

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

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 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 a través de la cual se pretende conocer la satisfacción del usuario con respecto a los canales de: CHAT, PQSR, punto de atención personalizada, Centro de contacto al ciudadano o canal telefónico y la página web.

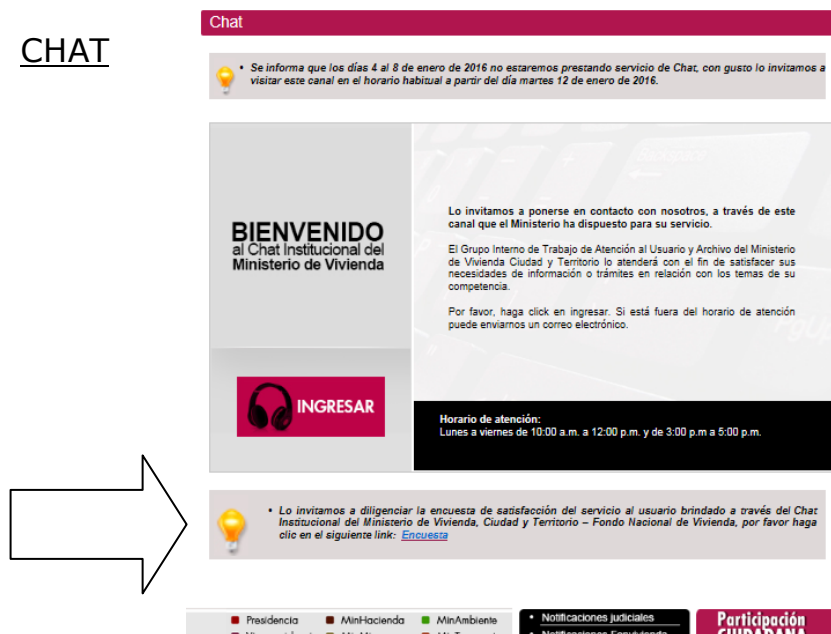
Para lo anterior se establecieron tres encuestas, una para el canal de Chat Institucional, otra para el canal de PQRS y una tercera que cubre los canales telefónico, personalizado y pagina web de la Entidad.

Estas encuestas fueron diseñadas e implementadas durante la vigencia del año 2015, con el presente documento se pretende dar a conocer periódicamente 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:

CHAT



PQRS

MINVIVIENDA **TODOS POR UN NUEVO PAÍS** PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Miércoles 08 de Enero de 2016

Mapa del sitio | Buscar este sitio | Traducir

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

Inicio > Trámites y servicios > Peticiones y sugerencias (PQRS)

VICEMINISTERIO DE VIVIENDA
VICEMINISTERIO DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO

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, le 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.

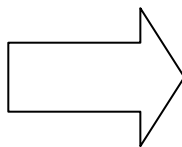
Sugerencia: Intimación, inspiración, idea que se sugiere. Hace referencia a la propuesta efectuada por el usuario o cliente para mejorar un servicio o proceso de la Entidad.	Peticiones: Es la pretensión de un usuario, peticionario o cliente, con relación a temas de competencia del Ministerio.
Comentarios: Explicación de un hecho para su mejor inteligencia. Juicio, parecer, mención o consideración que se hace, oralmente o por escrito, acerca de alguien o algo.	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.
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.	Conceptos: Ideas que conlleva o forma el entendimiento. Pensamiento expresado con palabras. Sentencia, apéndice, dicho ingenioso. Opinión, juicio. Crédito en que se tiene a alguien o algo. Aspecto, calidad, título.
Denuncia: 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 notificacionesjudic@minvivienda.gov.co, y para acciones del Fondo de Vivienda, FONVIVIENDA notificacionesfondo@minvivienda.gov.co.

Su solicitud será resuelta en los siguientes términos:

- PQRS: 15 días hábiles.
- PQRS población vulnerable: 10 días hábiles.
- Requerimientos (AS): 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](#)



Atención al ciudadano

ANUNCIO

⚠️ Todos los trámites del extinto ICT-INURBE-INSOCREDIAL, 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, RECLAMO, SUGERENCIA, RECLAMO o DENUNCIA, por favor diligencie el siguiente formato:

[Formulario PQRS](#)

Números telefónicos de atención al usuario

Línea principal de atención al usuario:
 PBX: 4897970

Desde Bogotá:
 PBX: 3323434
 FAX: 2817327

Línea Gratuita Nacional:
 01 8000 516 201

Datos de contacto de la Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo:
 Nombre: Adriana Bonilla Marquinez.

CANAL PERSONALIZADO, TELEFONICO Y PAGINA WEB

Igualmente pueden ser encontradas estas en cuestras en los siguiente link 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 pagina 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.

Fecha de corte de tabulación: Diciembre 21 de 2015

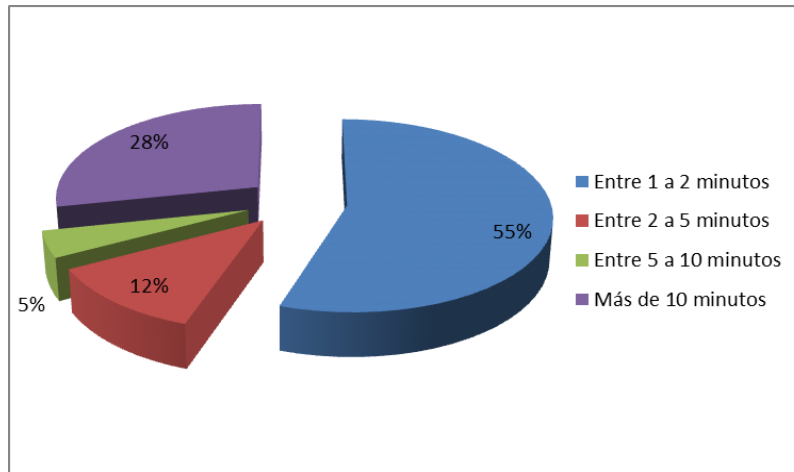
LOS RESULTADOS

Chat

Total Usuarios que diligenciaron la Encuesta	68
--	----

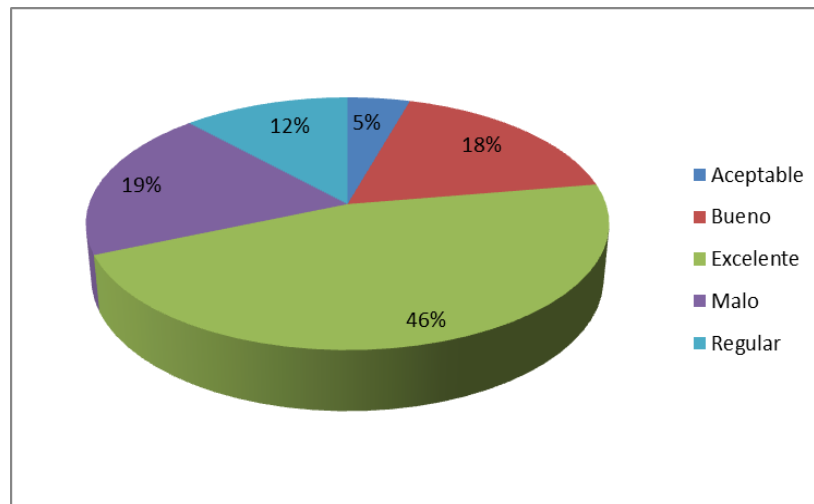


1. Al ingresar al Chat Institucional, ¿cuánto debe esperar en línea para ser atendido?



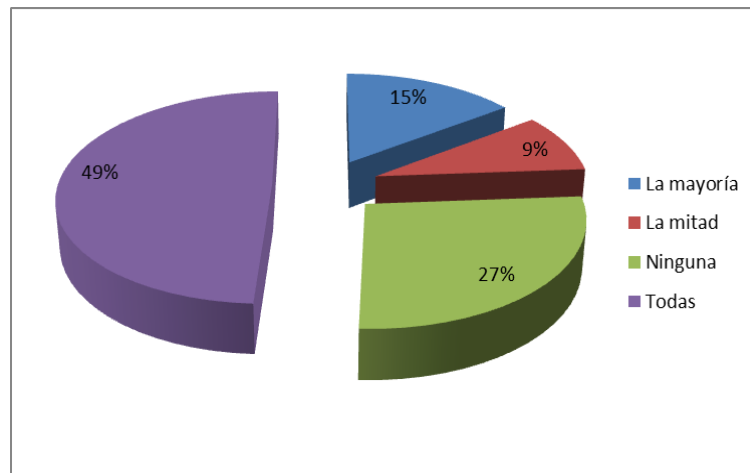
De acuerdo a lo anterior, se evidencia que más de la mitad de los usuarios atendidos por el canal de Chat institucional recibieron atención prácticamente de manera inmediata. No obstante un poco más de la cuarta parte de usuarios que diligenciaron la encuesta indicó haber recibido atención después de 10 minutos, situación a la cual se deberá analizar sus causas.

2. ¿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 69% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el nivel de conocimiento, dominio del tema y claridad de la información que tenía el asesor que le atendió. No obstante es importante que la o las personas que atiendan este canal reciban proceso de capacitación o en su defecto sean informados sobre los diferentes planes, programas y proceso que lidera la Entidad.

3. ¿Sus preguntas fueron resueltas por el asesor?

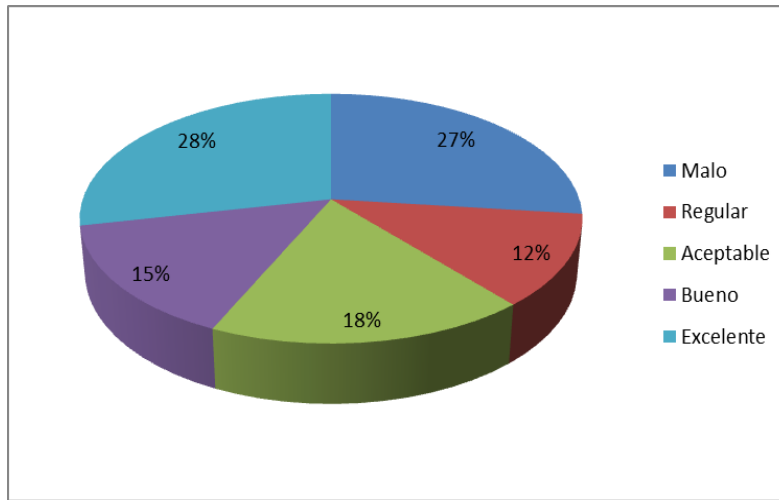


Con lo anterior se refleja que más de la mitad de los usuarios recibieron respuesta por lo menos en la mayoría a sus preguntas realizadas. No obstante un porcentaje importante (27%), indicó no haber recibido respuesta a sus interrogantes, por lo anterior es importante recalcar en las personas encargadas de la atención del canal prestar una debida atención con el fin de identificar cada una de las preguntas, dudas e inquietudes que pueda tener el usuario y así poder dar una respuesta u orientación respecto a cada una de ellas.

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

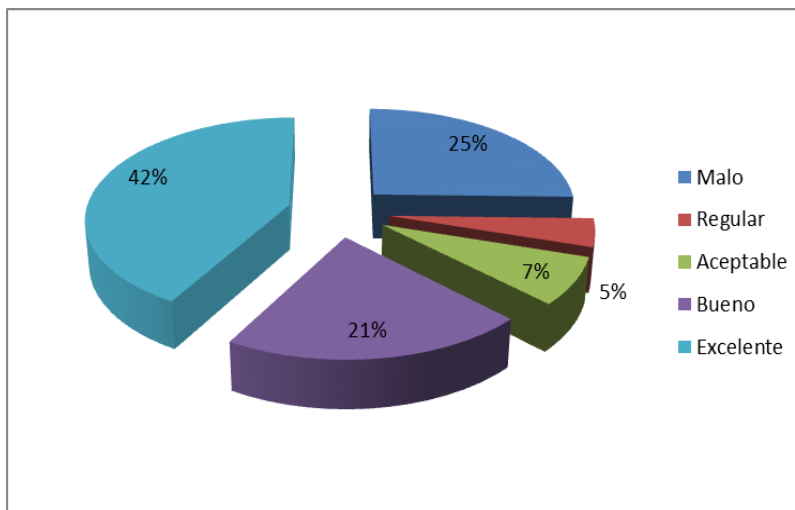
Donde 1 es Malo, 2 es regular, 3 es Aceptable, 4 es Bueno y 5 es Excelente

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



El 61% de las personas que completaron la encuesta indican estar de acuerdo con el horario en el cual el Ministerio presta el servicio de Chat institucional, es importante resaltar la gran cantidad de usuarios atendidos a través de este canal pues para el año 2015 se brindó atención a 9.965 personas.

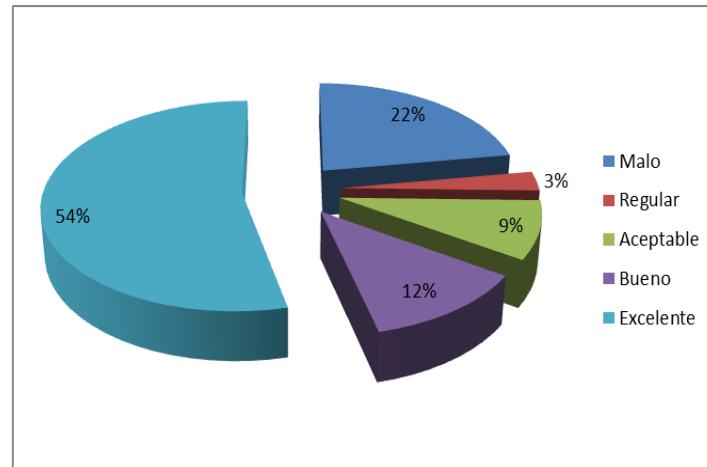
Aspecto evaluado: **Facilidad en el acceso a la plataforma del Chat Institucional**



Respecto a la facilidad en el acceso a la plataforma del Chat Institucional, se encontró que el 70% 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

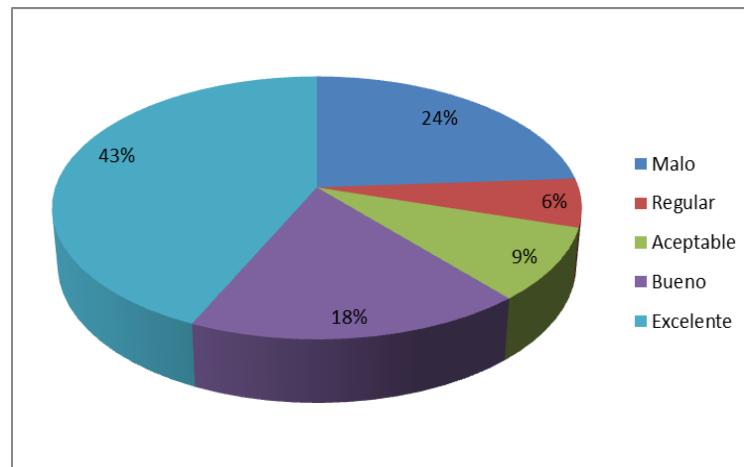
los usuarios, situación que puede afectar el resultado a esta pregunta pues el 25% calificaron como “Malo”.

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



Es de resaltar que más de la mitad de los usuarios atendidos por este canal calificaron que la amabilidad y actitud de respeto del asesor que lo atendió fue “excelente”, igualmente se refleja que el 22% de los usuarios calificaron como “Malo” este aspecto, situación que debe ser tenida en cuenta por las personas que atienden este canal con el ánimo de que sean mejoradas las deficiencias que se presenten al respecto y se establezca una comunicación asertiva con los usuarios de la Entidad.

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

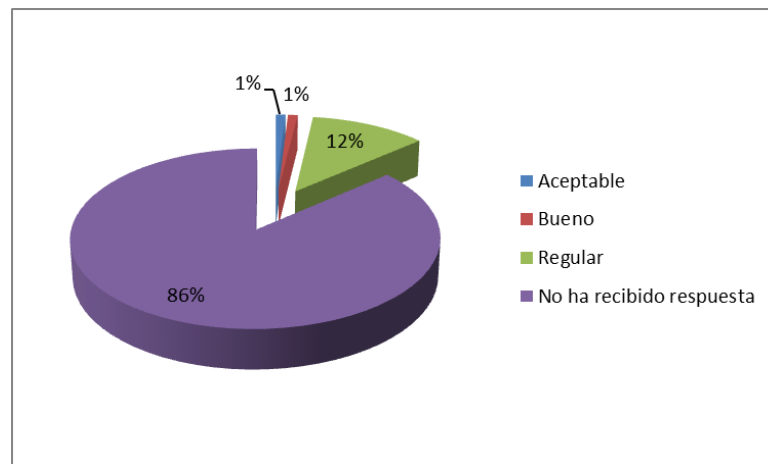


Se evidencia con lo anterior que sumados los porcentajes arrojados por las opciones "Excelente" y "Bueno", en total un 61% usuarios se encontraron satisfechos con la respuesta a las dudas o inquietudes. Es importante tener en cuenta que el porcentaje de respuestas al aspecto "Facilidad en el acceso a la plataforma del Chat Institucional" pueden afectar los resultados de este aspecto evaluado.

PQRS

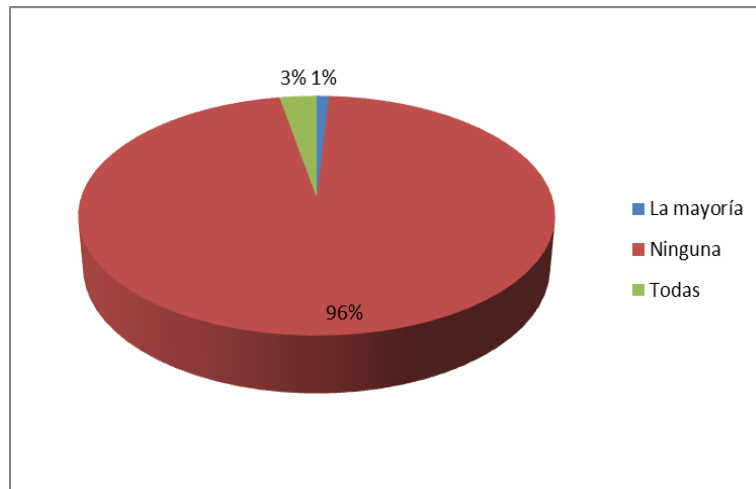
Total Usuarios que diligenciaron la Encuesta	103
--	-----

1. La primera pregunta hace referencia al número de radicado con el cual quedó registrada la Petición, queja, Reclamo o Sugerencia.
2. ¿Califique la satisfacción de la respuesta dada a su solicitud?



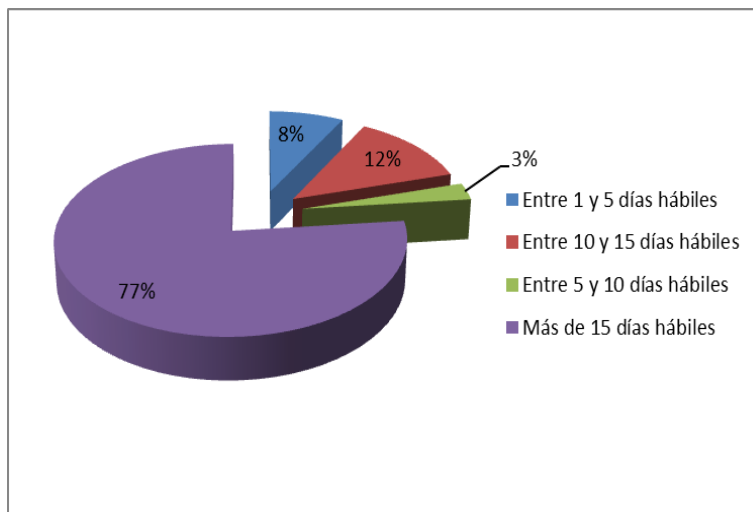
Con lo anterior se evidencia que el Ministerio debe mejorar los tiempos de respuesta a las peticiones presentadas a la Entidad, pues tan solo el 2% calificaron como bueno y aceptable la satisfacción de la respuesta dada a las solicitudes presentadas por los usuarios y por el contrario el 86% indicó no haber recibido respuesta, lo cual puede afectar la percepción que pueda tener los usuarios con respecto a la Entidad.

3. ¿Sus preguntas fueron resueltas por la Entidad?



De acuerdo a la grafica anterior, los usuarios no se encuentran satisfechos con las respuestas a las preguntas que han sido realizadas, por lo cual es importante que las personas encargadas de dar trámite a las peticiones que ingresan a la Entidad, lean detenidamente las pretensiones de los usuarios con el fin de dar respuesta puntual. Es recomendable usar lenguaje claro y comprensible para el usuario, pues aunque para la entidad la respuesta pueda estar incluida en la información que se brinda a través de las cartas que emite el Ministerio a sus usuarios, para estos probablemente no sea clara.

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



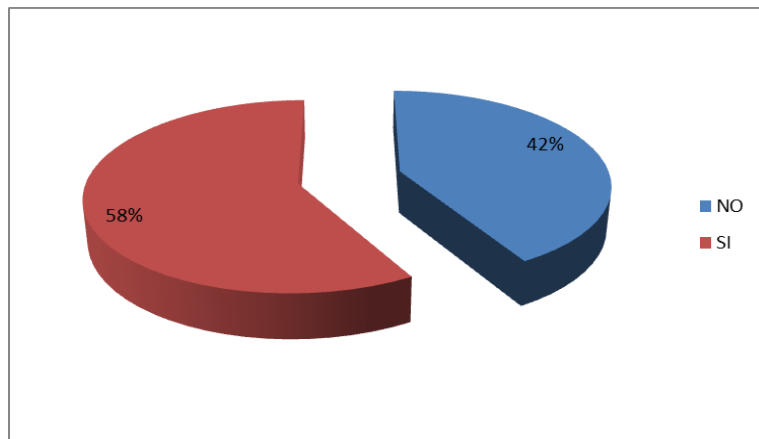
En concordancia con los resultados consolidados de la segunda pregunta, y de acuerdo a la gráfica anterior, se encuentra que el tiempo empleado por la Entidad para la emisión de respuestas a los derechos de petición no es el

esperado por el usuario para lo cual se recomienda tener en cuenta los términos establecidos por la normatividad vigente (Ley 1755 de 2015).

CANAL PERSONALIZADO, TELEFONICO Y PAGINA WEB

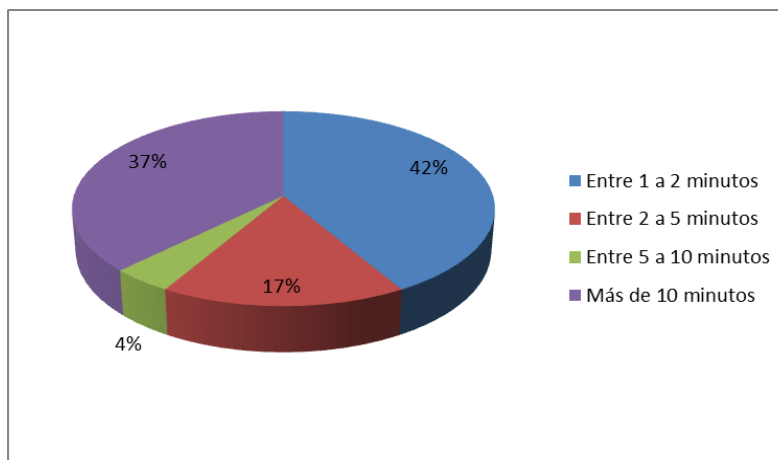
Total Usuarios que diligenciaron la Encuesta	24
--	----

1. ¿Usted se ha comunicado al Centro de Contacto al Ciudadano línea 4897976 o a la Línea Gratuita Nacional 01 8000 516 201?



Se refleja que gran parte de los 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.

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

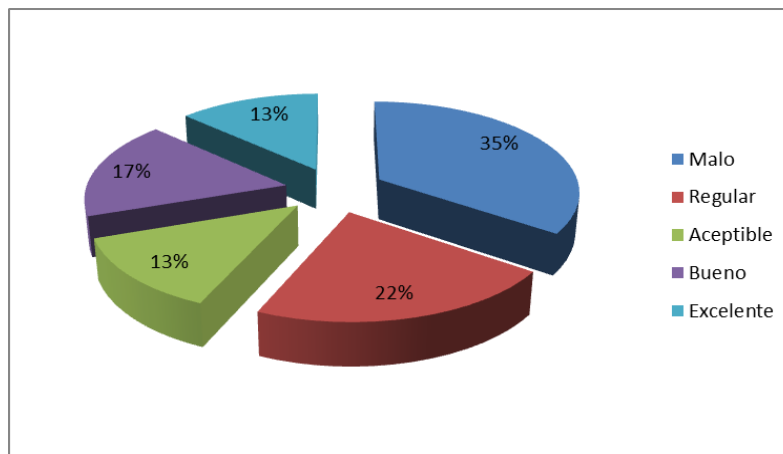


Con lo anterior se puede entender que el 59% de los usuarios encuestados opinaron que el tiempo de espera se encuentra dentro de un término prudencial de espera (entre 1 a 5 minutos), no obstante se evidencia que el 37 % de los usuarios tuvieron que esperar más de 10 minutos para recibir respuesta a su llamada. Es importante resaltar que el tiempo de espera de nuestro centro de contacto oscila de acuerdo al informe presentado por el operador durante el mes de diciembre de 2015 en 1 minuto.

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?

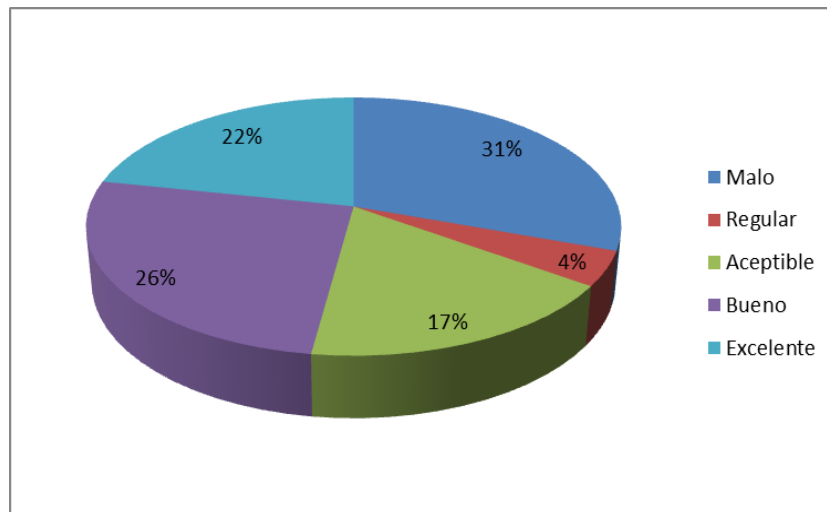
Donde 1 es Malo, 2 es regular, 3 es Aceptable, 4 es Bueno y 5 es Excelente

Aspecto evaluado: **Tiempo de espera para que le conteste su llamada el asesor(a)**



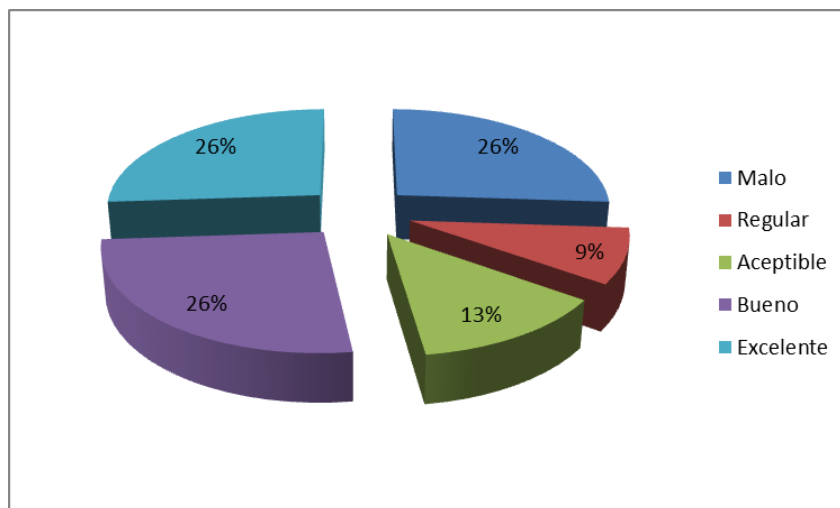
Con la respuesta a las dos preguntas anteriores se encuentra una inconsistencia, pues a pesar de que el 42% de los usuarios fueron atendidos antes de dos minutos por el asesor, la percepción de los usuarios es regular o mala (57%) con respecto al tiempo de espera para que le conteste la llamada el asesor(a). Puede presentarse que el usuario confunde el servicio prestado a través del conmutador de la entidad (3323434) con la línea de atención al usuario o línea gratuita nacional (4897976 o 01 8000 516 201).

Aspecto evaluado: **Conocimiento y dominio del tema que tiene el asesor(a)**



El 48% de los usuarios indicaron que el conocimiento y dominio del tema que tuvo el asesor(a) fue bueno o excelente, seguido del 17% que opinó que era aceptable, no obstante el 31% calificaron como malo este aspecto, por lo cual es importante que el operador del centro de contacto que proporcione los servicios durante el año 2016 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.

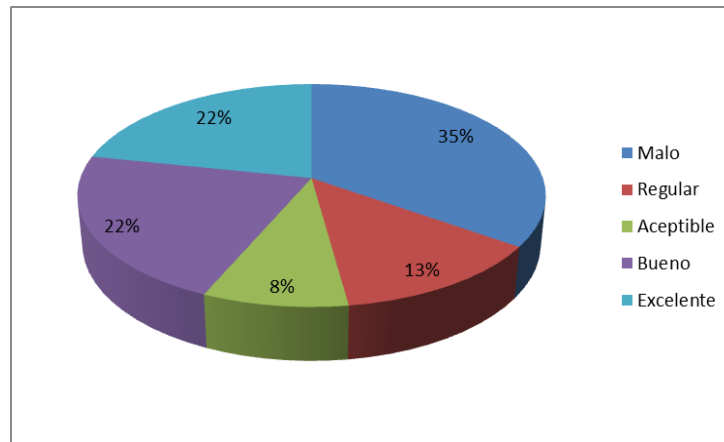
Aspecto evaluado: **Amabilidad y actitud de respeto de la persona que lo atiende**



Con lo anterior se evidencia que el 52% de los encuetados 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

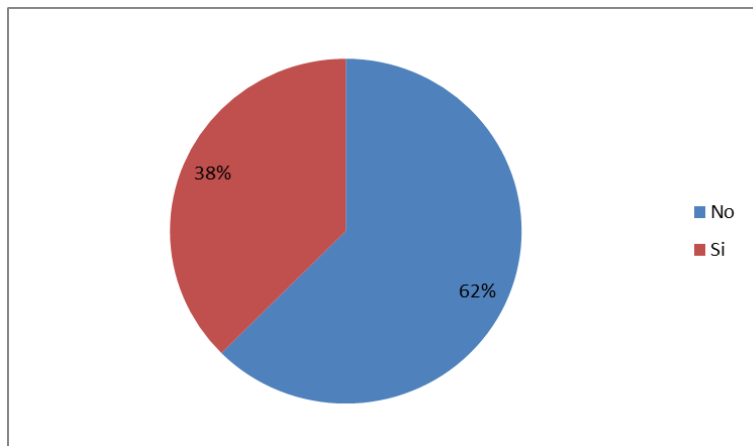
obtenidos por la encuesta de calificación del servicio que directamente aplica el centro de contacto y en donde se refleja una percepción mejor calificada pues tan solo el 2% indicó que la calidad del servicio es mala o regular por lo menos durante el mes de diciembre de 2015.

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



Con lo anterior se encuentra que más de la mitad de usuarios encuestados (52%), 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 su grado de satisfacción esperado, 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?

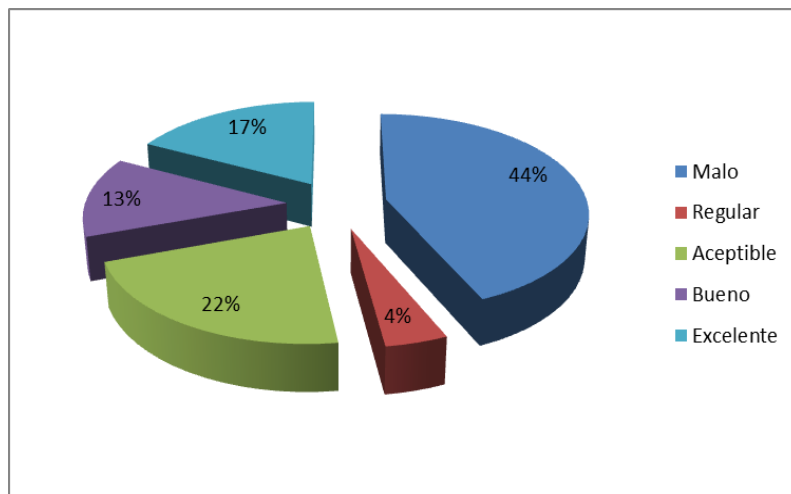


De los usuarios encuestados tan solo el 38% han visitado el punto de atención personalizada del Ministerio ubicado en la Calle 18 # 7-49 en la ciudad de Bogotá, en donde en el horario de 8:00 am a 4:00 pm en jornada continua de lunes a viernes se brinda información y se resuelven dudas sobre los programas, 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?

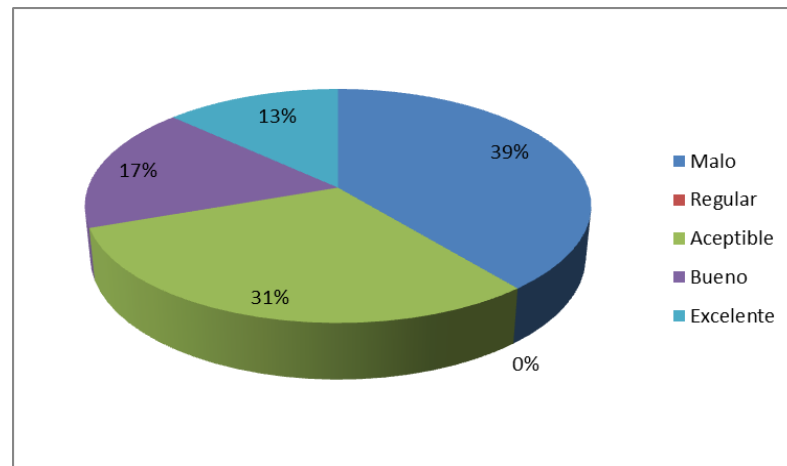
Donde 1 es Malo, 2 es Regular, 3 es Aceptable, 4 es Bueno y 5 es Excelente.

Aspecto evaluado: **Comodidad de las instalaciones**



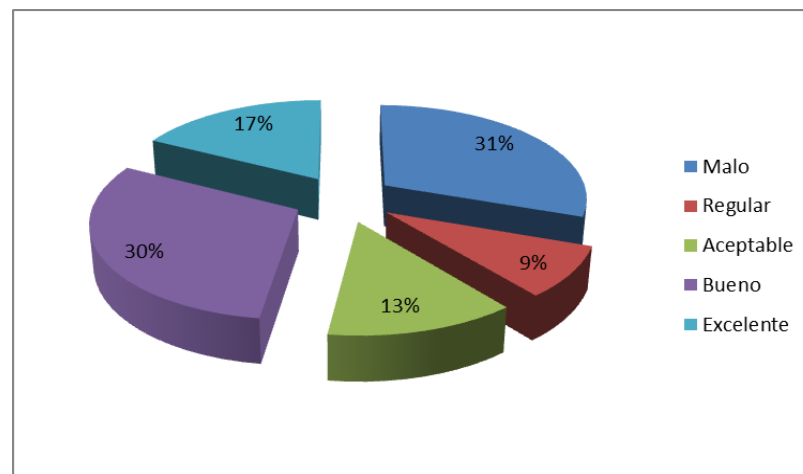
Con respecto a este aspecto evaluado es de aclarar que tan solo en el mes de noviembre del año 2015 se realizaron algunas modificaciones, en el punto de atención personalizada, las cuales incluyeron ampliación, instalación de rampla de acceso para personas en situación de discapacidad, cambio y ampliación de número de sillas e instalación de un televisor de 40 pulgadas. Por lo anterior se espera que los resultados mejoren para los próximos periodos.

Aspecto evaluado: **Espacio destinado para la atención al ciudadano**



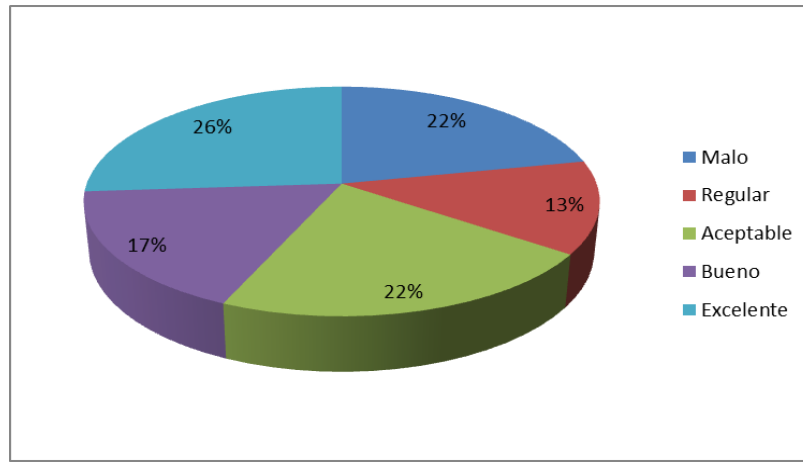
Con respecto a este aspecto evaluado es de aclarar que tan solo en el mes de noviembre del año 2015 se realizaron algunas modificaciones, en el punto de atención personalizada, las cuales incluyeron ampliación, instalación de rampla de acceso para personas en situación de discapacidad, cambio y ampliación de número de sillas e instalación de un televisor de 40 pulgadas. Por lo anterior se espera que los resultados mejoren para los próximos periodos.

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



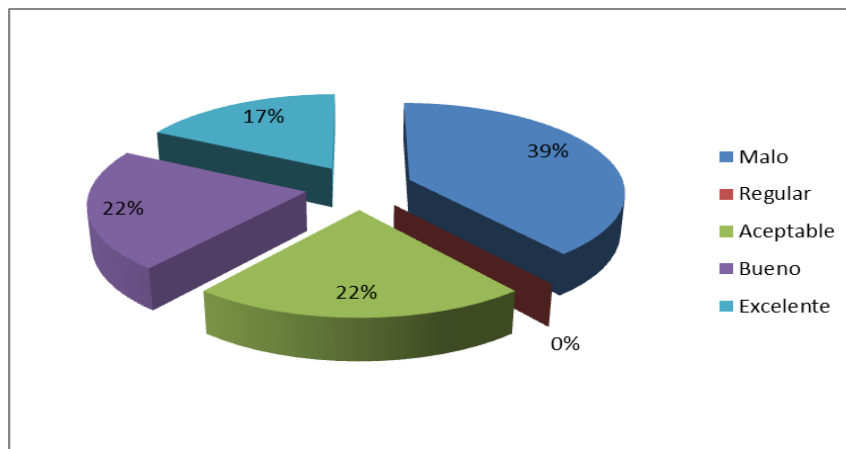
Al respecto, el Ministerio cumple con el horario establecido por la normativa vigente, la cual indica que semanalmente las entidades deberán prestar sus servicios al público 40 horas, esto se refleja ya que el 60% de los encuestados indicarán estar de acuerdo con el horario de servicio de atención al ciudadano.

Aspecto evaluado: **Conocimiento y dominio de los temas que tiene el asesor**



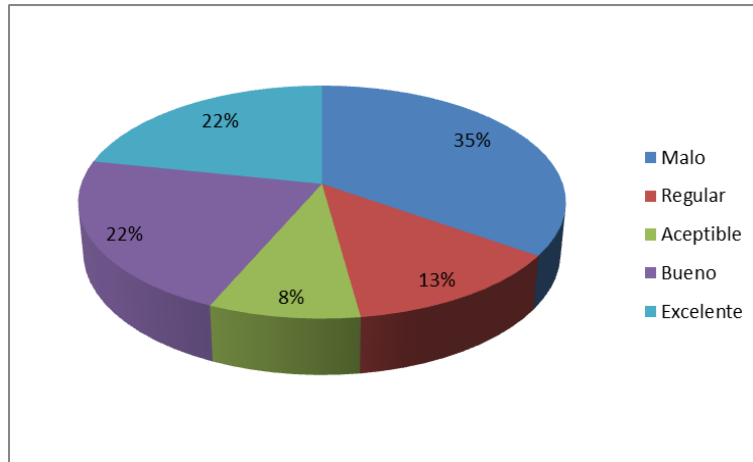
Con respecto a este aspecto evaluado se evidencia que el 65% de los usuarios estuvieron de acuerdo que el conocimiento y dominio de los temas que tenía el asesor era el adecuado. Con el fin de aumentar progresivamente los resultados de las evaluaciones a este aspecto en específico es necesario incluir 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.

Aspecto evaluado: **Amabilidad y actitud de respeto del asesor(a)**



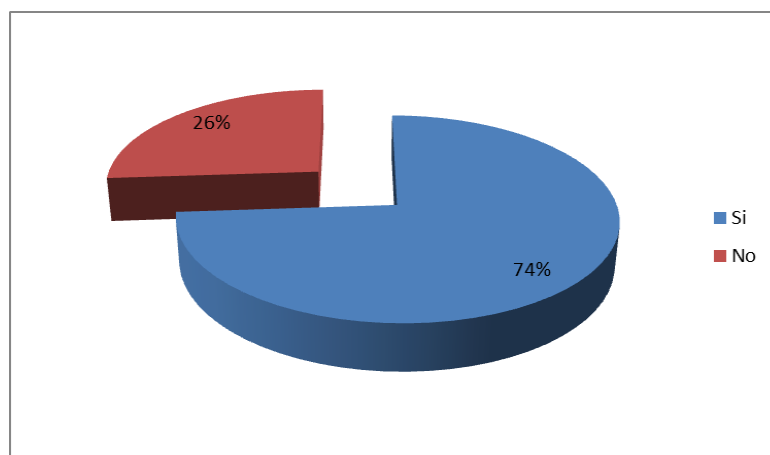
De acuerdo a lo anterior se evidencia que el 61% está de acuerdo con la amabilidad y actitud de respeto del asesor(a), es importante recordar a las personas encargadas de brindar atención en el punto de atención personalizada sobre la actitud que debe ser asumida frente a los usuarios, la cual debe caracterizarse por el respeto, la tolerancia y la colaboración.

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



Con la grafica anterior se evidencia que más de la mitad de los encuestados (52%) estuvieron de acuerdo y se sintieron satisfechos 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.

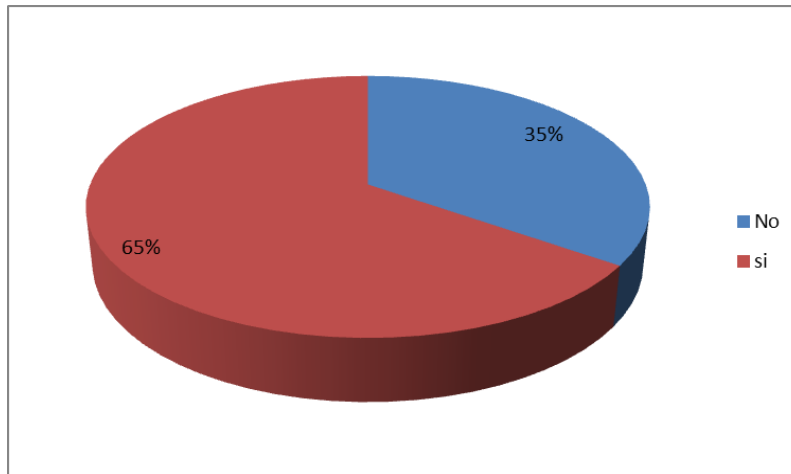
6. ¿Considera que el contenido de la página web del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio es claro y comprensible?



Respecto a los contenidos de la pagina web de la Entidad es evidente que la gran 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

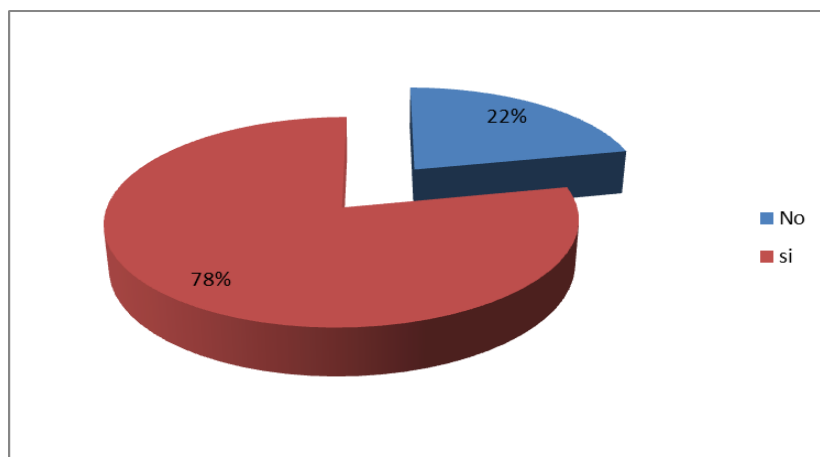
conlleven a una mayor inclusión a la página web de la población en situación de discapacidad.

7. ¿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 encontró la información que necesitaba, 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.

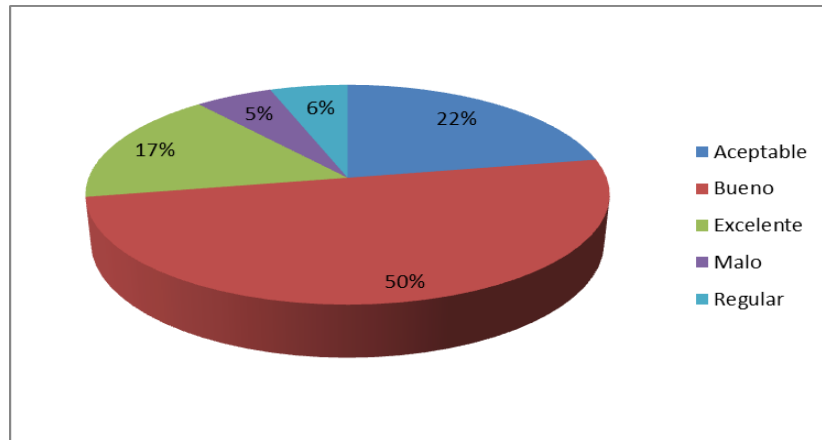
8. ¿La búsqueda y navegación por el sitio web es fácil?



A pesar de que con lo anterior se evidencia que gran parte de los usuarios encuestados (78%) encontró la información que necesitaba, es relevante diseñar estrategias de comunicación virtual que ayuden a las personas

usuarias de la página web de la entidad a tener una búsqueda y navegación por el sitio web más fácil.

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



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 ánimo de lograr mejores capacitaciones en próximos cortes de tabulación.

**GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO
MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO**