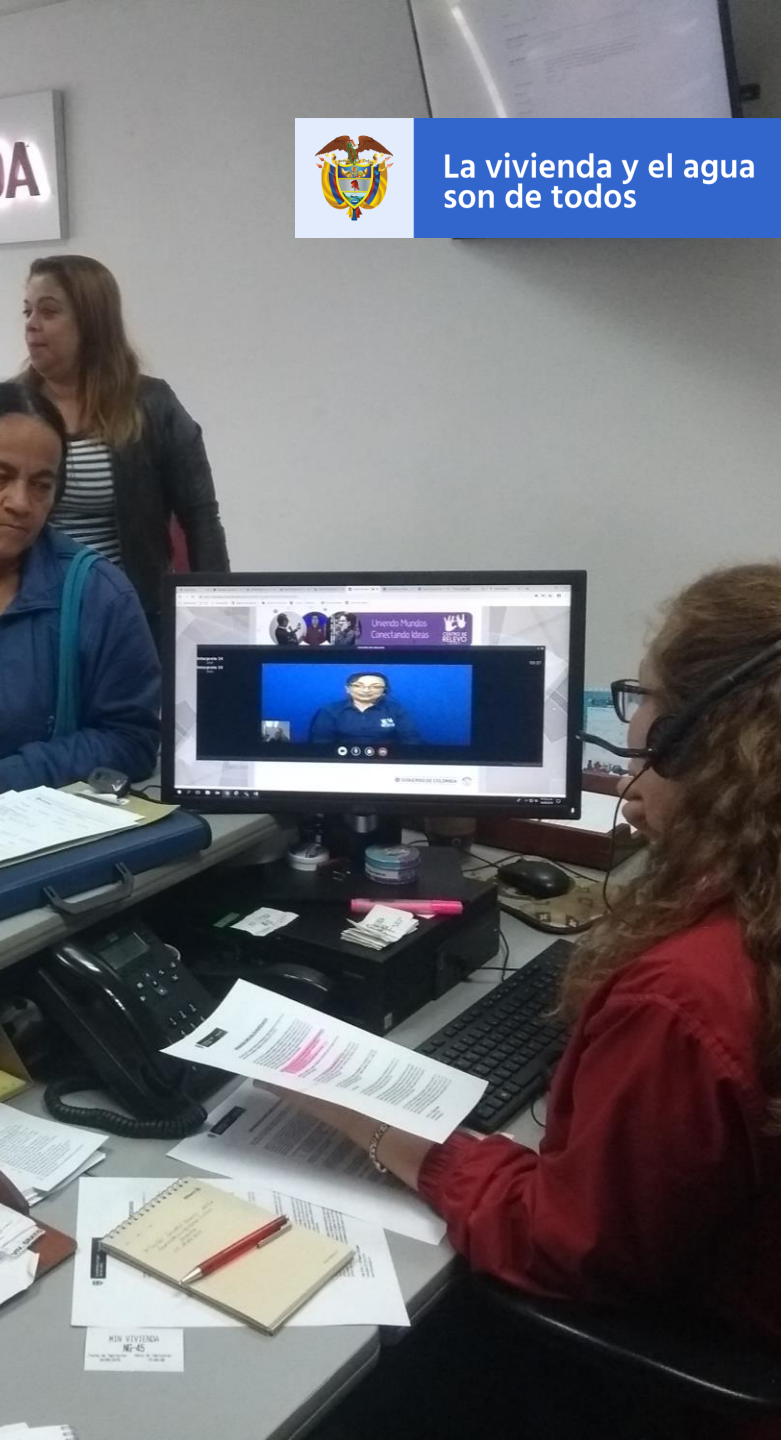


La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda

# Informe Percepción del Ciudadano 2019

---





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 PQRSD, punto de atención personalizada, centro de contacto al ciudadano o canal telefónico y la página web.

**Chat:**

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

**PQRSDF:**

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

**Canales de Atención**

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



La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda

Gracias por visitarnos  
**ATENCIÓN CIUDADANA**



Ministerio de Vivienda,  
Ciudad y Saneamiento

@Minvivienda

@Minvivienda



# ENCUESTA CHAT

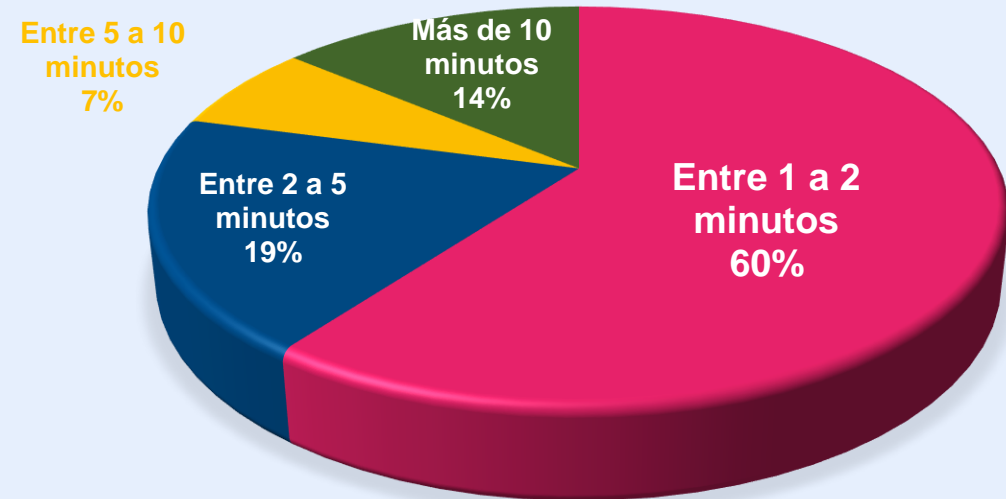
Durante el periodo citado ingresaron diligenciaron la encuesta virtual chat Institucional un total de 1,562 usuarios.

# ENCUESTA CHAT

## Pregunta numero 1 es:

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

De acuerdo a la grafica, se evidencia que el 79% de los usuarios atendidos por el canal de Chat institucional recibieron atención en menos de 5 minutos. No obstante el 14% de los usuarios que diligenciaron la encuesta indicó haber recibido atención después de 10 minutos.

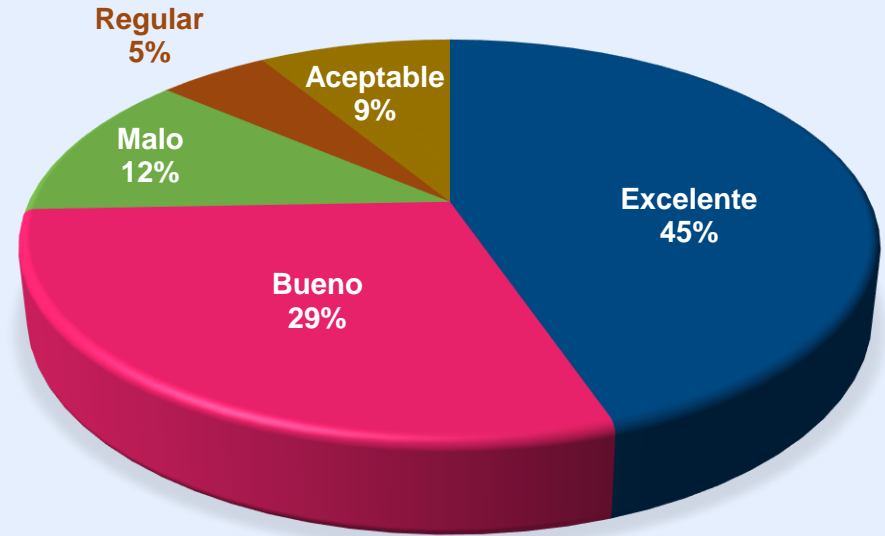


# ENCUESTA CHAT

## Pregunta numero 2 es:

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

Analizando la gráfica anterior se encuentra que el 74% 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.



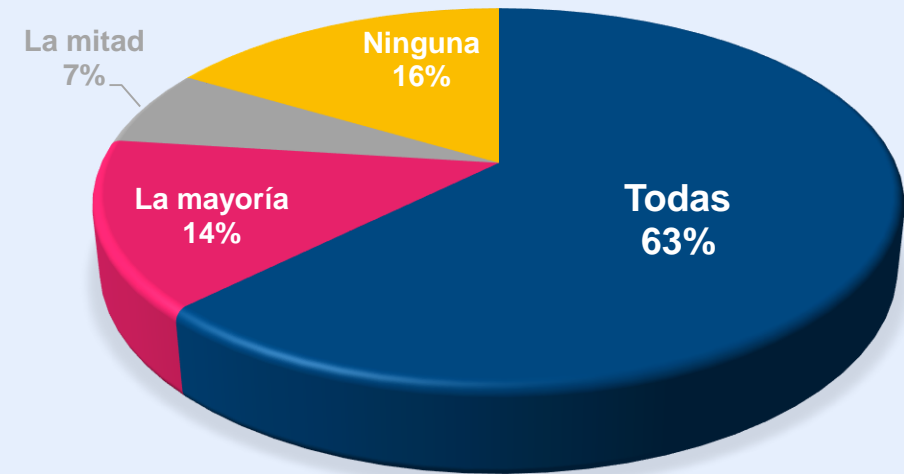
# ENCUESTA CHAT

## Pregunta numero 3 es:

### ¿Sus preguntas fueron resueltas por el asesor ?

En la siguiente grafica se evidencia que la respuesta por parte de los usuarios es positiva con un 77% a los servicios prestados por el servicio tercerizado de centro de contacto en donde se presto un servicio satisfactorio a los usuarios del MVCT.

El centro de contacto Américas BPS es el servicio que se adquirió por Colombia compra eficiente.

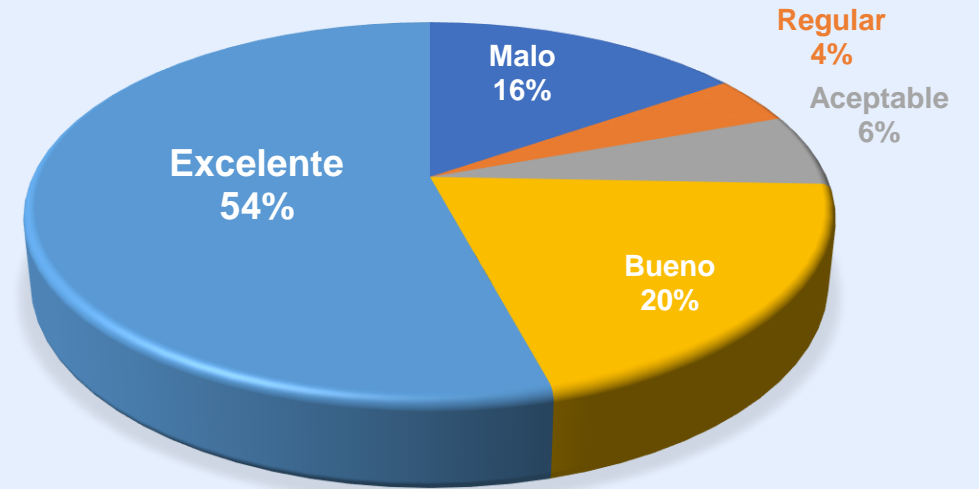


# ENCUESTA CHAT

## Pregunta numero 4 es:

### ¿Satisfacción al resolver sus dudas o inquietudes ?

En la vigencia 2019 se desarrollaron capacitaciones por parte de las áreas misionales del MVCT al Grupo de Atención al Usuario y Archivo y al centro de contacto con el fin de mejorar la calidad de la atención prestada a los colombianos que requieren información sobre los programas de vivienda y de agua potable.



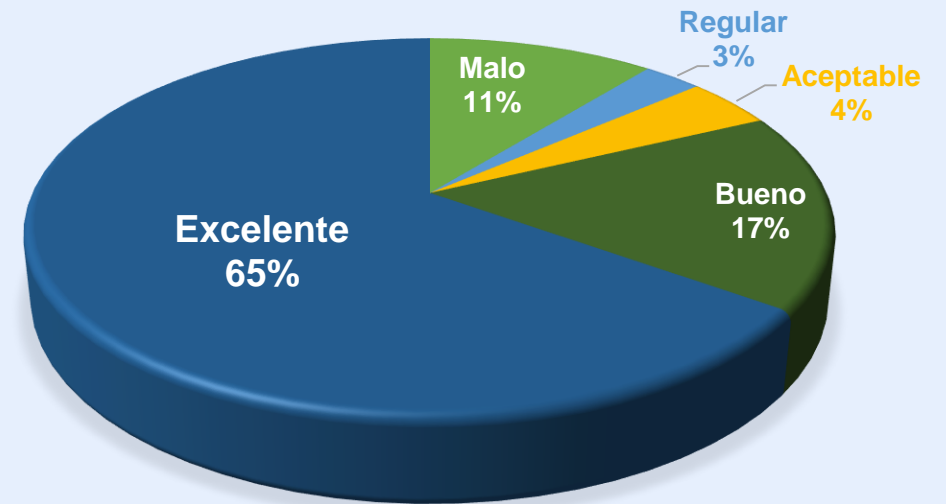


# ENCUESTA CHAT

## Pregunta numero 5 es:

### Amabilidad y actitud de respeto del asesor que lo atendió

Es de resaltar que el MVCT actualizo el protocolo de atención al ciudadano en conjunto con el FNA y la CRA, este ha sido aplicado por los agentes del centro de contacto como por el grupo de atención al ciudadano con el fin de poder prestar cada día un mejor servicio a los usuarios que requieren servicios o tramites ante nuestra entidad.

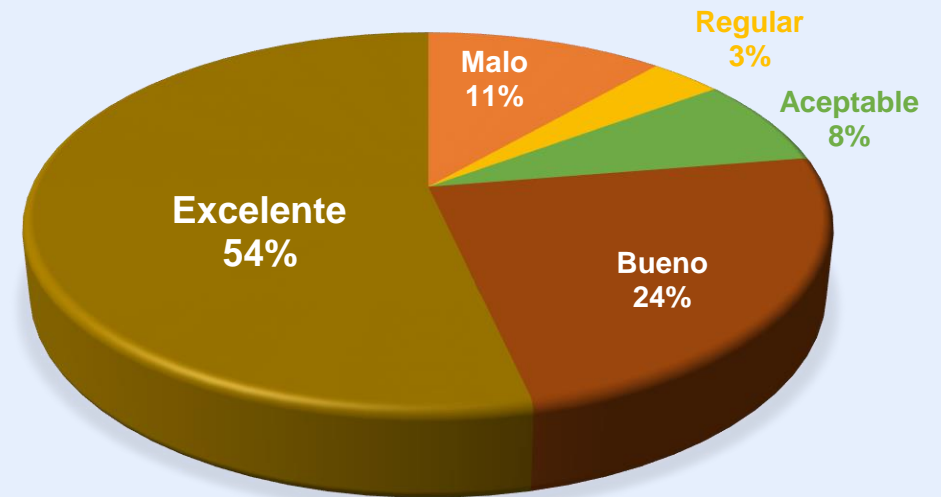


# ENCUESTA CHAT

**Pregunta numero 6 es:**

## **Facilidad en el acceso a la plataforma del Chat Institucional**

Respecto a la facilidad en el acceso a la plataforma del Chat Institucional, el Grupo de Atención al Usuario en conjunto con el Grupo de Comunicaciones estratégicas actualizo la interface de acceso a la plataforma con el fin de mejorar la relación entre los usuarios y los agentes del centro de contacto del MVCT.

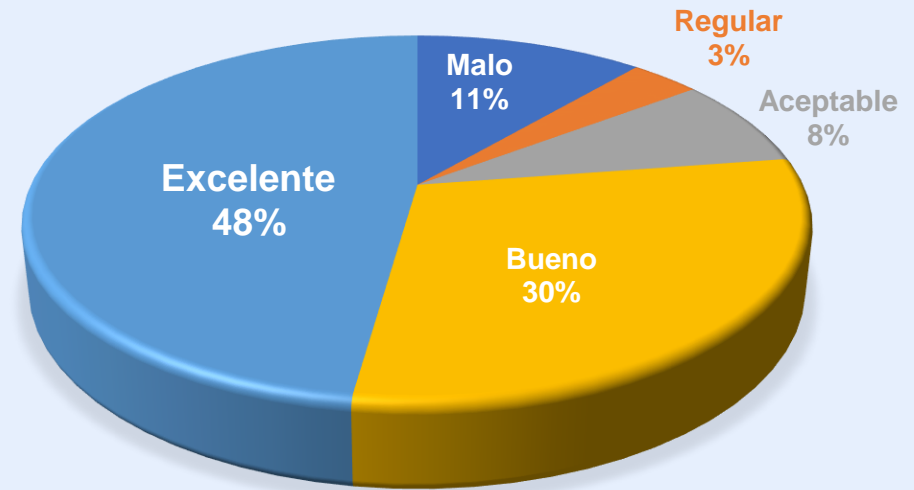


# ENCUESTA CHAT

## Pregunta numero 7 es:

### Horarios de atención al publico

El MVCT presta atención en el canal chat institucional de lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm en jornada continua, cuando el servicio esta fuera de atención, el sistema direcciona a los usuarios al sistema de PQRSDF en donde pueden generar las solicitudes y a estas se les asigna un único numero de radicada ante nuestro sistema de Gestión Documental GESDOC.





La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda

Gracias por visitarnos  
**ATENCIÓN CIUDADANA**



Ministerio de Vivienda,  
Ciudad y Saneamiento

@Minvivienda

@Minvivienda



# ENCUESTA PQRSDF

Durante el periodo citado ingresaron diligenciaron la encuesta virtual de PQRSDF un total de 327 usuarios.

# ENCUESTA PQRSDF



## Pregunta numero 1 es:

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

Con lo anterior se evidencia que el Ministerio debe mejorar los tiempos de respuesta a las PQRS presentadas a la Entidad, tan solo 24 calificaron como excelente y bueno la satisfacción de la respuesta dada a las solicitudes presentadas por los usuarios, por el contrario 279 usuarios indicaron “No haber recibido respuesta”

Cabe resaltar que el Grupo de Atención al Usuario y Archivo envía mensualmente dos reportes 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.

# ENCUESTA PQRSDF



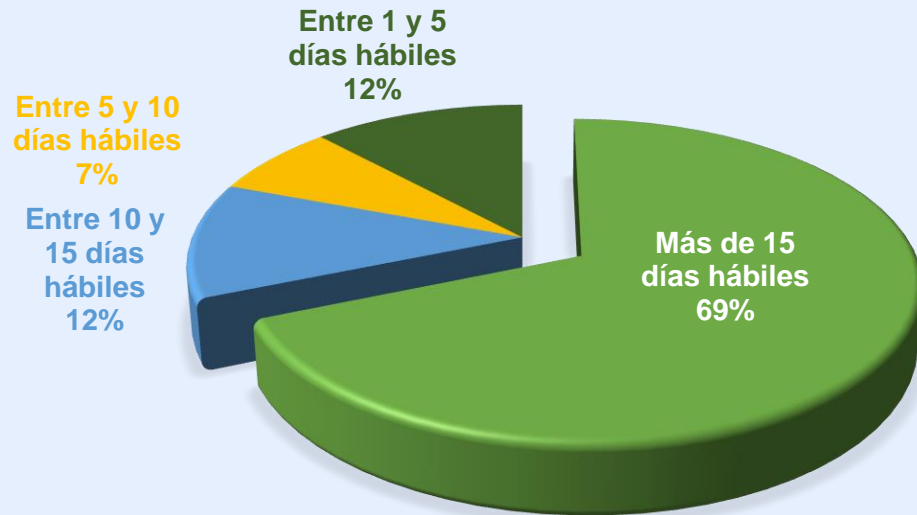
## Pregunta numero 2 es:

### ¿Sus preguntas fueron resueltas por la Entidad?

De acuerdo a las calificaciones, los usuarios no se encuentran satisfechos con las respuestas a las PQRSDF emitidas por el MVCT, por lo cual es importante que las personas encargadas de dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones que ingresan a la Entidad, se analicen detenidamente las pretensiones de los usuarios con el fin de dar respuesta puntual y de fondo a cada una de ellas.

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.

# ENCUESTA PQRSDF



## Pregunta numero 3 es:

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

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 102 de los 327 encuestados respondieron haber recibido respuesta dentro de los términos legales.



La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda

Gracias por visitarnos  
**ATENCIÓN CIUDADANA**



# ENCUESTA CANALES DE ATENCIÓN

Durante el periodo citado ingresaron diligenciaron la encuesta virtual canales de atención un total de 366 usuarios.

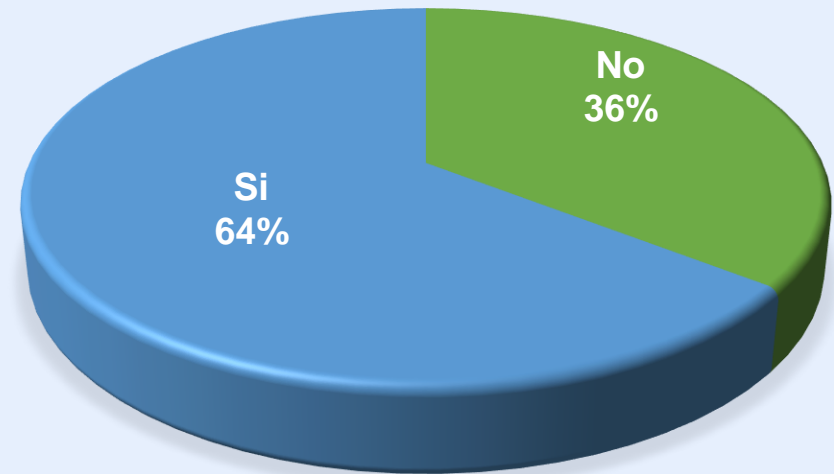


# ENCUESTA CANALES DE ATENCIÓN

## Pregunta numero 1 es:

### ¿Usted se ha comunicado al Centro de Contacto al Ciudadano?

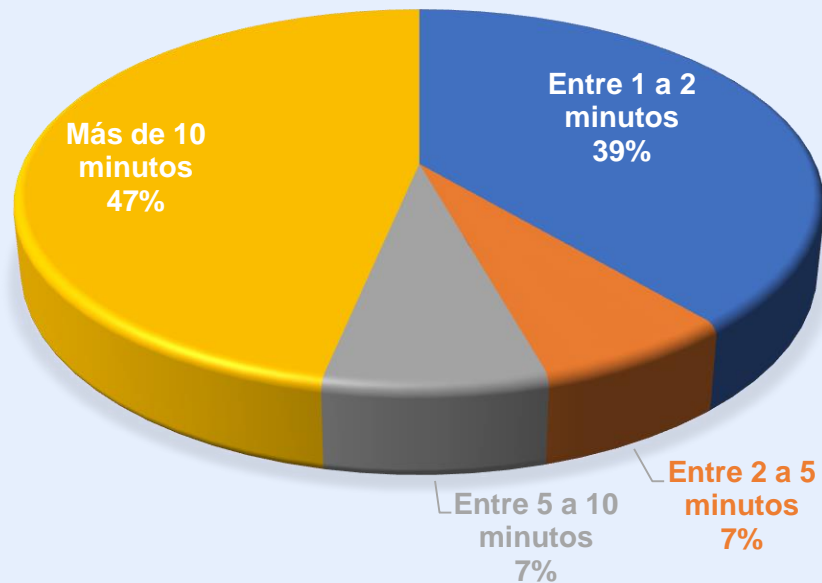
Se refleja que 236 usuarios de los 366 usuarios encuestados utilizan el centro de contacto al ciudadano para establecer comunicación con el Ministerio y recibir información sobre los trámites y servicios que presta la entidad, es por ello que se hace necesario fortalecer estos canales para poder brindarle una mejor atención a los ciudadanos y cumplir con la misionalidad de la entidad.



# ENCUESTA CANALES DE ATENCIÓN

**Pregunta numero 2 es:**

**Al realizar una llamada, ¿En cuánto tiempo fue atendido?**



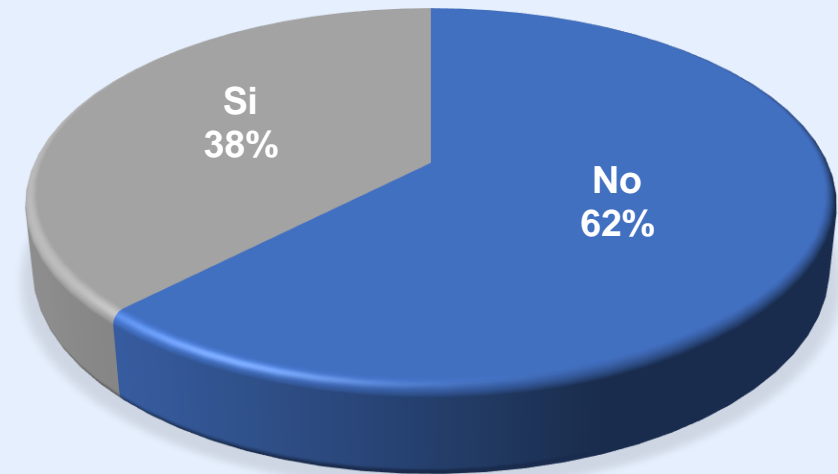
Con lo anterior se evidencia que 167 de los usuarios encuestados respondieron que el tiempo de espera se encuentra dentro de un término prudencial (entre 1 a 5 minutos), no obstante, se evidencia que 171 de los usuarios tuvieron que esperar un tiempo mayor a 10 minutos para recibir respuesta a su llamada. 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.

# ENCUESTA CANALES DE ATENCIÓN

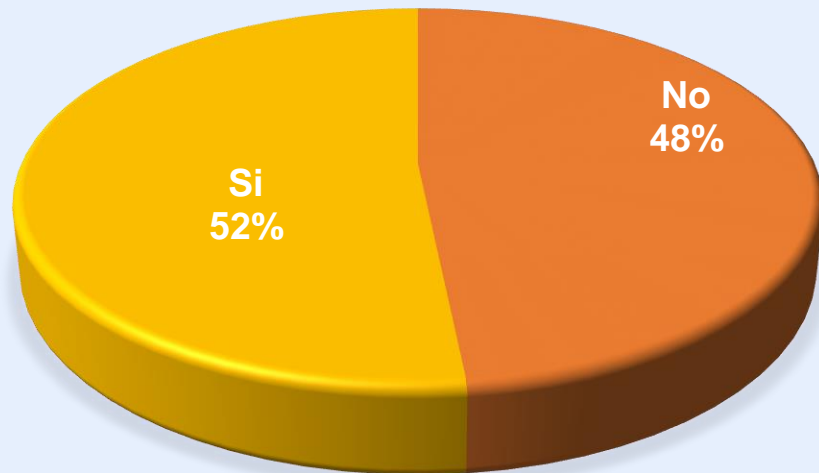
## Pregunta numero 3 es:

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

De los usuarios encuestados, 138 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.



# ENCUESTA CANALES DE ATENCIÓN



**Pregunta numero 4 es:**

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

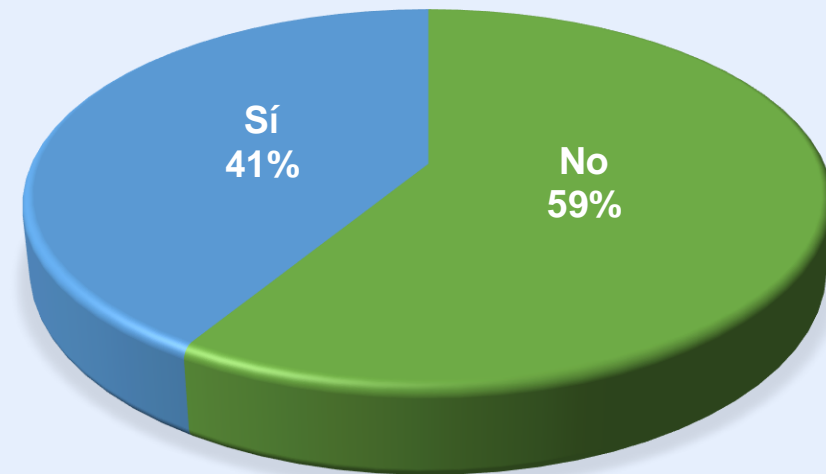
Respecto a los contenidos de la pagina web de la Entidad se evidencia que la mayoría de personas que diligenciaron la encuesta consideran que el contenido de la página web del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio es claro y comprensible, es importante que la Entidad continúe con procesos que conlleven a una mayor inclusión a la página web de la población en situación de discapacidad y se implemente por parte del GAUA la Oficina Virtual en la vigencia 2020.

# ENCUESTA CANALES DE ATENCIÓN

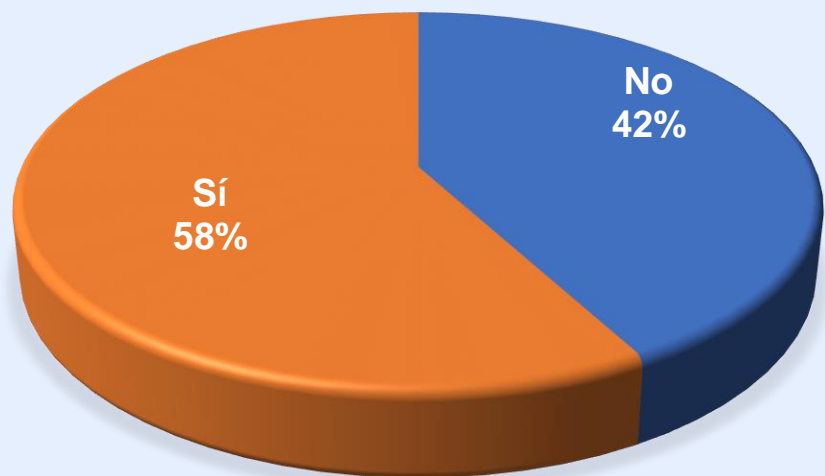
## Pregunta numero 5 es:

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

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 no es tan 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.



# ENCUESTA CANALES DE ATENCIÓN



**Pregunta numero 6 es:**

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

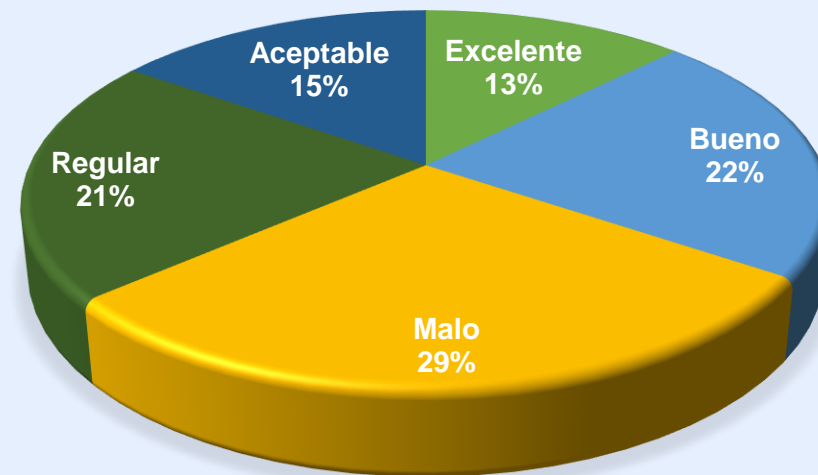
De los 366 usuarios que diligenciaron la encuesta, 212 opinan que es fácil la navegación en la pagina web de la Entidad, por lo anterior es importante continuar con las mejoras tendientes a establecer más y mejores experiencias satisfactorias de contacto con los usuarios a través de la pagina web en la línea que ya lleva la Entidad.

# ENCUESTA CANALES DE ATENCIÓN

## Pregunta numero 7 es:

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

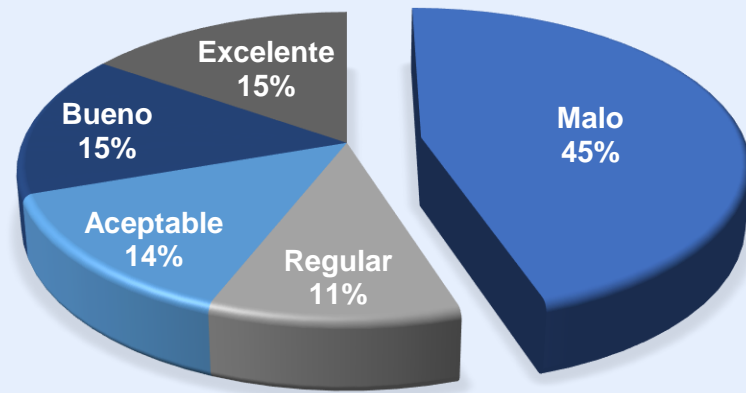
En su mayoría, los usuarios encuestados se encontraron satisfechos en general con los servicios que presta la entidad. No obstante es importante prestar atención en aquellos resultados que no se encontraron dentro de un rango normal de variación en la calificación con el animo de lograr mejores resultados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



# ENCUESTA CANALES DE ATENCIÓN

**Pregunta numero 8 es:**

**Satisfacción al resolver sus dudas o inquietudes**



En la grafica se evidencia que 111 de los encuestados, estuvieron de acuerdo con la respuesta dada a las dudas o inquietudes que tenían, igualmente se debe seguir incluyendo para la próxima vigencia 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 y sea lo mas precisa posible.

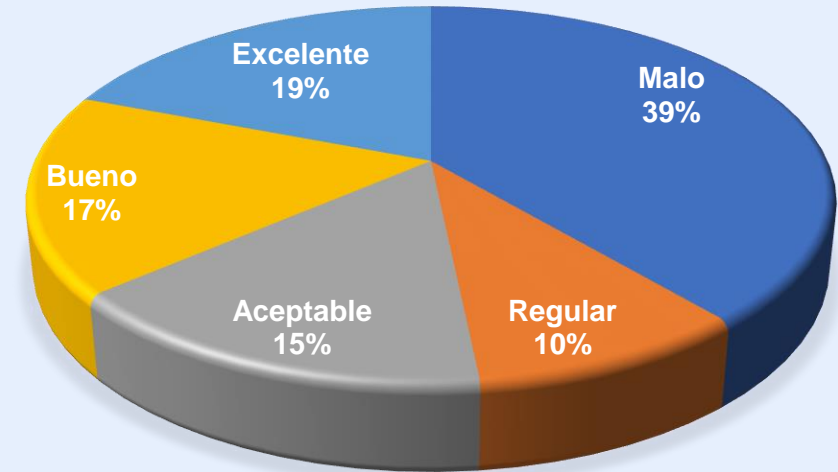


# ENCUESTA CANALES DE ATENCIÓN

## Pregunta numero 9 es:

### Amabilidad y actitud de respeto del asesor(a)

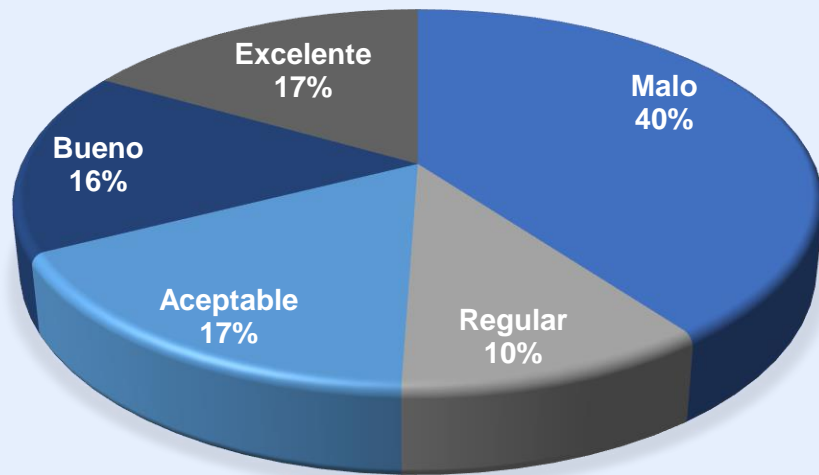
De acuerdo a la encuesta se evidencia que 133 usuarios están de acuerdo con la amabilidad y actitud de respeto del asesor(a), es importante recordar a las personas encargadas de brindar atención en el punto de atención personalizada sobre la actitud que debe ser asumida frente a los usuarios, la cual debe caracterizarse por el respeto, la tolerancia, la colaboración y la procura por atender los requerimientos de los usuarios.



# ENCUESTA CANALES DE ATENCIÓN

**Pregunta numero 10 es:**

**Conocimiento y dominio de los temas que tiene el asesor**



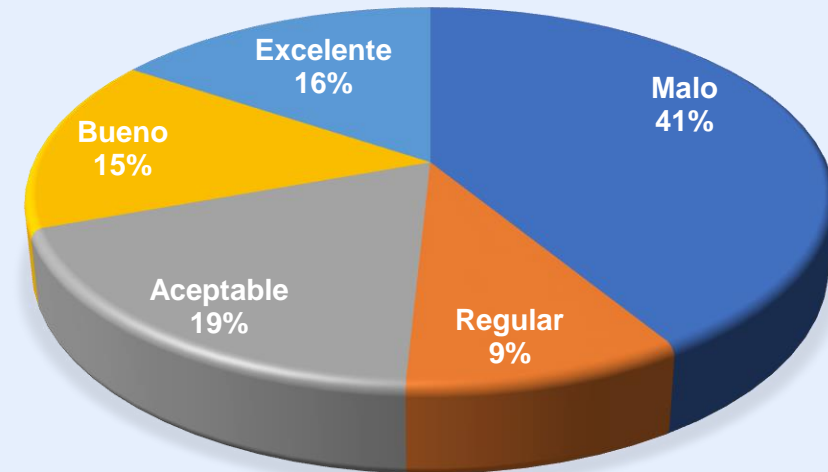
Con el fin de reforzar los conocimientos de los servidores públicos que están de cara al ciudadano se esta gestionando por parte de la coordinación del GAUA capacitaciones en temas competentes a la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda por medio de capacitación y acompañamiento continuo con el fin de que la calidad de la información brindada a los usuarios sea lo mas clara posible. No obstante y dado a que en algunos casos la respuesta a las solicitudes de postulación es negativa.

# ENCUESTA CANALES DE ATENCIÓN

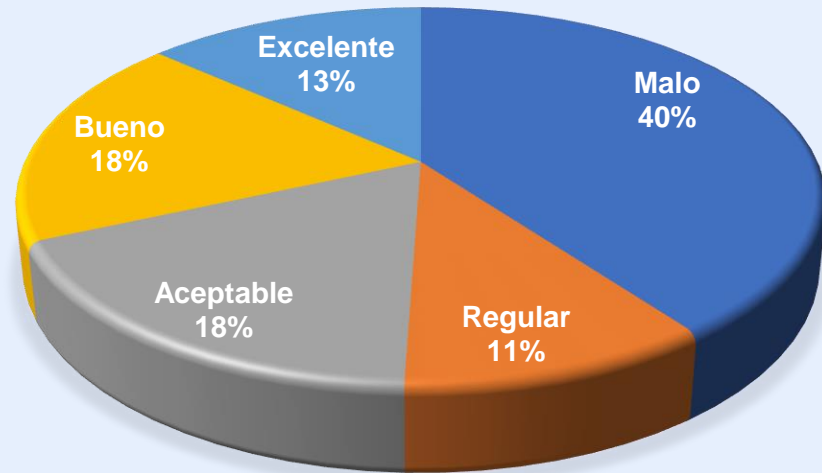
## Pregunta numero 11 es:

### Horarios de atención al público

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 telefónico.



# ENCUESTA CANALES DE ATENCIÓN



**Pregunta numero 12 es:**

## **Espacio destinado para la atención al ciudadano**

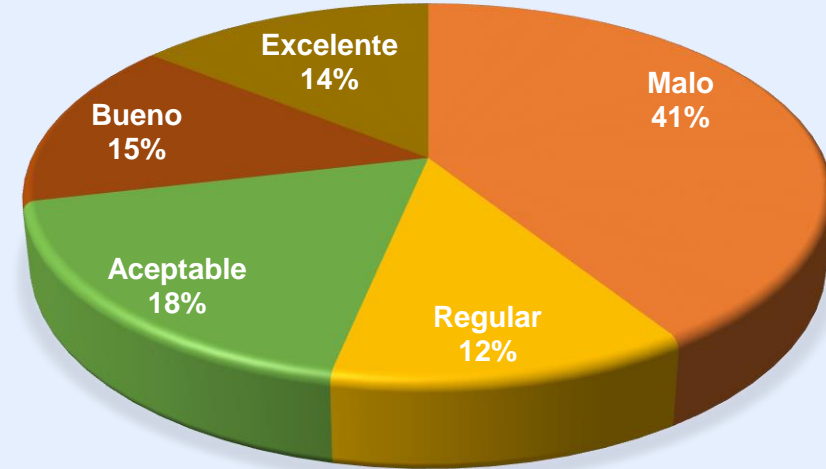
Es importante tener en cuenta que las instalaciones en las que opera actualmente el punto de atención personalizada no son propiedad de la Entidad, razón por la cual los cambios locativos o reformas que deban hacerse son restringidas, por otra parte, se pretende mover el punto de atención personalizada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

# ENCUESTA CANALES DE ATENCIÓN

**Pregunta numero 13 es:**

## **Comodidad de las instalaciones**

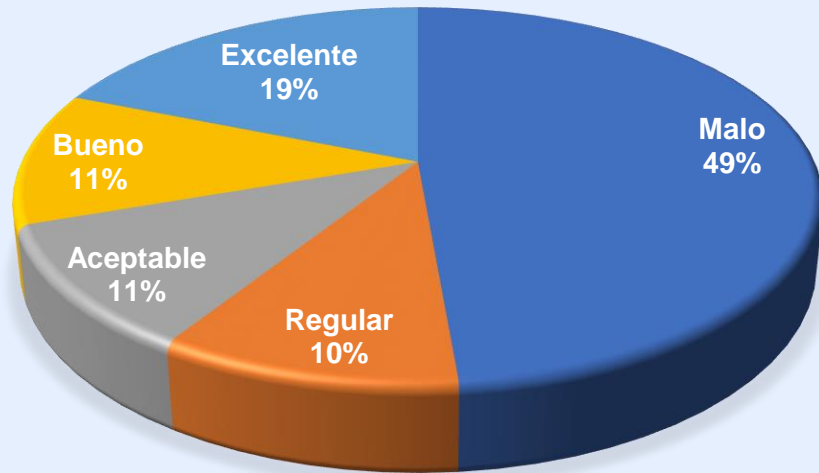
Con respecto a este aspecto evaluado es de resaltar que se adelanta para el próximo año un convenio con INSOR y con INCI para la atención de usuarios en situación de discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños en brazos y la adquisición de un Easy Turno en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el cual estará ubicado en la oficina de atención personalizada para



# ENCUESTA CANALES DE ATENCIÓN

**Pregunta numero 14 es:**

## **Satisfacción al resolver sus dudas o inquietudes**

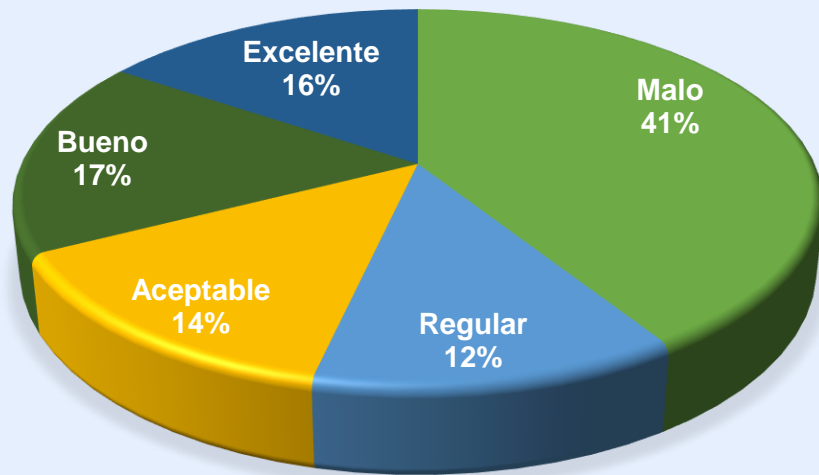


Con lo anterior se encuentra que 150 de los usuarios encuestados, indicaron que se encontraban satisfechos con la respuesta recibida a las dudas o inquietudes. Por otra, parte se refleja que la cantidad restante no logro un grado de satisfacción esperado, pues 216 los encuestados respondieron como mala 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.

# ENCUESTA CANALES DE ATENCIÓN

**Pregunta numero 15 es:**

**Conocimiento y dominio de los temas que tiene el asesor**



En la encuesta 119 de los usuarios indicaron que el conocimiento y dominio del tema que tuvo el(la) asesor(a) fue bueno o excelente, seguido de 51 usuarios que opinó que era aceptable, no obstante 196 usuarios calificaron como malo este aspecto, por lo cual es importante que el operador del centro de contacto preste gran atención y enfile 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.

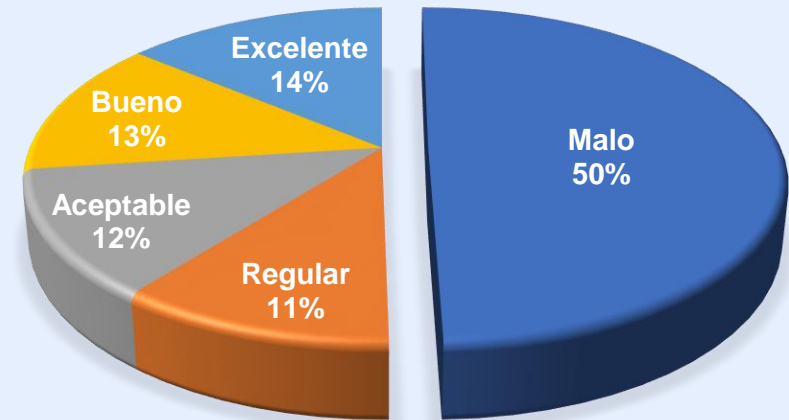
# ENCUESTA CANALES DE ATENCIÓN

## Pregunta numero 16 es:

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

Se refleja que 144 usuarios de los 366 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 39,34% de satisfacción, pero sin embargo el 60,65% restante no está conforme.

Para la vigencia 2020 se esta llevando nuevamente el proceso de tercerización del centro de contactó por medio de los servicios BPO de Colombia compra eficiente.







La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda

Gracias por visitarnos  
**ATENCIÓN CIUDADANA**



Ministerio de Vivienda,  
Ciudad y Sostenible

@Minvivienda

@Minvivienda

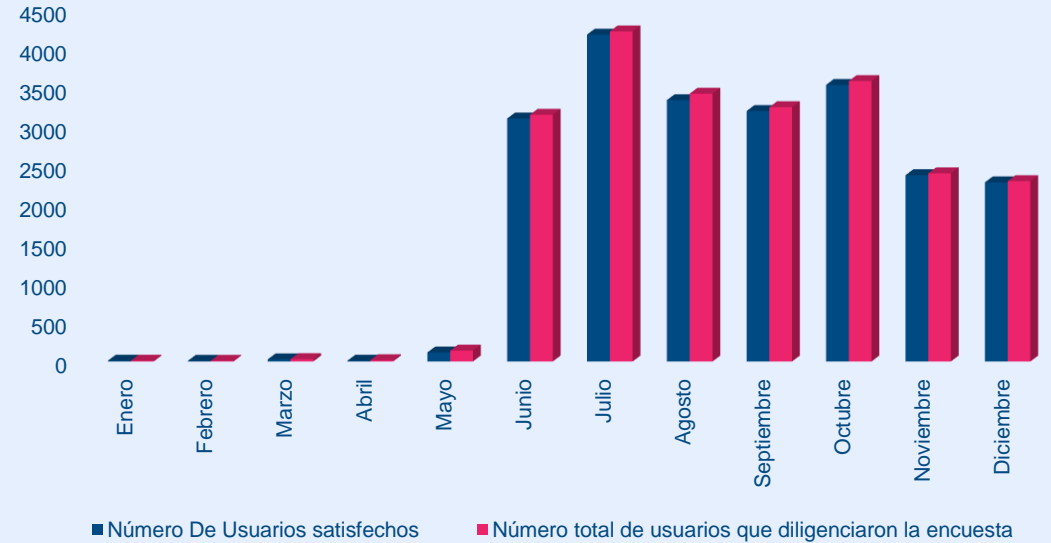
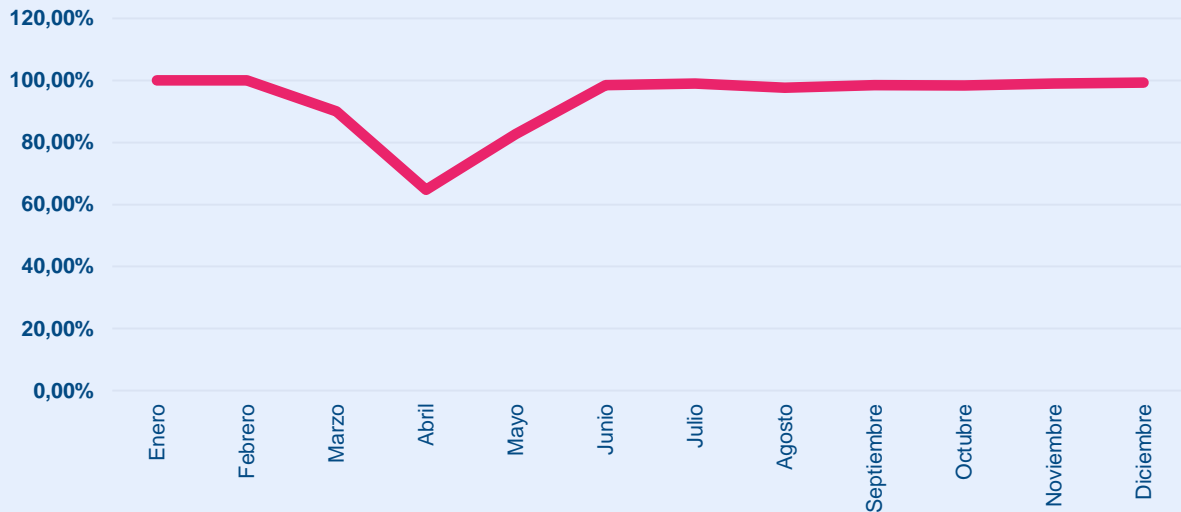


# ENCUESTA ATENCIÓN PERSONALIZADA SEDE CALLE 18

En el punto de atención personalizada del MVCT se atendieron presencialmente a 22,545 usuarios que se acercaron a la sede de la entidad a solicitar información o a consultar el estado de sus peticiones.

# ENCUESTA ATENCIÓN PERSONALIZADA SEDE CALLE 18

El indicador arroja una ejecución total del **98%** debido a la atención que se prestó en el punto presencial y chat institucional, esto se evidencia en la calificación de los usuarios, en donde 22,202 calificaron positivamente la atención y 343 calificaron negativamente.



En términos acumulados durante la vigencia 2019 el indicador "Nivel de satisfacción del usuario" arroja una ejecución del 98% debido a que hubo 22,202 usuarios satisfechos en la atención de los 22,545 usuarios atendidos por canal presencial y chat.



La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda



# GRACIAS

[www.minvivienda.gov.co](http://www.minvivienda.gov.co)

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