



MinVivienda
Ministerio de Vivienda



CONSENSO
Investigaciones

PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO SOBRE LA SATISFACCIÓN DE SUS REQUISITOS Y EXPECTATIVAS FRENTE A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO Y FONVIVIENDA

VICEMINISTERIO DE VIVIENDA



INFORME DE RESULTADOS

La presente investigación se ejecutó aplicando los códigos éticos de ICC/ESOMAR y siguiendo los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad de CONSENSO S.A.S., bajo las normas ISO 1501:2008 y la norma ISO 20252:2012 "Investigación de mercados, social y de la opinión"

Santafé de Bogotá, Diciembre de 2013

| | | Página |
|------------|---|-----------|
| 1. | Preliminares | 3 |
| 2. | Datos del entrevistado | 10 |
| 3. | Atención al ciudadano | 14 |
| 4. | Subsidio de vivienda | 21 |
| 5. | Indicadores de satisfacción | 24 |
| 6. | Otros aspectos evaluados | 30 |
| 7. | Atributos de satisfacción e insatisfacción | 37 |
| 8. | Matriz de desempeño | 41 |
| 9. | Resultados comparativos con la medición del año 2012 | 44 |
| 10. | Principales hallazgos | 56 |

1. Preliminares

1.1 Objetivos

1.2 Ficha técnica

1.3 Características de la muestra

1.4 Modelo de evaluación

1.4 Escala de medición y cálculo del indicador

1.6 Interpretación del NSC



1. Preliminares

1.1 Objetivo General

Conocer la percepción del ciudadano sobre la satisfacción de sus requisitos y expectativas frente a los productos y servicios que ofrece el **MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO Y FONVIVIENDA**.

1. Preliminares

1.2 Ficha técnica

| | |
|---|---|
| Empresa contratante | Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio |
| Empresa de investigación | CONSENSO S.A.S., Investigación de Mercados, Social y de La Opinión. |
| Título investigación | Percepción del ciudadano sobre la satisfacción de sus requisitos y expectativas frente a los productos y servicios que ofrece el MVCT |
| Naturaleza del estudio | Cuantitativo |
| Técnica | Encuesta telefónica con cuestionario estructurado. |
| Cobertura geográfica | Nacional |
| Población objetivo | Personas que se postularon y le entregaron (asignaron) un Subsidio familiar de vivienda |
| Muestreo | Aleatorio simple a partir del marco muestral provisto por el MVCT |
| Unidad de muestreo | Los participantes en la investigación fueron contactados vía telefónica |
| Unidad de observación | Los participantes en la investigación fueron personas que se postularon y le entregaron (asignaron) un Subsidio familiar de vivienda |
| Marco muestral | Base de datos de los usuarios del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y Fonvivienda |
| Tamaño de muestra | Se realizaron 2053 encuestas telefónicas |
| Nivel de confianza y margen de error | Bajo un nivel de confianza del 95% , para una población infinita, la investigación ofrece resultados totales con un margen de error real de 2,2% para el total, para las preguntas con base global 2053 encuestas) |
| Método de Supervisión | Revisión de encuestas del 100%. Monitorización telefónica del el 5% del total de la muestra y escuchando mínimo el 75% de la encuesta |
| Incentivos | Para esta investigación no se entregó incentivo a los participantes |
| Período trabajo de campo | Del 9 de Noviembre al 5 de Diciembre de 2013 |
| Material utilizado en la recogida de datos | Cuestionarios estructurado |
| Entregables | Un CD con una copia magnética de: informe en Power Point, base de datos con la información recolectada en campo exportada de SPSS a formato Excel, cuestionario que se aplicó en campo en formato Word. |

1. Preliminares

1.3 Características de la muestra

La presente investigación, esta conformada por dos públicos; los que se relacionan con el Viceministerios de Agua y Saneamiento Básico y lo que se relacionan con el Viceministerio de Vivienda.

La muestra total fue de 2.213 encuestas telefónicas, distribuidas de la siguiente manera:

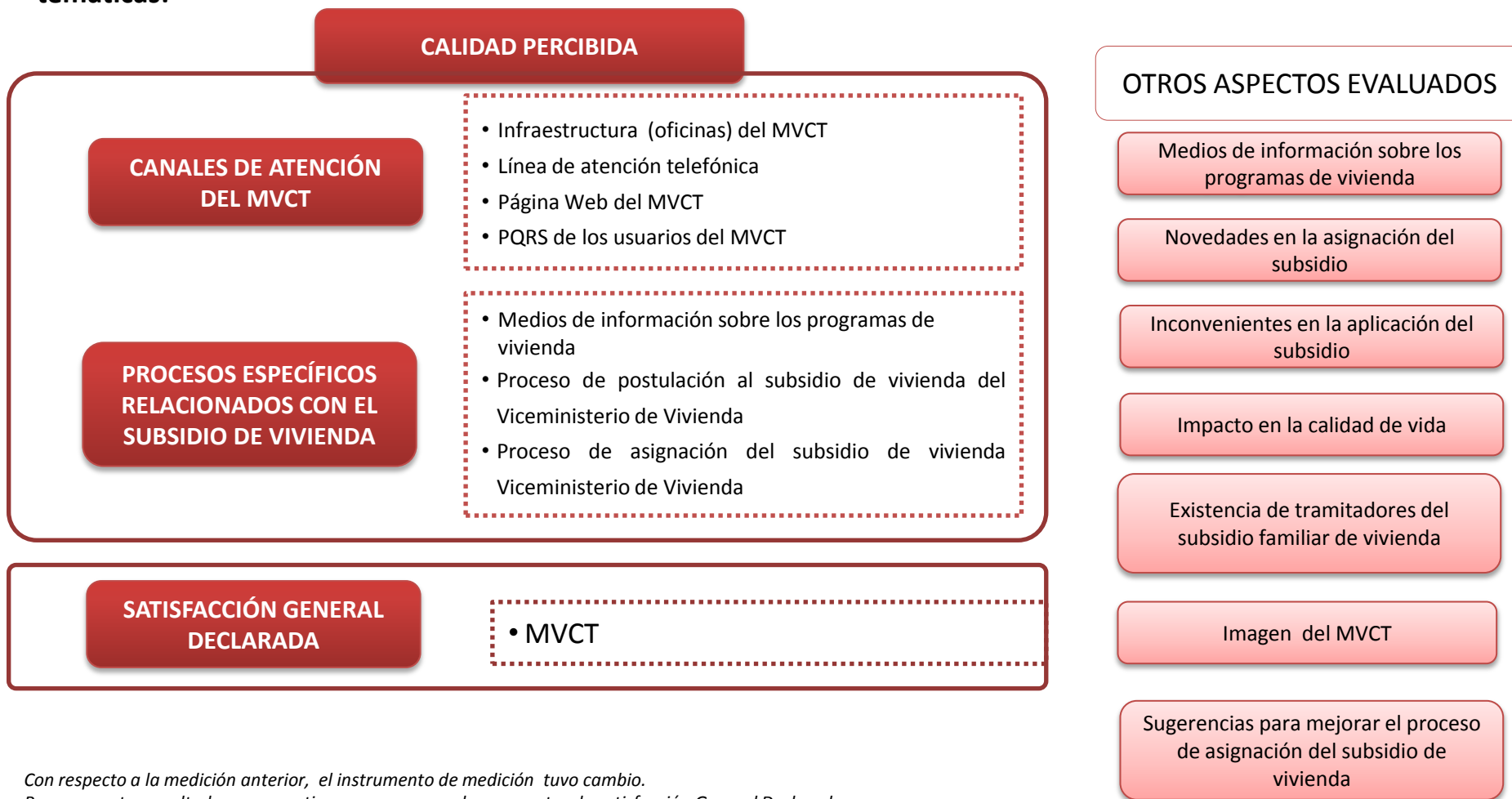
| Viceministerio | Marco Muestral* (Registros base de datos provista por el MVCT) | Tamaño de la muestra |
|----------------------------|---|----------------------|
| Viceministerio de Vivienda | 196.568 | 2.053 |
| Agua y Saneamiento Básico | 1.135 | 160 |
| TOTAL | 197.703 | 2.213 |

- Encuestas telefónicas a personas que se postularon y le entregaron (asignaron) un Subsidio familiar de vivienda
- La muestra realizada fue igual a la muestra prevista en la propuesta. No se presentaron problemas para obtener la muestra propuesta
- Los resultados de este estudio son sólo aplicables a la población objeto de estudio, no son generalizados a poblaciones más grandes
- La tasa de respuesta para este estudio es de 2.4
- Los resultados de este estudio no fueron ponderados
- Para este estudio no se utilizó la imputación de datos.
- Para este estudio no se utilizó análisis de subgrupos.
- La presente investigación estuvo dirigida y coordinada por personal de CONSENSO S.A.S. quien tuvo a su cargo el siguiente personal subcontratado con experiencia: 1 coordinador de campo y 19 encuestadores, con formación mínima bachiller. Este personal fue entrenado por nuestra empresa en principios generales de investigación de mercados, social y de la opinión, código de ética y confidencialidad, y de manera profunda y detalladas en el tema objeto de estudio, en la aplicación del instrumento especialmente diseñado para esta investigación y en la actividad a realizar.

| Viceministerio de Vivienda | | |
|----------------------------|----------------|----------------------|
| DEPARTAMENTO | MARCO MUESTRAL | TAMAÑO DE LA MUESTRA |
| Valle del Cauca | 22.894 | 328 |
| Risaralda | 6.451 | 259 |
| Caquetá | 6.816 | 240 |
| Córdoba | 3.157 | 225 |
| Antioquia | 20.899 | 200 |
| Bogotá | 18.942 | 112 |
| Cesar | 10.189 | 109 |
| Bolívar | 8.157 | 101 |
| Atlántico | 16.544 | 83 |
| Cundinamarca | 5.081 | 73 |
| Huila | 6.593 | 71 |
| Magdalena | 5.782 | 50 |
| Tolima | 10.611 | 42 |
| Boyacá | 3.900 | 40 |
| Sucre | 2.998 | 24 |
| Quindío | 2.065 | 23 |
| Putumayo | 2.501 | 20 |
| Santander | 8.248 | 13 |
| Casanare | 1.140 | 12 |
| Guaviare | 1.128 | 11 |
| Caldas | 4.877 | 3 |
| Cauca | 3.496 | 3 |
| Meta | 6.244 | 3 |
| La Guajira | 3.317 | 2 |
| Norte de Santander | 6.272 | 2 |
| Arauca | 1.882 | 1 |
| Chocó | 2.014 | 1 |
| Nariño | 4.211 | 1 |
| Vichada | 159 | 1 |
| TOTAL | 196.568 | 2.053 |

1.4 Modelo de evaluación

Para conocer la satisfacción con el **Viceministerio de Vivienda** se aplicó un instrumento que contempló las siguientes temáticas:



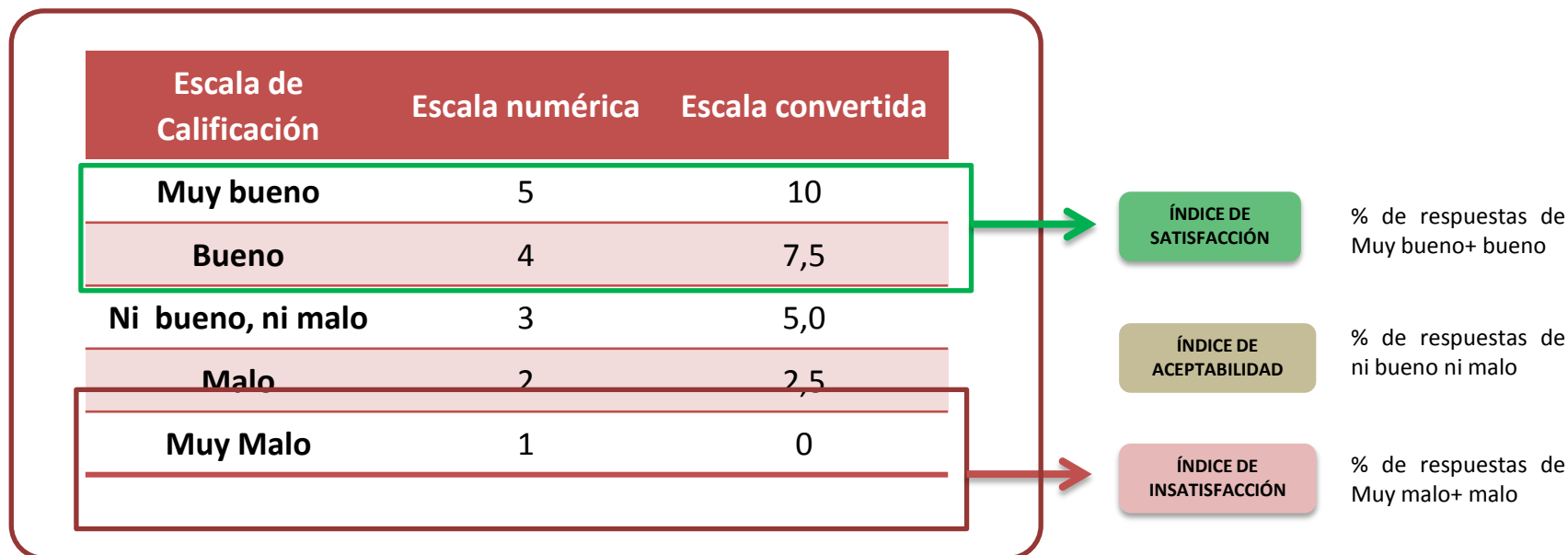
*Con respecto a la medición anterior, el instrumento de medición tuvo cambio.
Para presentar resultados comparativo se conservaron las preguntas de satisfacción General Declarada.*

1. Preliminares

1.5 Escala de medición y cálculo de indicadores

Al igual que la medición del año anterior, para la obtener los indicadores NSC MVCT, los entrevistados evaluaron los atributos de los servicios y productos, en una escala de 1 a 5.

En la fase de procesamiento estadístico esta escala fue convertida a una escala de 1 a 10, como se muestra a continuación:





NSC: Nivel de Satisfacción del Ciudadano

MVCT: Ministerio de Vivienda , Ciudad y Territorio

3. Atención al ciudadano

1.6 Interpretación del NSC MVCT

El Indicador NSC MVCT es interpretado de acuerdo a los siguientes estándares, contruidos por CONSENSO S.A.S. a partir del análisis de investigaciones realizadas a diferentes organizaciones en Colombia

| Nivel de satisfacción | Clase de factor | Valores | Convenciones |
|-----------------------|----------------------|-----------|---|
| Bajo | Crítico | < 76 |  |
| Aceptable | Estable | 76 – 85.9 |  |
| Bueno | Diferenciador leve | 86 – 95.9 |  |
| Excelente | Diferenciador fuerte | 96 – 100 |  |

Escala válida únicamente para las preguntas de satisfacción.

NSC: Nivel de Satisfacción del Ciudadano



2. Datos del entrevistado

2.1 Perfil Sociodemográfico

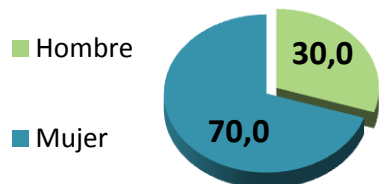
2.2 Año de entrega del subsidio

2.3 Tipo de bolsa y tipo de subsidio

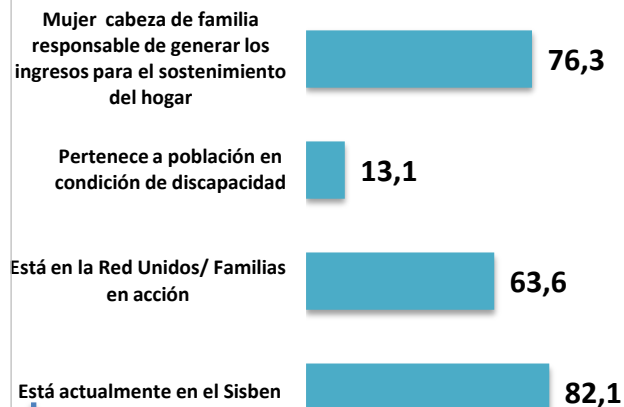
2. Datos del entrevistado

2.1 Perfil sociodemográfico

Género

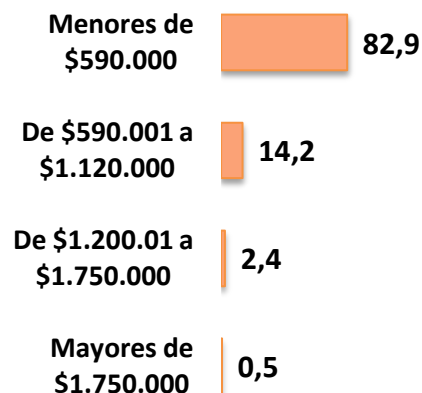


Tipo de población

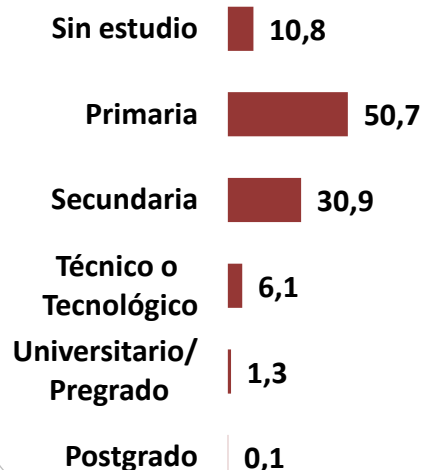


| Nivel del Sisben | % |
|---------------------------------|------|
| Nivel 1 (0 -33 puntos) | 85,0 |
| Nivel 2 (34 y 43 puntos) | 8,6 |
| Nivel 3 (entre 44 y 66 puntos) | 1,9 |
| Nivel 4 (Entre 67 y 100 puntos) | 0,1 |
| No sabe | 4,4 |

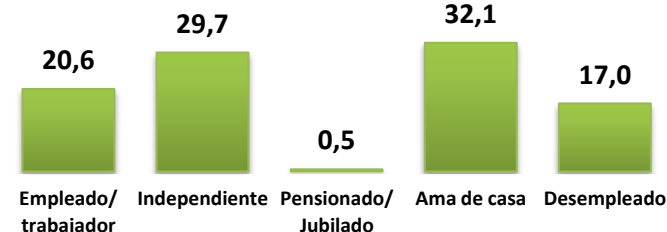
Ingresos mensuales



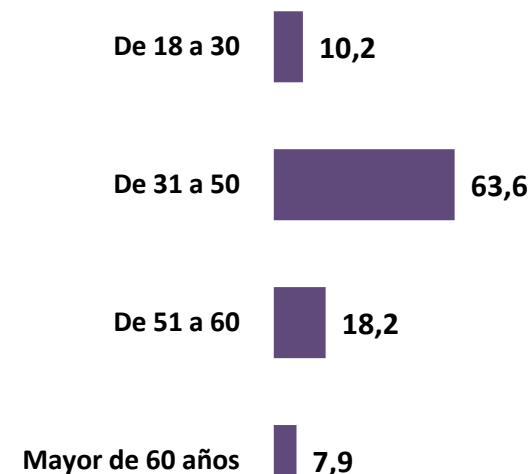
Nivel de estudios



Actividad principal



Edad

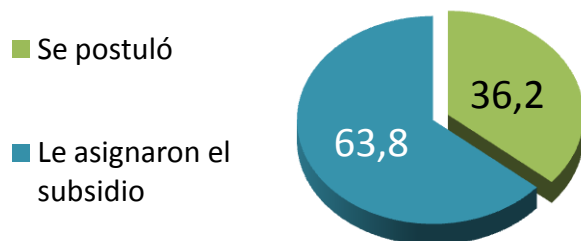


ENTREVISTADOS : Todos (2053)

2. Datos del entrevistado

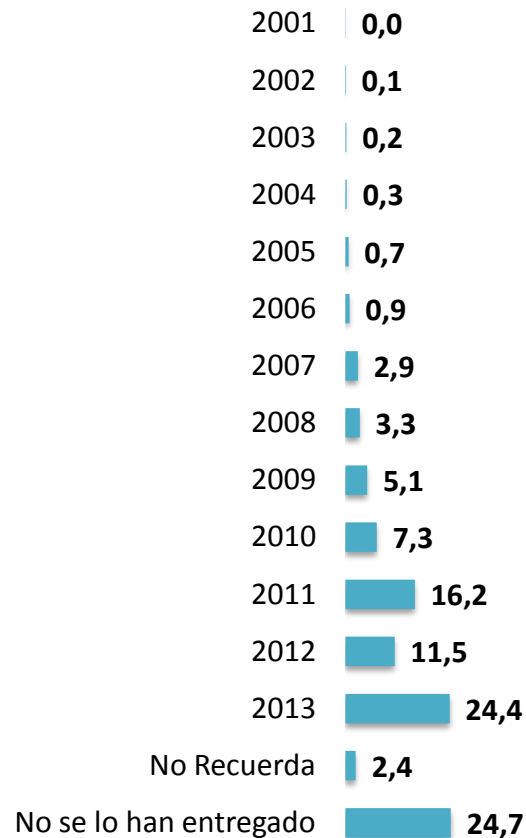
2.2 Año de entrega del subsidio

PO.1 ¿Usted se postuló y le entregaron (asignaron) un **SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA** con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio



ENTREVISTADOS :
Todos (2053)

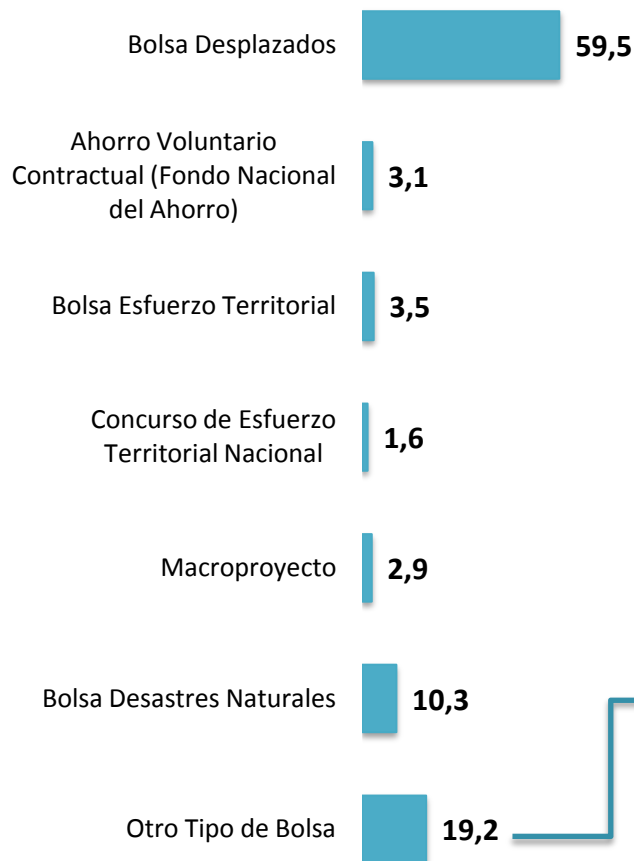
PO.2 ¿En qué año le dieron (entregaron) el Subsidio Familiar de Vivienda al cuál se postuló o le asignaron ?



2. Datos del entrevistado

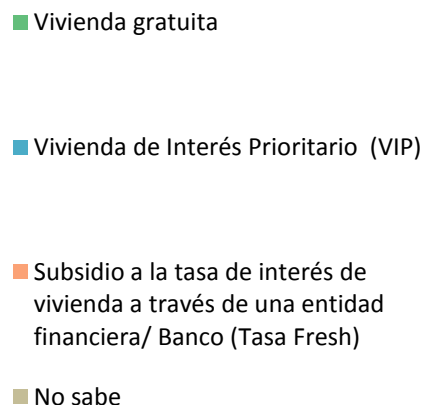
2.1 Tipo de bolsa y tipo de subsidio

P1.11 Clasificación del tipo de bolsa



ENTREVISTADOS :
 Todos (2053)

P1.12 El subsidio del cual usted ha sido beneficiario es _____



| Tipo de bolsa | % |
|--|-----|
| Bolsa Ordinaria | 6,0 |
| Vivienda Gratuita | 3,8 |
| Fenómeno de la Niña | 2,1 |
| Bolsa Única Nacional | 1,9 |
| Ahorro Programado Contractual | 1,3 |
| Bolsa Saludable | 1,3 |
| Habilitación de Títulos | 1,3 |
| Bolsa Concejales | 0,4 |
| Bolsa Recicladores | 0,4 |
| Bolsa Única Mejoramiento | 0,3 |
| Subsidios en Especie y complementarios | 0,3 |
| Bolsa Atentados terroristas | 0,2 |
| Red juntos | 0,1 |



3. Atención al ciudadano

2.1 Canales de atención

2.2 Atención a PQRS



3. Atención al Ciudadano

3.1. Canales de atención

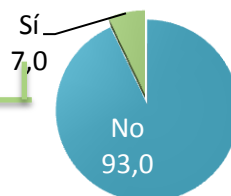
3.2.1 Infraestructura (Oficina)

3.2.2 Línea de atención

3.2.3 Página Web

3.1.1 Oficina (Infraestructura)

P2.1 En lo que va corrido de este año (2013), ¿Ha visitado las instalaciones del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio?



ENTREVISTADOS: usuarios de Bogotá o Cundinamarca (185)

P2.2 ¿Cómo califica _____ ?

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN

■ Nr ■ Muy malo ■ Malo ■ Ni bueno ni malo ■ Bueno ■ Muy bueno

PROMEDIO

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD

ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN

ENTREVISTADOS:
 Usuarios de Bogotá o
 Cundinamarca que
 visitaron
 las instalaciones
 del MVCT
 (13)

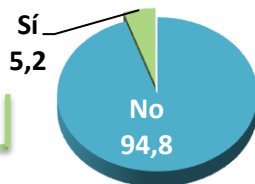
| Categoría | Nr | Muy malo | Malo | Ni bueno ni malo | Bueno | Muy bueno | PROMEDIO | ÍNDICE DE SATISFACCIÓN | ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD | ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN |
|--|------|----------|------|------------------|-------|-----------|----------|------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Infraestructura del MVCT NSC Calculado | 3,8 | 0,9 | 7,7 | 7,7 | 67,3 | 11,5 | 7,0 | 78,8 | 7,7 | 9,6 |
| La comodidad de las oficinas donde ha sido atendido | 7,7 | 0 | 15,4 | 69,2 | 7,7 | 0 | 6,1 | 76,9 | 15,4 | 7,7 |
| El espacio destinado para la atención de los usuarios | 7,7 | 0 | 0 | 76,9 | 15,4 | 0 | 7,5 | 92,3 | 0 | 7,7 |
| Los horarios de atención al público | 7,7 | 0 | 0 | 76,9 | 15,4 | 0 | 7,5 | 92,3 | 0 | 7,7 |
| La facilidad de acceso a las instalaciones para las personas discapacitadas | 15,4 | 7,7 | 7,7 | 15,4 | 46,2 | 7,7 | 6,9 | 53,8 | 15,4 | 15,4 |

- **NSC CALCULADO: Nivel de Satisfacción del Ciudadano Calculado.** Corresponde al nivel de satisfacción calculado a partir de las calificaciones declaradas dadas por el entrevistado
- **PROMEDIO:** corresponde al promedio de las calificaciones expresamente declaradas por los ciudadanos frente al aspecto evaluado (¿Cómo califica ___?). Se realizó una conversión de las respuestas dadas por todos los ciudadanos de la escala de 1 a 5 a otra de 0 a 10 .
- **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN :** % de respuestas de Muy bueno+ bueno
- **ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD:** % de respuestas de ni bueno ni malo
- **ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN :** % de respuestas de Muy malo+ malo

| Nivel de satisfacción | Clase de factor | Valores | Convenciones |
|-----------------------|----------------------|-----------|--------------|
| Bajo | Crítico | < 76 | ● |
| Aceptable | Estable | 76 – 85,9 | ● |
| Bueno | Diferenciador leve | 86 – 95,9 | ● |
| Excelente | Diferenciador fuerte | 96 – 100 | ● |

3.1.2 Línea de atención

P2.3 En lo que va corrido de este año (2013), ¿Se ha comunicado usted con la Línea Gratuita de Atención al Usuario del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio?



ENTREVISTADOS : todos (2053)

P2.4 ¿Cómo califica _____ ?

■ Nr ■ Muy malo ■ Malo ■ Ni bueno ni malo ■ Bueno ■ Muy bueno

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN

PROMEDIO

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD

ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN

ENTREVISTADOS : usuarios que se han comunicado con la línea gratuita del MVCT (106)

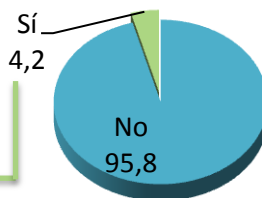
| Categoría | Nr | Muy malo | Malo | Ni bueno ni malo | Bueno | Muy bueno | PROMEDIO | ÍNDICE DE SATISFACCIÓN | ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD | ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN |
|--|------|----------|------|------------------|-------|-----------|----------|------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Línea de atención del MVCT NSC Calculado | 23,1 | 9,2 | 12,5 | 44,8 | 27,8 | 7,2 | 72,6 | 12,5 | 12,3 | |
| El tiempo de espera para que le contesten su llamada | 15,7 | 12,3 | 17 | 46,2 | 17 | 6,4 | 63,2 | 17,0 | 17,9 | |
| El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita | 23,9 | 13,2 | 15,1 | 49,1 | 17,9 | 6,7 | 67,0 | 15,1 | 15,1 | |
| La amabilidad del personal encargado de atender las llamadas | 23,8 | 2,8 | 41,5 | 40,6 | 7,9 | 82,1 | 9,4 | 5,7 | | |
| La calidad de la información recibida | 2,8 | 8,5 | 8,5 | 42,5 | 35,8 | 7,6 | 78,3 | 8,5 | 10,4 | |

- **NSC CALCULADO: Nivel de Satisfacción del Ciudadano Calculado.** Corresponde al nivel de satisfacción calculado a partir de las calificaciones declaradas dadas por el entrevistado
- **PROMEDIO:** corresponde al promedio de las calificaciones expresamente declaradas por los ciudadanos frente al aspecto evaluado (¿Cómo califica ___?). Se realizó una conversión de las respuestas dadas por todos los ciudadanos de la escala de 1 a 5 a otra de 0 a 10 .
- **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN :** % de respuestas de Muy bueno+ bueno
- **ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD:** % de respuestas de ni bueno ni malo
- **ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN :** % de respuestas de Muy malo+ malo

| Nivel de satisfacción | Clase de factor | Valores | Convenciones |
|-----------------------|----------------------|-----------|--------------|
| Bajo | Crítico | < 76 | ● |
| Aceptable | Estable | 76 – 85,9 | ● |
| Bueno | Diferenciador leve | 86 – 95,9 | ● |
| Excelente | Diferenciador fuerte | 96 – 100 | ● |

3.1.3 Pagina Web

P2.5 En lo que va corrido de este año (2013), ¿Usted ha consultado la Página Web del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio?



ENTREVISTADOS : todos (2053)

P2.6 ¿Cómo califica _____ ?

■ Nr ■ Muy malo ■ Malo ■ Ni bueno ni malo ■ Bueno ■ Muy bueno

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN

ENTREVISTADOS : usuarios que han consultado la página WEB del MVCT (87)

| | | PROMEDIO | ÍNDICE DE SATISFACCIÓN | ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD | ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN |
|--|------------------|----------|------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Página WEB del MVCT | 6,0, 3,2, 9,10,6 | 7,6 | 79,3 | 10,6 | 3,2 |
| NSC CALCULADO | 56,6 | | | | 22,7 |
| La claridad de la información publicada | 3,2, 3,13,8 | 7,7 | 80,5 | 13,8 | 2,3 |
| La facilidad para encontrar la información que buscaba | 3,4, 3,4, 12,6 | 7,6 | 80,5 | 12,6 | 3,4 |
| La posibilidad de descargar los formularios o formatos que necesitaba | 14,9, 3,4 | 7,6 | 71,3 | 10,3 | 3,4 |
| La actualización de la información publicada | 3,1, 2,3, 5,7 | 7,8 | 85,1 | 5,7 | 3,4 |

- **NSC CALCULADO: Nivel de Satisfacción del Ciudadano Calculado.** Corresponde al nivel de satisfacción calculado a partir de las calificaciones declaradas dadas por el entrevistado
- **PROMEDIO:** corresponde al promedio de las calificaciones expresamente declaradas por los ciudadanos frente al aspecto evaluado (¿Cómo califica ___?). Se realizó una conversión de las respuestas dadas por todos los ciudadanos de la escala de 1 a 5 a otra de 0 a 10 .
- **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN :** % de respuestas de Muy bueno+ bueno
- **ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD:** % de respuestas de ni bueno ni malo
- **ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN :** % de respuestas de Muy malo+ malo

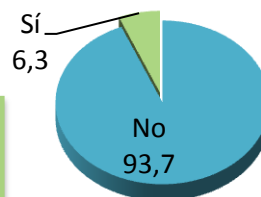
| Nivel de satisfacción | Clase de factor | Valores | Convenciones |
|-----------------------|----------------------|-----------|--------------|
| Bajo | Critico | < 76 | ● |
| Aceptable | Estable | 76 – 85,9 | ● |
| Bueno | Diferenciador leve | 86 – 95,9 | ● |
| Excelente | Diferenciador fuerte | 96 – 100 | ● |



3. Atención al Ciudadano

3.2. Atención a PQRS

P3.1 En lo que va corrido de este año (2013), ¿USTED ha presentado alguna petición, queja, reclamo o sugerencia al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio relacionada con el proceso de **POSTULACIÓN O ENTREGA (ASIGNACIÓN) DEL SUBSIDIO FAMILIAR?**



ENTREVISTADOS : todos (2053)

P3.2 ¿Cómo califica _____ ?

■ Nr ■ Muy malo ■ Malo ■ Ni bueno ni malo ■ Bueno ■ Muy bueno

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN

ENTREVISTADOS:
 usuarios que han
 presentado alguna PQRS
 al MVCT
 (129)

| | | PROMEDIO | ÍNDICE DE SATISFACCIÓN | ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD | ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN |
|---|--|----------|------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Atención PQRS | | 5,1 | 40,8 | 20,2 | 35,4 |
| NSC CALCULADO | | | | | |
| El tiempo en responder su petición, queja, reclamo o sugerencia | | 4,9 | 41,9 | 17,1 | 39,5 |
| La claridad con la que respondieron su petición, queja, reclamo o sugerencia | | 5,0 | 38,8 | 22,5 | 34,9 |
| La claridad y ajuste a lo solicitado de la respuesta dada a su petición, queja, reclamo o sugerencia | | 5,3 | 41,9 | 20,9 | 31,8 |

- **NSC CALCULADO: Nivel de Satisfacción del Ciudadano Calculado.** Corresponde al nivel de satisfacción calculado a partir de las calificaciones declaradas dadas por el entrevistado
- **PROMEDIO:** corresponde al promedio de las calificaciones expresamente declaradas por los ciudadanos frente al aspecto evaluado (¿Cómo califica ___?). Se realizó una conversión de las respuestas dadas por todos los ciudadanos de la escala de 1 a 5 a otra de 0 a 10 .
- **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN :** % de respuestas de Muy bueno+ bueno
- **ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD:** % de respuestas de ni bueno ni malo
- **ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN :** % de respuestas de Muy malo+ malo

| Nivel de satisfacción | Clase de factor | Valores | Convenciones |
|-----------------------|----------------------|-----------|--------------|
| Bajo | Critico | < 76 | ● |
| Aceptable | Estable | 76 - 85,9 | ● |
| Bueno | Diferenciador leve | 86 - 95,9 | ● |
| Excelente | Diferenciador fuerte | 96 - 100 | ● |



4. SUBSIDIO DE VIVIENDA

4.1 Postulación al Subsidio de Vivienda

4.2 Asignación del Subsidio de Vivienda

4.1 Postulación al Subsidio de Vivienda

P4.2 ¿Cómo califica _____ ?

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN

 ENTREVISTADOS :
 Todos
 (2053)

■ Nr ■ Muy malo ■ Malo ■ Ni bueno ni malo ■ Bueno ■ Muy bueno

PROMEDIO

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD

ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN

**Postulación subsidio de vivienda
NSU CALCULADO**


7,7



8,9

5,4

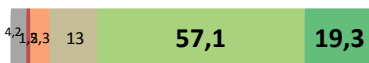
**El tiempo establecido para realizar
la postulación**


7,1



14,7

9,2

**La facilidad del trámite de
postulación**


7,3



13,0

6,4

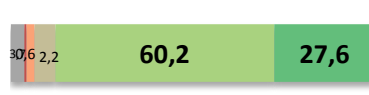
**La amabilidad de la persona que
atendió su postulación**


8,4



2,8

1,6

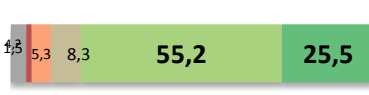
**La orientación que le dieron acerca
de los documentos necesarios para
poderse postular**


7,9



5,7

2,9

**El acompañamiento por parte de la
Entidad donde realizó los trámites
de postulación**


7,6



8,3

6,8

- **NSC CALCULADO: Nivel de Satisfacción del Ciudadano Calculado.** Corresponde al nivel de satisfacción calculado a partir de las calificaciones declaradas dadas por el entrevistado
- **PROMEDIO:** corresponde al promedio de las calificaciones expresamente declaradas por los ciudadanos frente al aspecto evaluado (¿Cómo califica ___?). Se realizó una conversión de las respuestas dadas por todos los ciudadanos de la escala de 1 a 5 a otra de 0 a 10 .
- **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN :** % de respuestas de Muy bueno+ bueno
- **ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD:** % de respuestas de ni bueno ni malo
- **ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN :** % de respuestas de Muy malo+ malo

| Nivel de satisfacción | Clase de factor | Valores | Convenciones |
|-----------------------|----------------------|-----------|--------------|
| Bajo | Critico | < 76 | ● |
| Aceptable | Estable | 76 – 85,9 | ● |
| Bueno | Diferenciador leve | 86 – 95,9 | ● |
| Excelente | Diferenciador fuerte | 96 – 100 | ● |

4.2 Asignación del Subsidio de Vivienda

P4.3 ¿Cómo califica ____ ?

■ Nr ■ Muy malo ■ Malo ■ Ni bueno ni malo ■ Bueno ■ Muy bueno

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN

ENTREVISTADOS:
 Todos
 (2053)

PROMEDIO

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD

ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN

| Factor | Nr | Muy malo | Malo | Ni bueno ni malo | Bueno | Muy bueno | PROMEDIO | ÍNDICE DE SATISFACCIÓN | ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD | ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN |
|--|------|----------|------|------------------|-------|-----------|----------|------------------------|-------------------------|--------------------------|
| NSU Asignación subsidio de vivienda Calculado- | - | 23,5 | 13,5 | 7,3 | 44,5 | 19,8 | 7,5 | 64,3 | 7,3 | 4,9 |
| El medio por el cual le informaron que resultó beneficiario del subsidio de vivienda | | 22,6 | 0,6 | 1,4 | 44,2 | 28,4 | 8,1 | 71,3 | 4,2 | 1,9 |
| Tiempo de espera para recibir la notificación de la asignación del subsidio | 23 | 2,3 | 3,7 | 12,7 | 40,5 | 15,9 | 7,0 | 56,5 | 12,7 | 7,8 |
| La claridad de la información sobre los pasos a seguir para la aplicación del subsidio | 23,4 | 1,7 | 3,7 | 6,2 | 48,6 | 16,4 | 7,4 | 65,0 | 6,2 | 5,4 |
| Tiempo de entrega de la carta de asignación del subsidio familiar de vivienda | 24,6 | 1,7 | 3,7 | 3,7 | 44,8 | 17,7 | 7,4 | 62,5 | 7,5 | 5,4 |
| El acompañamiento por parte de la Entidad donde realizó los trámites para la entrega (asignación) del subsidio | 24 | 1 | 3,1 | 5,6 | 45,9 | 20,4 | 7,7 | 66,2 | 5,6 | 4,1 |

- **NSC CALCULADO: Nivel de Satisfacción del Ciudadano Calculado.** Corresponde al nivel de satisfacción calculado a partir de las calificaciones declaradas dadas por el entrevistado
- **PROMEDIO:** corresponde al promedio de las calificaciones expresamente declaradas por los ciudadanos frente al aspecto evaluado (¿Cómo califica ____?). Se realizó una conversión de las respuestas dadas por todos los ciudadanos de la escala de 1 a 5 a otra de 0 a 10 .
- **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN :** % de respuestas de Muy bueno+ bueno
- **ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD:** % de respuestas de ni bueno ni malo
- **ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN :** % de respuestas de Muy malo+ malo

| Nivel de satisfacción | Clase de factor | Valores | Convenciones |
|-----------------------|----------------------|-----------|--------------|
| Bajo | Critico | < 76 | ● |
| Aceptable | Estable | 76 - 85.9 | ● |
| Bueno | Diferenciador leve | 86 - 95.9 | ● |
| Excelente | Diferenciador fuerte | 96 - 100 | ● |



5. INDICADORES DE SATISFACCIÓN

- 5.1 Satisfacción Total Viceministerio de Vivienda**
- 5.2 Satisfacción General Declarada Viceministerio de Vivienda**
- 5.3 Satisfacción Total con el MVCT**
- 5.4 Razones de calificación**
- 5.5 Sugerencias para mejorar el servicio**

5. Indicadores de Satisfacción

5.1 Satisfacción Total Viceministerio de Vivienda

| | | PROMEDIO | ÍNDICE DE SATISFACCIÓN | ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD | ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN | ENTREVISTADOS |
|--|-------------------------------------|----------|------------------------|-------------------------|--------------------------|---------------|
| NSC MVCT 2013 -CALCULADO- | | 7,5 | 72,6 | 8,4 | 5,8 | 2053 |
| Dado que los entrevistados no conocen el Viceministerio de Vivienda, se indagó por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. | | | | | | |
| NSC MVCT 2013 –DECLARADO- | | 7,5 | 75,8 | 11,8 | 8,3 | 2053 |
| Dado que los entrevistados no conocen el Viceministerio de Vivienda, se indagó por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. | | | | | | |
| Canales de atención | Infraestructura del MVCT | 7,0 | 78,8 | 7,7 | 9,6 | 13 |
| | Línea de atención | 7,2 | 72,6 | 12,5 | 12,3 | 106 |
| | Página web del MVCT | 7,6 | 79,3 | 10,6 | 3,2 | 87 |
| PQRS | Atención PQRS | 5,1 | 40,8 | 20,2 | 35,4 | 129 |
| Subsidio de vivienda | Postulación al subsidio de vivienda | 7,7 | 81,8 | 8,9 | 5,4 | 2053 |
| | Asignación del subsidio de vivienda | 7,5 | 64,3 | 7,3 | 4,9 | 2053 |

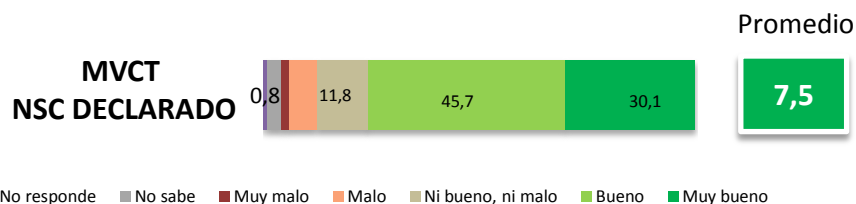
- **NSC DECLARADO : Nivel de Satisfacción del Ciudadano Declarado.** Corresponde a las calificaciones dadas a la pregunta ¿De manera general como califica los servicios que ha recibido del Ministerio de Vivienda?
- **NSC CALCULADO: Nivel de Satisfacción del Ciudadano Calculado.** Corresponde al nivel de satisfacción calculado a partir de las calificaciones declaradas dadas por el entrevistado
- **PROMEDIO:** corresponde al promedio de las calificaciones expresamente declaradas por los ciudadanos frente al aspecto evaluado (¿Cómo califica ___?). Se realizó una conversión de las respuestas dadas por todos los ciudadanos de la escala de 1 a 5 a otra de 0 a 10 .
- **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN :** % de respuestas de Muy bueno+ bueno
- **ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD:** % de respuestas de ni bueno ni malo
- **ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN :** % de respuestas de Muy malo+ malo

| Nivel de satisfacción | Clase de factor | Valores | Convenciones |
|-----------------------|----------------------|-----------|--------------|
| Bajo | Critico | < 76 | ● |
| Aceptable | Estable | 76 – 85.9 | ● |
| Bueno | Diferenciador leve | 86 – 95.9 | ● |
| Excelente | Diferenciador fuerte | 96 – 100 | ● |

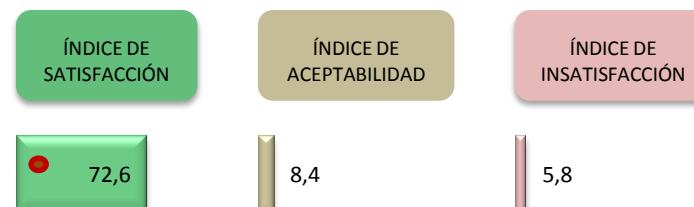
5. Indicadores de Satisfacción

5.2 Satisfacción General Declarada Viceministerio de Vivienda

P5.1 TENIENDO EN CUENTA SU EXPERIENCIA con la postulación y entrega (asignación) del Subsidio Familiar de Vivienda, ¿De manera general, cómo califica al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio?



ÍNDICES DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN







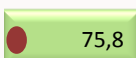





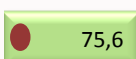




Base: Total entrevistados (2053)

- **NSC DECLARADO : Nivel de Satisfacción del Ciudadano Declarado.** Corresponde a las calificaciones dadas a la pregunta ¿De manera general como califica los servicios que ha recibido del Ministerio de Vivienda?
- **PROMEDIO:** corresponde al promedio de las calificaciones expresamente declaradas por los usuarios frente al aspecto evaluado (¿Cómo califica ___?). Se realizó una conversión de las respuestas por todos los usuarios de la escala de 1 a 5 a otra de 0 a 10 .
- **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN :** % de respuestas de Muy bueno+ bueno
- **ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD :** % de respuestas de ni bueno ni malo
- **ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN :** % de respuestas de Muy malo+ malo

| Nivel de satisfacción | Clase de factor | Valores | Convenciones |
|-----------------------|----------------------|-----------|--------------|
| Bajo | Critico | < 76 | ● |
| Aceptable | Estable | 76 - 85.9 | ● |
| Bueno | Diferenciador leve | 86 - 95.9 | ● |
| Excelente | Diferenciador fuerte | 96 - 100 | ● |

5.3 Satisfacción Total con el MVCT

| | PROMEDIO | ÍNDICE DE SATISFACCIÓN | ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD | ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN | ENTREVISTADOS |
|--|----------|--|--|---|---------------|
| | | | | | |
| NSC TOTAL MVCT 2013 -CALCULADO- | 7,5 |  73,7 |  10,6 |  6,6 | 2213 |
| <p>El NSC TOTAL MVCT Calculado resulta del promedio ponderado de la proporción de la muestra de los NSC declarado dados por los entrevistados VASB y del Viceministerio de Vivienda (valor computado según los resultados al aplicar las encuestas ambos públicos)</p> | | | | | |
| VICEMINISTERIO DE VIVIENDA -CALCUALDO- | 7,5 |  72,6 |  8,4 |  5,8 | 2053 |
| VICEMINISTERIO DE VIVIENDA -DECLARADO- | 7,5 |  75,8 |  11,8 |  8,3 | 2053 |
| VASB CALCULADO | 7,1 |  74,8 |  13,4 |  7,4 | 160 |
| VASB DECLARADO | 7,4 |  75,6 |  17,5 |  3,1 | 160 |

NSC TOTAL MVCT

| Año medición | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|--------------|-------|-------|-------|------|
| Promedio NSC | 8,1 = | 8,1 ▼ | 7,6 ▼ | 7,5 |

Nota: El promedio de los años 2010 y 2011 incluye a los ciudadanos de Medio Ambiente.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN : % de respuestas de Muy bueno+ bueno

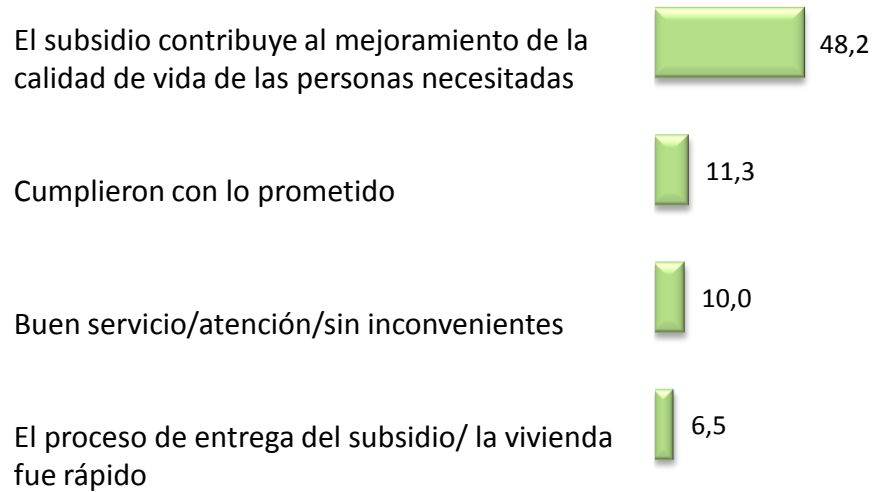
ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD: % de respuestas de ni bueno ni malo

ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN : % de respuestas de Muy malo+ malo

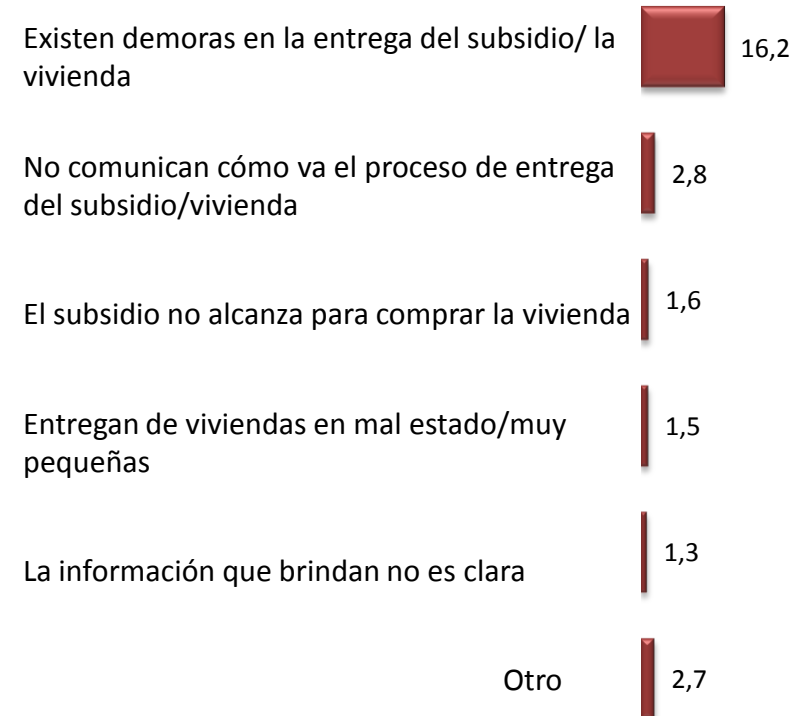
NSC CALCULADO: Nivel de Satisfacción del Ciudadano Calculado. Corresponde al nivel de satisfacción calculado a partir de las calificaciones declaradas dadas por el entrevistado

NSC DECLARADO: Nivel de Satisfacción del Ciudadano Declarado. Corresponde a las calificaciones dadas a la pregunta ¿De manera general como califica los servicios que ha recibido de __

Aspectos positivos



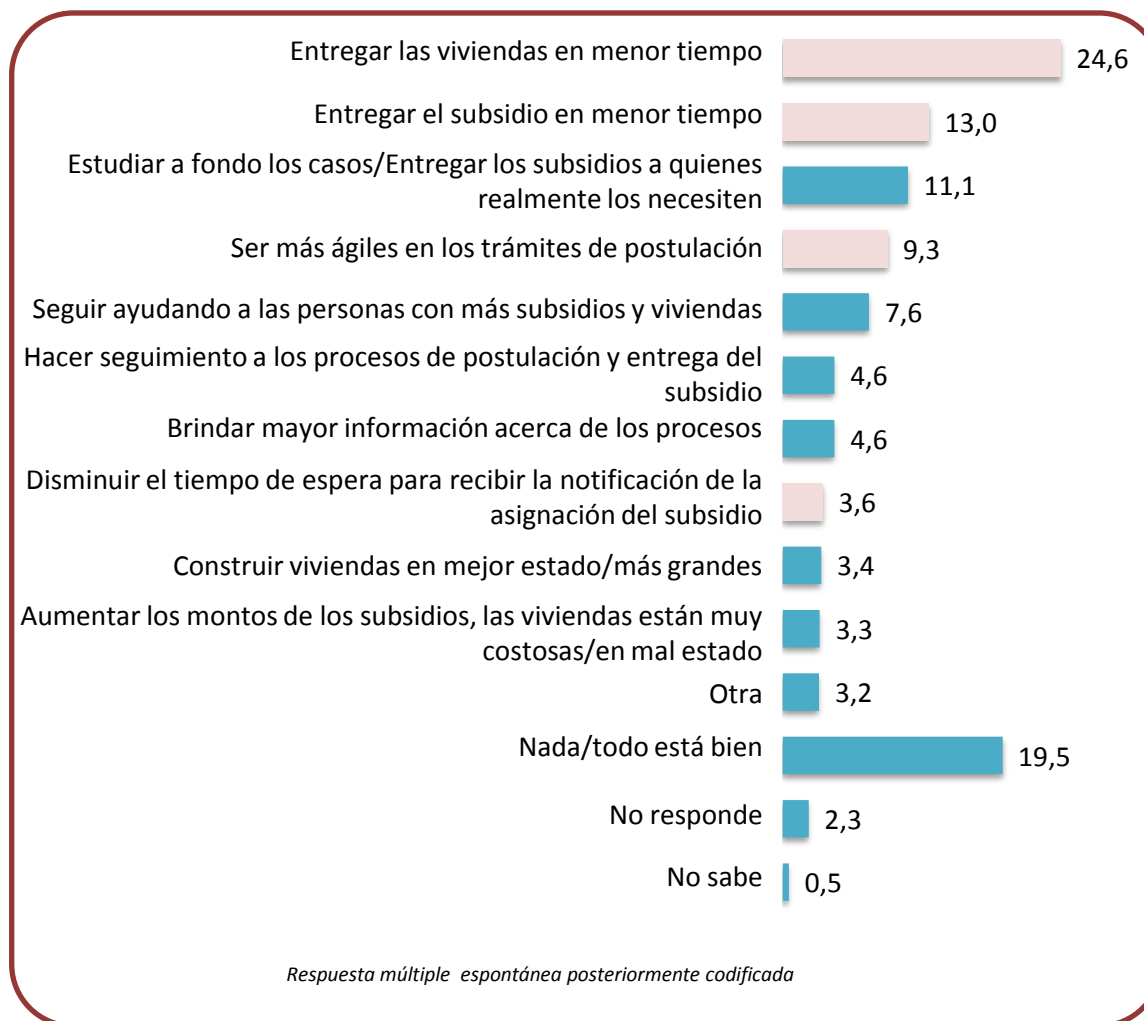
Aspectos por mejorar



Respuesta múltiple espontánea posteriormente codificada

ENTREVISTADOS Todos (2053)

P9.1 ¿Qué sugiere usted para mejorar el proceso de **postulación o entrega (asignación) del subsidio familiar de vivienda?**



Se reclama mayor celeridad en los procesos.

6. Otros aspectos evaluados

6.1 Medios de información

6.2 Novedades durante la asignación del subsidio

6.3 Inconvenientes en la aplicación del subsidio

6.4 Impacto en la calidad de vida

6.5 Cobro de trámites

6.6 Imagen del MVCT

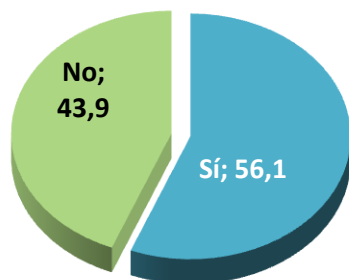


6. Otros aspectos evaluados

6.1 Mecanismo de información

4.1 Conocimiento

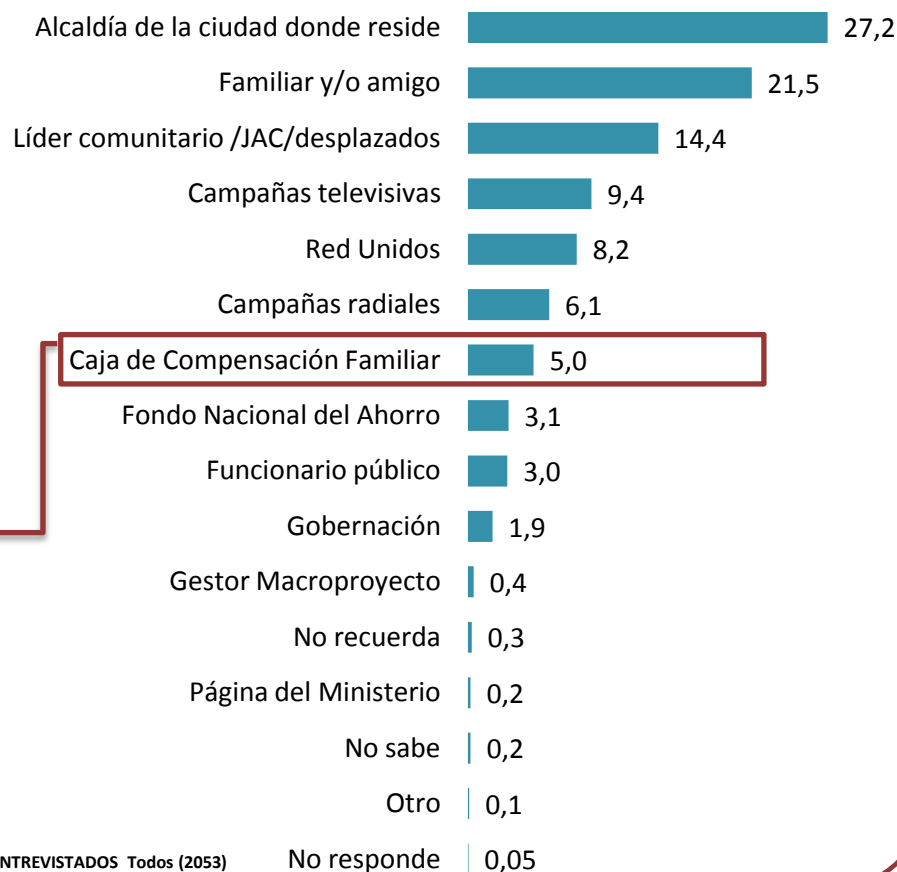
P1.18 ¿Sabe usted qué el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio es la entidad del gobierno que asigna o entrega el Subsidio Familiar de Vivienda Urbana?



| Caja de compensación | % |
|----------------------|------|
| Comfaca | 1,8 |
| Comfamiliar | 1,1 |
| Comfenalco | 1,0 |
| Comfacesar | 0,3 |
| Comfacor | 0,3 |
| Comfandi | 0,2 |
| Comfama | 0,1 |
| Comfasucre | 0,1 |
| Compensar | 0,05 |

4.2 Medios de información

P4.1 ¿A través de qué medio se enteró usted de los Programas de Vivienda que estaba desarrollando Fonvivienda bajo el liderazgo del **Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio**? *Respuesta Múltiple*



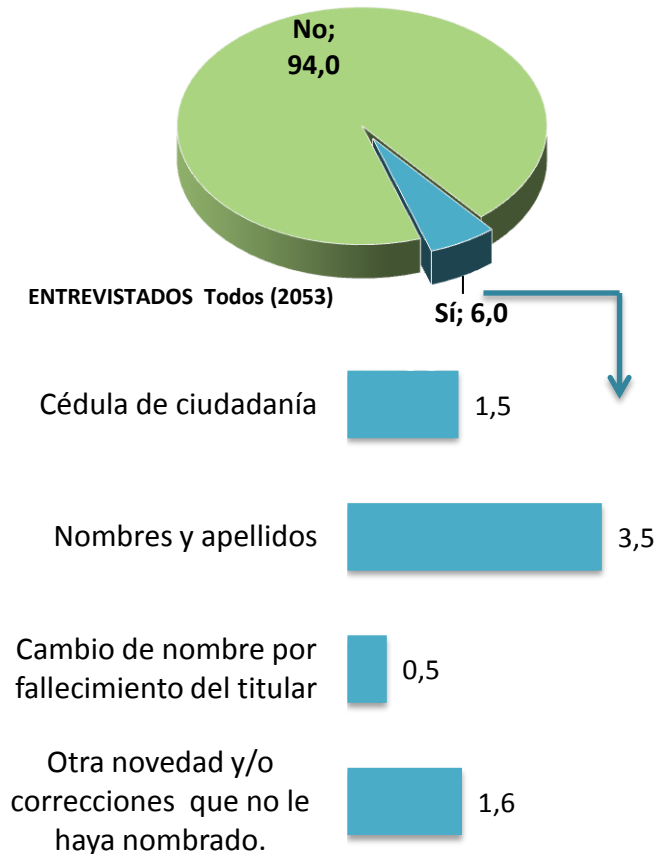
ENTREVISTADOS Todos (2053)

No responde | 0,05

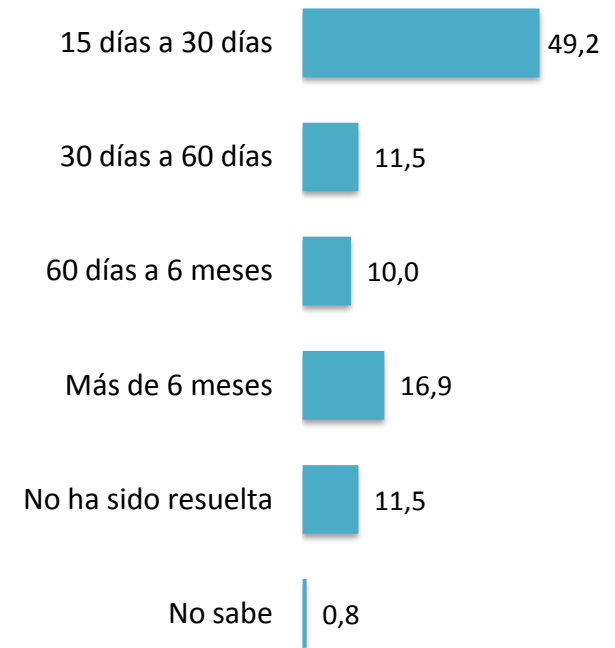
6. Otros aspectos evaluados

6.2 Novedades durante la asignación del subsidio

P4.4 ¿Cuándo le entregaron la carta de asignación del subsidio familiar de vivienda tuvo que corregir algo?



P4.5 ¿En cuánto tiempo le fue resuelta la novedad? Respuesta espontánea

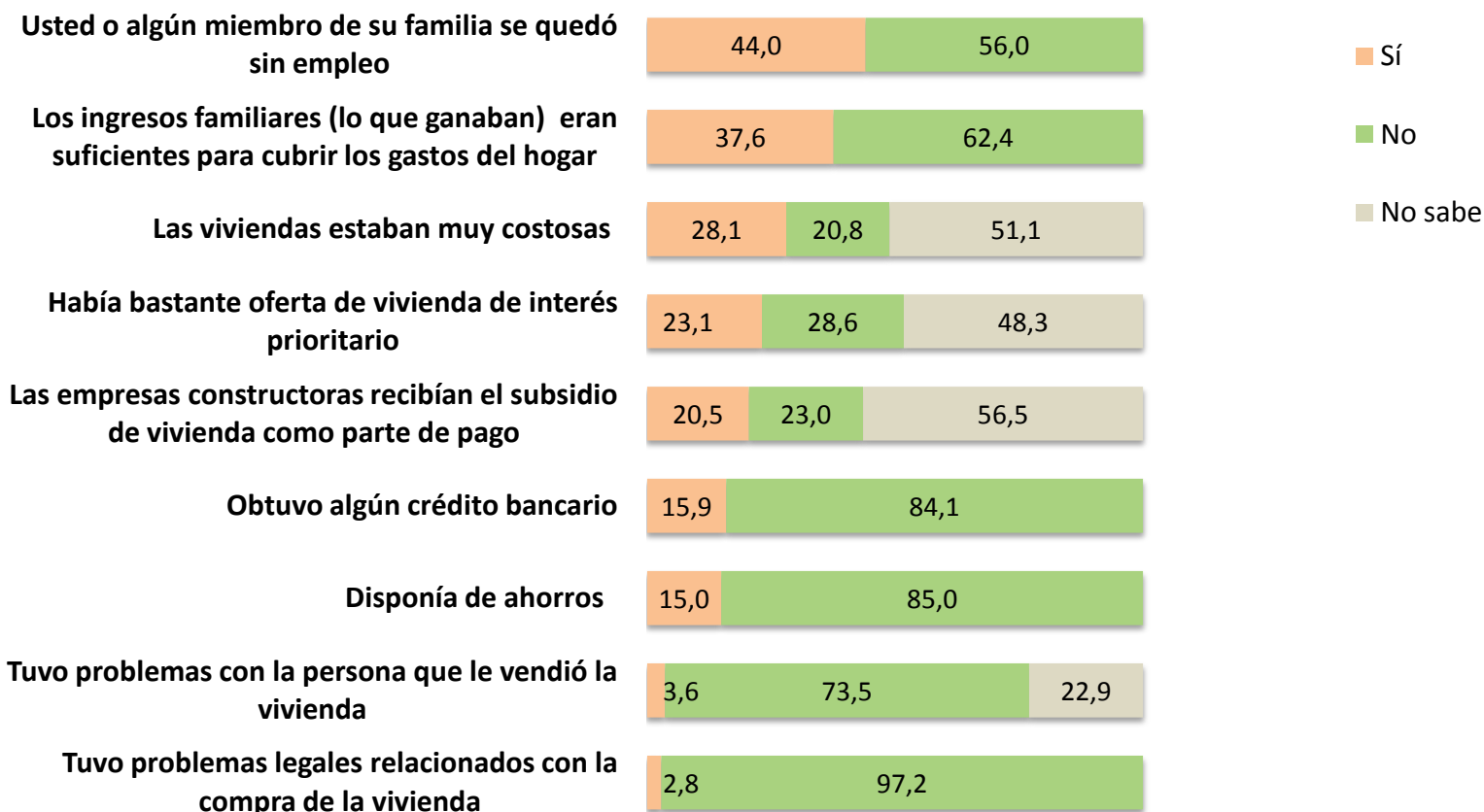


ENTREVISTADOS: usuarios que tuvieron alguna novedad en la asignación del subsidio (130)

6. Otros aspectos evaluados

6.3 Inconvenientes en la aplicación del subsidio

P4.6 En su caso, **DESDE EL MOMENTO QUE SE POSTULÓ HASTA QUE LE ASIGNARON EL SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA (le entregaron la vivienda)**, se le presentaron algunas de las siguientes situaciones ____?

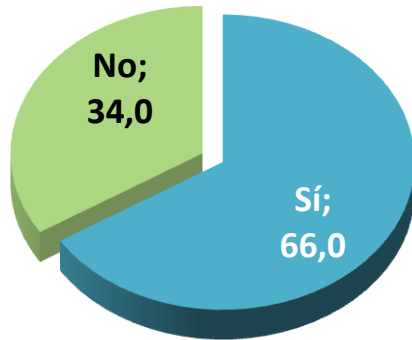


ENTREVISTADOS Todos (2053)

6. Otros aspectos evaluados

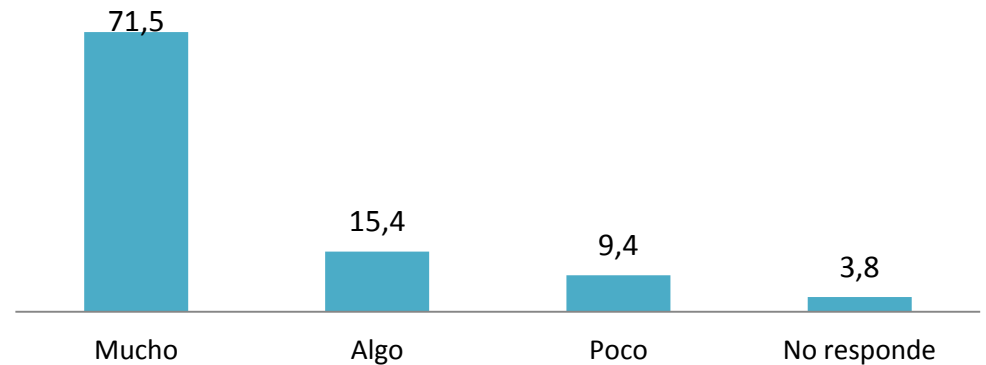
6.4 Impacto en la calidad de vida

P7.1 ¿Considera usted que con el subsidio familiar de vivienda ha mejorado la calidad de vida de su familia?

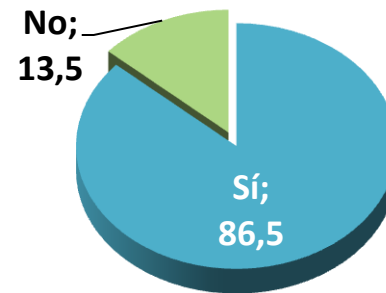


ENTREVISTADOS Todos (2053)

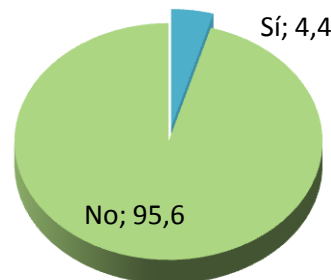
P7.2 ¿Usted diría que el haber recibido el Subsidio familiar de vivienda ha contribuido a **MEJORAR MUCHO, ALGO O POCO** la calidad de vida de su familia u hogar?



P8.1 ¿Sabe usted que los trámites para la **postulación y entrega (asignación)** del subsidio familiar de vivienda son gratuitos?



P8.2 ¿A usted le cobraron algún dinero por adelantar los trámites para la **postulación o entrega (asignación)** del subsidio familiar de vivienda?

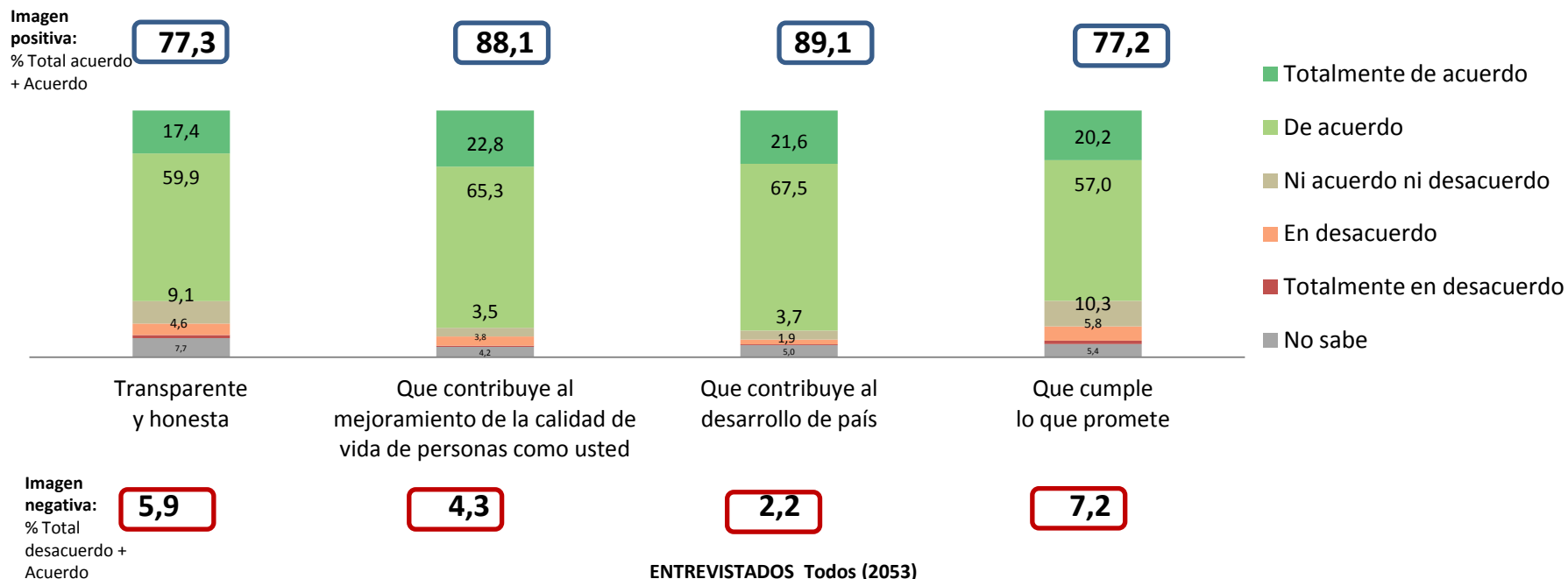


ENTREVISTADOS Todos (2053)

6. Otros aspectos evaluados

6.5 Imagen del MVCT

P6.1 ¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones? **El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio es una entidad _____**



7. Atributos de Satisfacción e insatisfacción



7. Atributos de Satisfacción e Insatisfacción

7.1 Atributos que generan satisfacción

Los principales atributos que generan satisfacción son aquellos que se encuentran por encima del promedio del total de Clientes satisfechos (71,0):

| PROCESO | | ATRIBUTO | % CLIENTES SATISFECHOS | ENTREVISTADOS |
|--|-------------------------------------|--|------------------------|---------------|
| CANALES DE ATENCIÓN | INFRAESTRUCTURA | El espacio destinado para la atención de los usuarios. | 92,3 | 13 |
| | | Los horarios de atención al público. | 92,3 | |
| | | La comodidad de las oficinas donde ha sido atendido. | 76,9 | |
| | LÍNEA DE ATENCIÓN | La amabilidad del personal encargado de atender las llamadas. | 82,1 | 106 |
| | | La calidad de la información recibida. | 78,3 | |
| | PAGINA WEB | La actualización de la información publicada. | 85,1 | 87 |
| | | La facilidad para encontrar la información que buscaba. | 80,5 | |
| | | La claridad de la información publicada. | 80,5 | |
| La posibilidad de descargar los formularios o formatos que necesitaba. | | 71,3 | | |
| SUBSIDIO DE VIVIENDA | POSTULACIÓN AL SUBSIDIO DE VIVIENDA | La amabilidad de la persona que atendió su postulación | 92,3 | 2053 |
| | | La orientación que le dieron acerca de los documentos necesarios para poderse postular | 87,8 | |
| | | El acompañamiento por parte de la Entidad donde realizó los trámites de postulación | 80,7 | |
| | | La facilidad del trámite de postulación | 76,4 | |
| | | El tiempo establecido para realizar la postulación | 71,8 | |
| | ASIGNACIÓN DEL SUBSIDIO DE VIVIENDA | El medio por el cual le informaron que resultó beneficiario del subsidio de vivienda | 71,3 | 2053 |

- Datos ordenados de mayor a menor por cada proceso
- SEGMENTO CLIENTES SATISFECHOS: % de respuestas de Muy bueno+ bueno

7. Atributos de Satisfacción e Insatisfacción

7.2 Atributos que generan mediana Satisfacción

Los principales atributos que generan mediana satisfacción son aquellos que se encuentran por encima del promedio del total de Clientes Medianamente satisfechos (11,5):

| PROCESO | | ATRIBUTO | % CLIENTES MEDIANAMENTE SATISFECHOS | ENTREVISTADOS |
|----------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------------|---------------|
| SUBSIDIO DE VIVIENDA | ASIGNACIÓN DEL SUBSIDIO DE VIVIENDA | El tiempo de espera para recibir la notificación de la asignación del subsidio | 12,7 | 2053 |

- Datos ordenados de mayor a menor por cada proceso
- **SEGMENTO CLIENTES MEDIANAMENTE SATISFECHOS:** % de respuestas de ni bueno ni malo

7. Atributos de Satisfacción e Insatisfacción

7.3 Atributos que generan Insatisfacción

Los principales atributos que generan insatisfacción son aquellos que se encuentran por encima del promedio del total de Clientes Insatisfechos (10,3):

| PROCESO | | ATRIBUTO | % CLIENTES SATISFECHOS | ENTREVISTADOS |
|---------------------|-------------------|--|------------------------|---------------|
| CANALES DE ATENCIÓN | INFRAESTRUCTURA | La facilidad de acceso a las instalaciones para las personas discapacitadas. | 15,4 | 13 |
| | LÍNEA DE ATENCIÓN | El tiempo de espera para que le contesten su llamada. | 17,9 | 106 |
| | | El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita. | 15,1 | |
| | ATENCIÓN DE PQRS | La claridad con la que respondieron su petición, queja, reclamo o sugerencia. | 34,9 | 129 |
| | | La claridad y ajuste a lo solicitado de la respuesta dada a su petición, queja, reclamo o sugerencia | 31,8 | |
| | | El tiempo en responder su petición, queja, reclamo o sugerencia. | 39,5 | |

- **Datos ordenados de mayor a menor por cada proceso**
- **SEGMENTO CLIENTES INSATISFECHOS:** % de respuestas de Muy malo+ malo

8. Matriz de desempeño



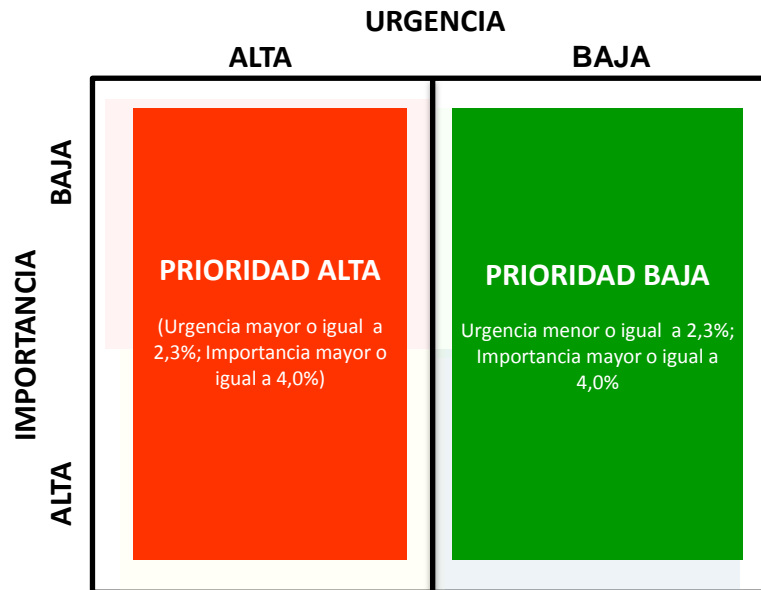
8. Matriz de desempeño

Construcción de la matriz de desempeño

Al igual que la medición del año anterior, los resultados se resumen en la siguientes matriz de desempeño.

ATRIBUTOS CON PRIORIDAD ALTA

- Son variables que tienen:
 - (I) Alta urgencia y Alta importancia.
 - (II) Alta urgencia y Baja importancia.
- Esta área define todos aquellos Factores que requieren acciones decididas, novedosas y sostenidas para lograr el incremento en la percepción de la calidad por parte de los clientes.
- Trabajar en ellos potencializa un incremento importante en la satisfacción del cliente.
- El control en estos factores debe ser permanente.



ATRIBUTOS CON PRIORIDAD BAJA

- Son variables que tienen:
 - (I) Baja urgencia y Alta importancia.
 - (II) Baja urgencia y Baja importancia.
- Esta área define todos aquellos Factores que están siendo satisfechos en la actualidad y que, dado su nivel de impacto en el NSC no requieren acciones novedosas.
- Trabajar en ellos se constituye en una forma de prevenir una eventual disminución en la satisfacción
- El control en estos factores debe ser periódico

- Factor de Importancia = $(\% \text{ de respuestas Muy bueno} + \% \text{ de respuestas Bueno}) / (\text{Promedio de satisfacción general}) * 100$
- Si %Factor de Importancia del aspecto (i) \geq Promedio geométrico %Factores de Importancia (todos los aspectos), entonces el aspecto es de Importancia Alta
- Si %Factor de Importancia del aspecto (i) \leq Promedio geométrico %Factores de Importancia (todos los aspectos), entonces el aspecto es de Importancia Baja

- Factor de Urgencia = $(\% \text{ de respuestas Muy malo} + \% \text{ de respuestas Malo}) / (\text{Promedio de satisfacción general}) * 100$
- Si %Factor de Urgencia del aspecto (i) \geq Promedio geométrico %Factores de Urgencia (todos los aspectos), entonces el aspecto es de Urgencia Alta
- Si %Factor de Urgencia del aspecto (i) \leq Promedio geométrico %Factores de Urgencia (todos los aspectos), entonces el aspecto es de Urgencia Baja

8. Matriz de desempeño

ATRIBUTOS CON PRIORIDAD ALTA

| PROCESO | ATRIBUTO | PROMEDIO DE SATISFACCIÓN GENERAL | F.U. | F.I. |
|---|--|----------------------------------|-------|------|
| ATENCIÓN PQRS | El tiempo en responder su petición, queja, reclamo o sugerencia. | 4,9 | 19,0% | 3,5% |
| | La claridad con la que respondieron su petición, queja, reclamo o sugerencia. | 5,0 | 16,5% | 3,1% |
| | La claridad y ajuste a lo solicitado de la respuesta dada a su petición, queja, reclamo o sugerencia | 5,3 | 14,1% | 3,2% |
| LÍNEA DE ATENCIÓN | El tiempo de espera para que le contesten su llamada. | 6,4 | 6,6% | 4,0% |
| | El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita. | 6,7 | 5,3% | 4,0% |
| | La calidad de la información recibida. | 7,6 | 3,2% | 4,2% |
| INFRAESTRUCTURA | La facilidad de acceso a las instalaciones para las personas discapacitadas. | 6,1 | 5,9% | 3,6% |
| | La comodidad de las oficinas donde ha sido atendido. | 6,9 | 2,6% | 4,5% |
| | El espacio destinado para la atención de los usuarios. | 7,5 | 2,4% | 5,0% |
| | Los horarios de atención al público. | 7,5 | 2,4% | 5,0% |
| POSTULACIÓN AL SUBSIDIO | El tiempo establecido para realizar la postulación | 7,1 | 3,1% | 4,1% |
| ASIGNACIÓN DEL SUBSIDIO | El tiempo de espera para recibir la notificación de la asignación del subsidio | 7,0 | 2,6% | 3,3% |
| (I) | Alta urgencia (Urgencia mayor o igual a 2,3%) y Alta importancia (Importancia mayor o igual a 4,0%) | | | |
| (II) | Alta urgencia (Urgencia mayor o igual a 2,3%) y Baja importancia (importancia menor o igual a 4,0%) | | | |
| Trabajar en ellos potencializa un incremento importante en la satisfacción del cliente. | | | | |

ATRIBUTOS CON PRIORIDAD BAJA

| PROCESO | ATRIBUTO | PROMEDIO DE SATISFACCIÓN GENERAL | F.U. | F.I. |
|--|--|----------------------------------|------|------|
| POSTULACIÓN AL SUBSIDIO | El acompañamiento por parte de la Entidad donde realizó los trámites de postulación | 7,6 | 2,1% | 4,3% |
| | La facilidad del trámite de postulación | 7,3 | 2,1% | 4,2% |
| | La orientación que le dieron acerca de los documentos necesarios para poderse postular | 7,9 | 0,9% | 4,5% |
| | La amabilidad de la persona que atendió su postulación | 8,4 | 0,4% | 4,4% |
| ASIGNACIÓN DEL SUBSIDIO | El tiempo de entrega de la carta de asignación del subsidio familiar de vivienda | 7,4 | 1,7% | 3,4% |
| | La claridad de la información sobre los pasos a seguir para la aplicación del subsidio | 7,4 | 1,7% | 3,6% |
| | El acompañamiento por parte de la Entidad donde realizó los trámites para la entrega (asignación) del subsidio | 7,7 | 1,3% | 3,5% |
| | El medio por el cual le informaron que resultó beneficiario del subsidio de vivienda | 8,1 | 0,6% | 3,6% |
| LÍNEA DE ATENCIÓN | La amabilidad del personal encargado de atender las llamadas. | 7,9 | 1,7% | 4,2% |
| PÁGINA WEB | La facilidad para encontrar la información que buscaba. | 7,6 | 1,1% | 4,3% |
| | La posibilidad de descargar los formularios o formatos que necesitaba. | 7,6 | 1,1% | 3,8% |
| | La actualización de la información publicada. | 7,8 | 1,0% | 4,4% |
| | La claridad de la información publicada. | 7,7 | 0,7% | 4,3% |
| (I) | Baja urgencia (Urgencia menor o igual a 2,3% y Alta importancia (Importancia mayor o igual a 4,0%) | | | |
| (II) | Baja urgencia (Urgencia menor o igual a 2,3%) y Baja importancia (importancia menor o igual a 4,0%) | | | |
| Trabajar en ellos se constituye en una forma de prevenir una eventual disminución en la satisfacción | | | | |

*Los factores de Importancia (F.I.) y de Urgencia (F.U.) fueron reescalados en una escala de 0 a 100

*Datos ordenados ascendentemente por el Factor de Urgencia F.U.

*Para los atributos que no tuvieron Índice de Insatisfacción (% de respuestas Muy malo+ % de respuestas Malo) no se calcula Factor de Urgencia F.U.



9. Resultados compativos con la medición del año 2012

9.1 Atributos comparables y no comparables con la medición del año 2012

9.2 Resultados comparativos Niveles de satisfacción 2012-2013



9. Resultados comparativos con la medición del año 2012

9.1 Atributos comparables y no comparables con la medición del año 2012

| ASPECTOS EVALUADOS EN MEDICIÓN 2013 | | ATRIBUTOS COMPARABLES CON LA MEDICIÓN DEL AÑO 2012 | ATRIBUTOS NO COMPARABLES CON MEDICIÓN DEL AÑO 2012 |
|-------------------------------------|--|--|--|
| Canales de atención | Infraestructura del MVCT | <ul style="list-style-type: none"> • La comodidad de las oficinas donde ha sido atendido • El espacio destinado para la atención de los usuarios • Los horarios de atención al público • La facilidad de acceso a las instalaciones para las personas discapacitadas | |
| | Línea de atención | <ul style="list-style-type: none"> • El tiempo de espera para que le contesten su llamada • El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita • La amabilidad del personal encargado de atender las llamadas • La calidad de la información recibida | |
| | Página web del MVCT | <ul style="list-style-type: none"> • La claridad de la información publicada • La posibilidad de descargar los formularios o formatos que necesitaba | <ul style="list-style-type: none"> • La facilidad para encontrar la información que buscaba • La actualización de la información publicada |
| PQRS | Atención PQRS | <ul style="list-style-type: none"> • El tiempo en responder su petición, queja, reclamo o sugerencia • La claridad con la que respondieron su petición, queja, reclamo o sugerencia | <ul style="list-style-type: none"> • La claridad y ajuste a lo solicitado de la respuesta dada a su petición, queja, reclamo o sugerencia |
| Subsidio de vivienda | Postulación al subsidio de vivienda | <ul style="list-style-type: none"> • El tiempo establecido para realizar la postulación • La facilidad del trámite de postulación • La amabilidad de la persona que atendió su postulación • La orientación que le dieron acerca de los documentos necesarios para poderse postular | <ul style="list-style-type: none"> • El acompañamiento por parte de la Entidad donde realizó los trámites de postulación |
| | Asignación del subsidio de vivienda | <ul style="list-style-type: none"> • El medio por el cual le informaron que resultó beneficiario del subsidio de vivienda • Tiempo de espera para recibir la notificación de la asignación del subsidio • La claridad de la información sobre los pasos a seguir para la aplicación del subsidio • Tiempo de entrega de la carta de asignación del subsidio familiar de vivienda | <ul style="list-style-type: none"> • El acompañamiento por parte de la Entidad donde realizó los trámites para la entrega (asignación) del subsidio |

• Los atributos no comparables son aquellos por los cuales no se indagó en la medición del año 2012

9. Resultados comparativos con la medición del año 2012

9.2 Resultados comparativos Niveles de satisfacción 2012-2013

| ASPECTOS EVALUADOS EN MEDICIÓN 2013 CANALES DE ATENCIÓN | ATRIBUTOS EVALUADOS EN MEDICIÓN 2013 | Índice de Satisfacción | | Índice de Aceptabilidad | | Índice de Insatisfacción | | ENTREVISTADOS | |
|--|--|------------------------|--------|-------------------------|--------|--------------------------|--------|---------------|------|
| | | 2012 | 2013 | 2012 | 2013 | 2012 | 2013 | 2012 | 2013 |
| | | | | | | | | | |
| Infraestructura del MVCT | •La comodidad de las oficinas donde ha sido atendido | 84.3 | ▼ 76.9 | 15.0 | ▲ 15.4 | 0.7 | ▲ 7.7 | 153 | 13 |
| | •El espacio destinado para la atención de los usuarios | 80.4 | ▼ 92.3 | 15.0 | ▲ 0.0 | 4.6 | ▲ 7.7 | | |
| | •Los horarios de atención al público | 83.7 | ▲ 92.3 | 14.4 | ▼ 0.0 | 1.3 | ▲ 7.7 | | |
| | •La facilidad de acceso a las instalaciones para las personas discapacitadas | 60.1 | ▼ 53.8 | 18.3 | ▼ 15.4 | 11.8 | ▲ 15.4 | | |
| Línea de atención | •El tiempo de espera para que le contesten su llamada | 63.5 | ▲ 64.4 | 23.4 | ▲ 63.2 | 13.1 | ▲ 17.9 | 137 | 106 |
| | •El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita | 65.7 | ▲ 67.5 | 16.1 | ▲ 67.0 | 18.3 | ▼ 15.1 | | |
| | •La amabilidad del personal encargado de atender las llamadas | 90.5 | ▼ 79.4 | 3.7 | ▲ 82.1 | 5.8 | ▼ 5.7 | | |
| | •La calidad de la información recibida | 80.3 | ▼ 76.2 | 10.2 | ▼ 78.3 | 9.5 | ▲ 10.4 | | |
| Página web del MVCT | •La claridad de la información publicada | 76.0 | ▲ 80.5 | 14.7 | ▼ 13.8 | 9.3 | ▼ 2.30 | 75 | 87 |
| | •La facilidad para encontrar la información que buscaba | -- | 80.5 | -- | 12.6 | -- | 3.45 | | |
| | •La posibilidad de descargar los formularios o formatos que necesitaba | 62.7 | ▲ 71.3 | 14.7 | ▼ 10.3 | 14.7 | ▼ 3.45 | | |
| | •La actualización de la información publicada | -- | 85.1 | -- | 5.7 | -- | 3.45 | | |

•Los atributos no comparables son aquellos por los cuales no se indagó en la medición del año 2012

9. Resultados comparativos con la medición del año 2012

9.2 Resultados comparativos Niveles de satisfacción 2012-2013

| ASPECTOS EVALUADOS EN MEDICIÓN 2013 PQRS | ATRIBUTOS EVALUADOS EN MEDICIÓN 2013 | Índice de Satisfacción | | Índice de Aceptabilidad | | Índice de Insatisfacción | | ENTREVISTADOS | |
|--|---|------------------------|------|-------------------------|------|--------------------------|------|---------------|------|
| | | 2012 | 2013 | 2012 | 2013 | 2012 | 2013 | 2012 | 2013 |
| Atención PQRS | •El tiempo en responder su petición, queja, reclamo o sugerencia | 44.8 ▼ | 41.9 | 23.8 ▼ | 17.1 | 30.5 ▲ | 39.5 | | |
| | •La claridad con la que respondieron su petición, queja, reclamo o sugerencia | 48.6 ▼ | 38.8 | 22.9 ▼ | 22.5 | 28.6 ▲ | 34.9 | 105 | 129 |
| | •La claridad y ajuste a lo solicitado de la respuesta dada a su petición, queja, reclamo o sugerencia | -- | 41.9 | -- | 20.9 | -- | 31.8 | | |

•Los atributos no comparables son aquellos por los cuales no se indagó en la medición del año 2012

9. Resultados comparativos con la medición del año 2012

9.2 Resultados comparativos Niveles de satisfacción 2012-2013

| ASPECTOS EVALUADOS EN MEDICIÓN 2013 SUBSIDIO DE VIVIENDA | ATRIBUTOS EVALUADOS EN MEDICIÓN 2013 | Índice de Satisfacción | | Índice de Aceptabilidad | | Índice de Insatisfacción | | ENTREVISTADOS | |
|---|---|------------------------|--------|-------------------------|--------|--------------------------|-------|---------------|------|
| | | 2012 | 2013 | 2012 | 2013 | 2012 | 2013 | 2012 | 2013 |
| Postulación al subsidio de vivienda | •El tiempo establecido para realizar la postulación | 73.4 | ▼ 71.8 | 17.5 | ▲ 14.7 | 7.9 | ▲ 9.2 | 2052 | 2053 |
| | •La facilidad del trámite de postulación | 75.3 | ▲ 76.4 | 17.2 | ▼ 13.0 | 6.4 | = 6.4 | | |
| | •La amabilidad de la persona que atendió su postulación | 90.5 | ▲ 92.3 | 5.3 | ▼ 2.8 | 3.4 | ▼ 1.6 | | |
| | •La orientación que le dieron acerca de los documentos necesarios para poderse postular | 85.2 | ▲ 87.8 | 10.0 | ▼ 5.7 | 3.4 | ▼ 2.9 | | |
| | •El acompañamiento por parte de la Entidad donde realizó los trámites de postulación | -- | 80.7 | -- | 8.3 | -- | 6.8 | | |
| Asignación del subsidio de vivienda | •El medio por el cual le informaron que resultó beneficiario del subsidio de vivienda | 81.2 | ▼ 71.3 | 8.9 | ▼ 4.2 | 5.8 | ▼ 1.9 | 2052 | 2053 |
| | •Tiempo de espera para recibir la notificación de la asignación del subsidio | 65.7 | ▼ 56.5 | 18.0 | ▼ 12.7 | 11.7 | ▼ 7.8 | | |
| | •La claridad de la información sobre los pasos a seguir para la aplicación del subsidio | 72.8 | ▼ 65.0 | 14.3 | ▼ 6.2 | 8.0 | ▼ 5.4 | | |
| | •Tiempo de entrega de la carta de asignación del subsidio familiar de vivienda | 68.2 | ▼ 62.5 | 14.0 | ▼ 7.5 | 11.6 | ▼ 5.4 | | |
| | •El acompañamiento por parte de la Entidad donde realizó los trámites para la entrega (asignación) del subsidio | -- | 66.2 | -- | 5.6 | -- | 4.1 | | |

•Los atributos no comparables son aquellos por los cuales no se indagó en la medición del año 2012

10. Principales Hallazgos



NIVEL DE SATISFACCIÓN

- En una escala de 0 a 10, el **Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT)**, logra un NSC (Nivel de Satisfacción del Ciudadano) total de **7,5** (otorgado por los ciudadanos de VASB y Viceministerio de Vivienda).
- Los ciudadanos entrevistados del Viceministerio de Vivienda declaran un NSC del **7,5**.
- El **aspecto mejor** calificado por los ciudadanos es el Canal de atención **Página Web (7,6)**
- El aspecto con **menor calificación** es la **atención de PQRS (5,1)**

10. Principales Hallazgos

CALIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

Los procesos mejor calificados son:

- **La página WEB del MVCT obtiene una calificación promedio de 7,6.** Los aspectos que más contribuyen a esta calificación son:
 - La actualización de la información publicada (7,8)
 - La claridad de la información publicada (7,7).
- **La postulación al subsidio de vivienda obtuvo una calificación de 7,5.** Los aspectos que más contribuyen a esta calificación son:
 - La **amabilidad** de la persona que atendió la postulación (8,4)
 - La **orientación** que dieron acerca de los documentos necesarios para poderse postular (7,9)
- **La Asignación del subsidio familiar de vivienda, obtiene una calificación promedio de 7,5 .** Algunos aspectos positivos que se identifican dentro de este proceso son:
 - El tiempo de espera para recibir la notificación de la asignación del subsidio (7,0)
 - La claridad de la información sobre los pasos a seguir para la aplicación del subsidio (7,4)
 - El tiempo de entrega de la carta de asignación del subsidio familiar de vivienda (7,4)

Los procesos que obtienen una calificación más baja son:

- **La atención de PQRS** obtiene una calificación de 5,1. La calificación de los aspectos son:
 - El tiempo en responder su petición, queja, reclamo o sugerencia (4,9)
 - La claridad con la que respondieron su petición, queja, reclamo o sugerencia (5,0)
 - La claridad y ajuste a lo solicitado de la respuesta dada a su petición, queja, reclamo o sugerencia (5,3)
- **Las oficinas (infraestructura)** registra una calificación de 7,0. Los aspectos que contribuyen a esta calificación son:
 - La comodidad de las oficinas donde han sido atendidos (6,1)
 - La facilidad de acceso a las instalaciones para las personas discapacitadas (6,9)
- **La línea de atención logra** una calificación 7,2. Los aspectos que más inciden negativamente en este resultado son:
 - El tiempo de espera para que le contesten su llamada(6,4)
 - El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita(6,7)

NOVEDADES DURANTE LA ASIGNACIÓN Y APLICACIÓN DEL SUBSIDIO

- El **nombre** (3,5%) y EL número de **Cédula de ciudadanía** (1,5%), fueron las principales correcciones que los entrevistados tuvieron que realizar cuando les entregaron la carta de asignación del subsidio familiar de vivienda .
- Los **principales inconvenientes** que se les presentaron a los entrevistados, desde el momento que se postuló hasta que le asignaron el subsidio familiar de vivienda fueron:
 - El entrevistado o algún miembro de su familia se quedó sin empleo (44,0%)
 - Los ingresos familiares (lo que ganaban) eran suficientes para cubrir los gastos del hogar (37,6%)
 - Las viviendas estaban muy costosas (28,1%)

CONOCIMIENTO

- **El 43,9 % de los entrevistados saben que** el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio es la entidad del gobierno que asigna o entrega el Subsidio Familiar de Vivienda Urbana
- **Los principales medios por los cuales los entrevistados** se enteraron de los Programas de Vivienda que estaba desarrollando Fonvivienda bajo el liderazgo del **MVCT** son:
 - La alcaldía de la ciudad donde residen (27,2%)
 - Un familiar y/o amigo (21,5%)
 - Líderes comunitarios, Juntas de Acción Comunales y Desplazados (14,4%)
- El 86,5% de los entrevistados **saben que los trámites** para la postulación y entrega (asignación) del subsidio familiar de vivienda **son gratuitos**.
- Al **4,4%** de los entrevistados le **cobraron algún dinero por adelantar los trámites** para la postulación o entrega (asignación) del subsidio familiar de vivienda.

10. Principales Hallazgos

IMPACTO

- El 66,0% de los entrevistados consideran que con el subsidio familiar de vivienda ha mejorado la calidad de vida de su familia.

SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL PROCESO DE ASIGNACIÓN DEL SUBSIDIO DE VIVIENDA

Las principales sugerencias que los entrevistados dan para mejorar el proceso de postulación o entrega (asignación) del subsidio familiar de vivienda son:

- Entregar las viviendas en menor tiempo (24,6%).
- Entregar el subsidio en menor tiempo (13,0%).
- Estudiar a fondo los casos/Entregar los subsidios a quienes realmente los necesiten (11,1 %).

10. Principales Hallazgos

IMAGEN

Los entrevistados perciben al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio como una **«entidad que contribuye al desarrollo del país (89,1%)»** y al **«mejoramiento de la calidad de vida de comunidad (88,1%)»**.

Los atributo de imagen que registra la calificación más baja son el «cumplimiento de lo prometido (77,2%) y ser considerada una entidad transparente y honesta (77,3%)»



CONSENSO

Investigaciones



*Cra. 35A No 15B -35 Of. 9801
CENTRO DE NEGOCIOS PRISMA
Vía Las Palmas. El Poblado
Medellín – Colombia*

PBX (57-4) 312 5757 – 311 7110 - Fax: 312 7373

Cel. 3003200070 – 300 3200080