

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 AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO



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.	Atención al ciudadano	11
3.	Proyectos de agua y saneamiento básico	18
4.	Indicadores de satisfacción	21
5.	Otros aspectos evaluados	27
6.	Atributos de satisfacción e insatisfacción	32
7.	Matriz de desempeño	36
8.	Resultados comparativos con la medición del año 2012	39
9.	Principales hallazgos	44

1. Preliminares

1.1 Objetivo general

1.2 Ficha técnica

1.3 Características de la muestra

1.4 Modelo de evaluación

1.4 Escala de medición y cálculo de indicadores

1.5 Cálculo del NSC MCVT

1.6 Interpretación del NSC MVCT

1.7 Características de los entrevistados



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 y Fonade
Naturaleza del estudio	Cuantitativo
Técnica	Encuesta telefónica con cuestionario estructurado
Cobertura geográfica	Nacional
Población objetivo	Entes territoriales (alcaldías) que durante el año 2013 se relacionaron con el MVCT para asuntos relacionados con agua y saneamiento básico
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 ocupan cargos en los entes territoriales que durante el año 2013 se hayan relacionado con el MVCT para asuntos relacionados con agua y saneamiento básico
Marco muestral	Base de datos provista por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, con 1.135 registros de entes territoriales (Alcaldías)
Tamaño de muestra	Se realizaron 160 encuestas telefónicas efectivas
Nivel de confianza y margen de error	Bajo un nivel de confianza del 95% , para una población finita de 1.135 , la investigación ofrece resultados totales con un margen de error real de 7,2% para el total, para las preguntas con base global (160 encuestas)
Método de Supervisión	Revisión de encuestas del 100%. Monitorización telefónica del 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 9 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 los 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
Agua y Saneamiento Básico	1.135	160
Vivienda	196.568	2.053
TOTAL	197.703	2.213

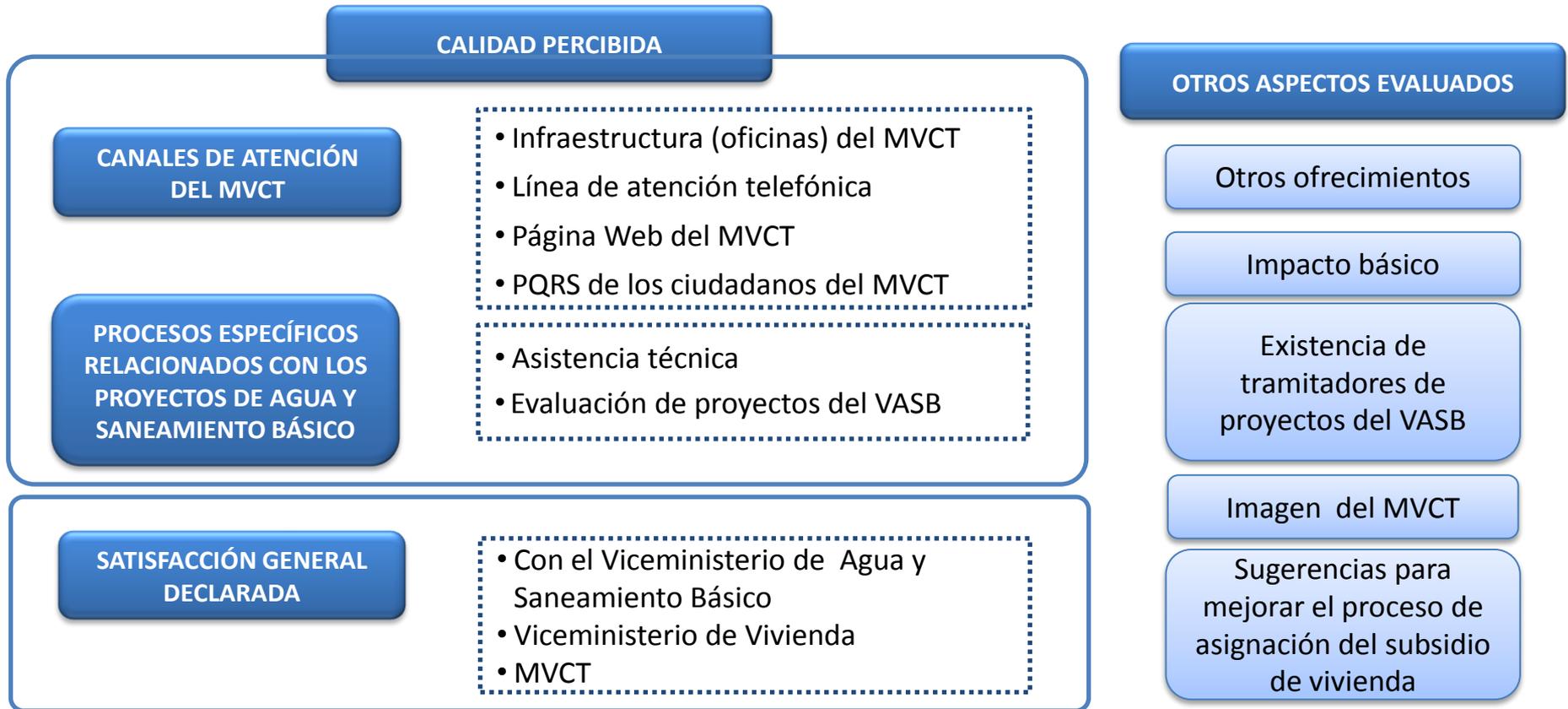
- Encuestas telefónicas con cuestionario estructurado, a personas que ocupen cargos en Entes Territoriales y se hayan relacionado con el MVCT para asuntos de agua y saneamiento básico
- La muestra realizada fue igual a la muestra prevista en la propuesta. No se presentaron problemas para obtener la muestra propuesta
- Los resultados de este estudio no fueron ponderados
- 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 2.5
- 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, 9 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 Agua y Saneamiento Básico		
Departamento	Marco Muestral	Tamaño de la muestra
Antioquia	126	42
Boyacá	124	27
Caldas	28	12
Santander	88	11
Cundinamarca	117	8
Cauca	43	6
Córdoba	31	5
Nariño	65	5
Sucre	27	5
Tolima	48	5
Cesar	26	4
Chocó	31	4
Huila	38	4
Putumayo	14	4
Norte de Santander	41	3
Bolívar	47	2
Quindío	13	2
Valle del Cauca	43	2
Casanare	20	2
Atlántico	24	1
La Guajira	16	1
Meta	30	1
Risaralda	15	1
Archipiélago de San Andrés	3	1
Vaupés	4	1
Vichada	5	1
Total	1.067	160

1. Preliminares

1.4 Modelo de evaluación

Para conocer la satisfacción con el **Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico** 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:

Escala de Calificación	Escala numérica	Escala convertida	
Muy bueno	5	10	
Bueno	4	7,5	
Ni bueno, ni malo	3	5,0	
Malo	2	2,5	
Muy Malo	1	0	

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: Nivel de Satisfacción del Ciudadano

MVCT: Ministerio de Vivienda , Ciudad y Territorio

1. Preliminares

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.

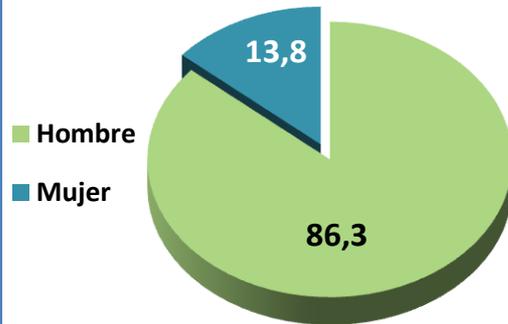
NSC: Nivel de Satisfacción del Ciudadano

MVCT: Ministerio de Vivienda , Ciudad y Territorio

1. Preliminares

1.7 Características de los entrevistados

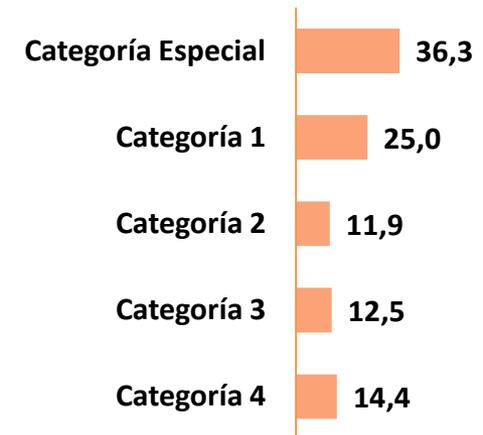
Género



Categoría de Municipio



Categoría del Departamento



Cargo actual



Otro Cargo de la administración (Alcaldía)	%
Administrador / Gerente/del acueducto	4,4
Gerente/director/coordinador/ de servicios públicos	3,8
Coordinador de banco de proyectos	1,3
Director de fondo de vivienda	1,3
Asesora de servicios públicos	0,6
Auxiliar administrativo planeación	0,6
Director operativo de obras publicas	0,6
Directora de planeación	0,6
Jefe de planeación	0,6
Psicologo social encargado de lo proyectos de vivienda	0,6
Sociología	0,6
Tesorera municipal	0,6

Base de entrevistados: 160



2. Atención al ciudadano

2.1 Canales de atención

2.2 Atención de PQRS



2. Atención al Ciudadano

2.1. Canales de atención

2.2.1 Infraestructura (Oficina)

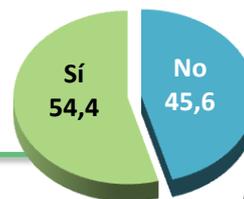
2.2.2 Línea de atención

2.2.3 Página Web

2.1 Canales de atención

2.1.1 Infraestructura (oficina)

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



Base de entrevistados: 160

P2.2 ¿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:
 ciudadanos que visitaron
 las instalaciones
 del MVCT
 (87)

Categoría	Nr	Muy malo	Malo	Ni bueno ni malo	Bueno	Muy bueno	PROMEDIO	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD	ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN
Oficinas de atención NSC CALCULADO	8,90	6,34	8,3		59,8	19,0	7,6	78,7	8,3	4,0
La comodidad de las oficinas donde ha sido atendido	2,3	6,9			65,5	25,3	7,8	90,8	6,9	2,3
El espacio destinado para la atención de los usuarios	2,3	5,7	11,5		59,8	20,7	7,4	80,5	11,5	5,7
Los horarios de atención al público	5,7	1,1			70,1	21,8	8,0	92,0	1,1	1,1
La facilidad de acceso a las instalaciones para las personas discapacitadas	27,6	2,3	4,6	13,8	43,7	8,0	6,8	51,7	13,8	6,9

- **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	●

2.1 Canales de atención

2.1.2 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 Ciudadano del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio?



Base de entrevistados: 160

P2.4 ¿Cómo califica _____ ?

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

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN

ENTREVISTADOS: usuarios que se han comunicado con la línea gratuita del MVCT (17)

		PROMEDIO	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD	ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN
Línea de atención del MVCT NSC CALCULADO	2,9 4,4 10,3 67,6 14,7	7,2	82,4	10,3	7,4
El tiempo de espera para que le contesten su llamada	5,9 11,8 11,8 64,7 5,9	6,3	70,6	11,8	17,6
El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita	5,9 23,5 64,7 5,9	6,8	70,6	23,5	5,9
La amabilidad del personal encargado de atender las llamadas	5,9 64,7 29,4	7,8	94,1	0,0	5,9
La calidad de la información recibida	5,9 76,5 17,6	7,8	94,1	5,9	0,0

- **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	●

2.1 Canales de atención

2.1.3 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?

Base de entrevistados: 160

P2.6 ¿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 que han consultado la página WEB del MVCT (111)

Factor	6,5	2,0	0,9	75,1	15,5	PROMEDIO	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD	ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN
Página WEB del MVCT NSC CALCULADO	6,5	2,0	0,9	75,1	15,5	7,7	90,6	6,5	0,9
La claridad de la información publicada	5,4			73,0	21,6	7,9	94,6	5,4	
La facilidad para encontrar la información que buscaba	10,8	2,7		74,8	11,7	7,4	86,5	10,8	2,7
La posibilidad de descargar los formularios o formatos que necesitaba	0,9	4,5	6,3	79,3	9,0	7,5	88,3	6,3	0,9
La suficiencia de la información normativa vigente que hay en la página	3,6	3,6	0,9	73,9	18,0	7,8	91,9	3,6	0,9
La actualización de la información publicada	1,8	6,3		74,8	17,1	7,8	91,9	6,3	

- **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	●

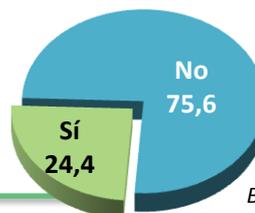


2. Atención al Ciudadano

2.2 Atención a PQRS

2.2 Atención de 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 ?



Base de entrevistados: 160

P3.2 ¿Cómo califica _____ ?

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN

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

PROMEDIO

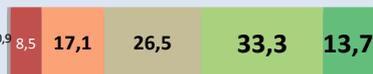
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD

ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN

ENTREVISTADOS:
 usuarios que han
 presentado alguna PQRS
 al MVCT
 (39)

Atención PQRS
 NSC Calculado



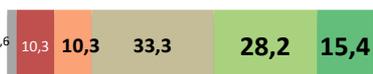
5,6



26,5

25,6

El tiempo en responder su
 petición, queja, reclamo o
 sugerencia



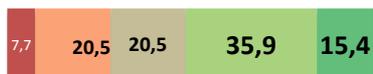
5,7



33,3

20,5

La claridad con la que
 respondieron su petición, queja,
 reclamo o sugerencia



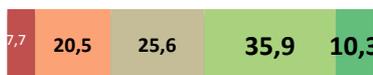
5,8



20,5

28,2

La claridad y ajuste de la respuesta
 dada según su solicitud, petición,
 queja, reclamo o sugerencia



5,5



25,6

28,2

- **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. PROYECTOS DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO

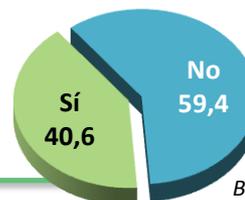
3.1 Asistencia técnica

3.2 Evaluación de proyectos del VASB

3. Proyectos de Agua y Saneamiento Básico

3.1 Asistencia técnica

P4.1 ¿Ha recibido asistencia técnica para el uso y destinación de los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico?



Base de entrevistados: 160

P4.2 ¿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 que han recibido asistencia técnica (65)

Aspecto Evaluado	Calificación (1-5)	Porcentaje	Promedio	Índice de Satisfacción	Índice de Aceptabilidad	Índice de Insatisfacción
Asistencia técnica NSC CALCULADO	3,5 / 10,0	71,9 / 13,1	7,4	85,0	10,0	3,8
La claridad de la asistencia técnica	4,6 / 6,2	72,3 / 16,9	7,2	89,2	6,2	4,6
La pertinencia de la asistencia técnica según las solicitudes y requerimientos de la Entidad que usted representa	4,6 / 9,2	67,7 / 18,5	7,2	86,2	9,2	4,6
La oportunidad en la asistencia técnica	4,6 / 10,8	75,4 / 9,2	7,5	84,6	10,8	-
Las herramientas para el mejoramiento de los procesos de planeación y gestión local	4,6 / 13,8	72,3 / 7,7	7,5	80,0	13,8	1,5

- **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	●

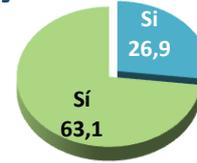
3. Proyectos de Agua y Saneamiento Básico

3.2 Evaluación de proyectos

P4.3 ¿Ha presentado proyectos al Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico?



P4.5 ¿En el PROCESO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS ha contado en su municipio, con el acompañamiento técnico de profesionales del Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico?



P4.4 ¿Cómo califica _____?

Base de entrevistados: 160

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN

ENTREVISTADOS : usuarios que han presentado proyectos al VASB (101)

	Nr	Muy malo	Malo	Ni bueno ni malo	Bueno	Muy bueno	PROMEDIO	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD	ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN
Evaluación de proyectos del VASB NSC Calculado	5,2	8,9	23,8	49,8	8,6	6,4	58,4	23,8	12,7	
La facilidad para acceder a la información sobre los requisitos para la formulación	10	7,9	23,8	56,4	10,9	6,7	67,3	23,8	8,9	
La claridad sobre los requisitos para la formulación de los proyectos	2,0	11,9	21,8	54,5	8,9	6,5	63,4	21,8	12,9	
La unificación de criterios de evaluación por parte de los evaluadores de los proyectos	5,2	0,9	27,7	46,5	9,9	6,4	56,4	27,7	9,9	
La claridad en los ajustes, requerimientos, aclaraciones o información adicional solicitada por el evaluador, en el caso que...	7,9	2,0	7,9	27,7	48,5	5,9	6,3	54,5	27,7	9,9
El tiempo para recibir la notificación de la decisión final de la evaluación de proyectos	6,9	7,9	18,8	23,8	36,6	5,9	5,4	42,6	23,8	26,7
La transparencia del proceso de evaluación de proyectos	7,9	0	5,0	17,8	56,4	9,9	6,8	66,3	17,8	7,9

- 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. INDICADORES DE SATISFACCIÓN

- 4.1 Satisfacción Total con VASB**
- 4.2 Satisfacción General Declarada con VASB**
- 4.3 Satisfacción Total con MVCT**
- 4.4 Razones de calificación**
- 4.5 Sugerencias para mejorar el servicio**

		PROMEDIO	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD	ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN	ENTREVISTADOS
NSC VASB DECLARADO		7,1	63,8	20,6	4,4	160
NSC VASB CALCULADO		7,4	74,8	13,4	7,4	160
Canales de Atención	Infraestructura del MVCT	7,6	78,7	8,3	4,0	87
	Línea de atención	7,2	82,4	10,3	7,4	17
	Página WEB del MVCT	7,7	90,6	6,5	0,9	111
PQRS	Atención PQRS	5,6	47,0	26,5	25,6	39
Proyectos de Agua y Saneamiento básico	Asistencia técnica	7,4	85,0	10,0	3,8	65
	Evaluación de proyectos	6,4	58,4	23,8	12,7	101

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	●

- **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 VASB?
- **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**: Percepción del ciudadano sobre la satisfacción de sus requisitos y expectativas frente a los productos y servicios del MVCT

Viceministerio de Agua y Saneamiento básico

4. Indicadores de Satisfacción

4.2 Satisfacción General Declarada con VASB

P6.1 TENIENDO EN CUENTA SU EXPERIENCIA, ¿De manera general, cómo califica los servicios que ha recibido del ____?

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	●

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN

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

PROMEDIO

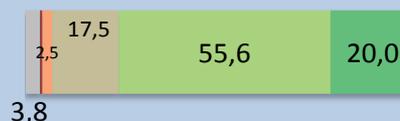
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD

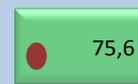
ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN

ENTREVISTADOS
Todos
(160)

**Ministerio de Vivienda,
Ciudad y Territorio**



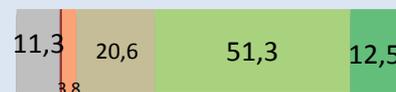
7,4



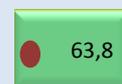
17,5

3,1

**Viceministerio de Agua y
Saneamiento Básico**



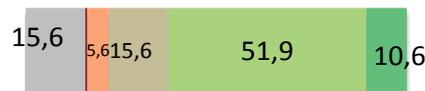
7,1



20,6

4,4

Viceministerio de Vivienda



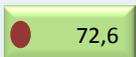
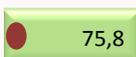
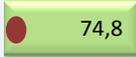
7,4



15,6

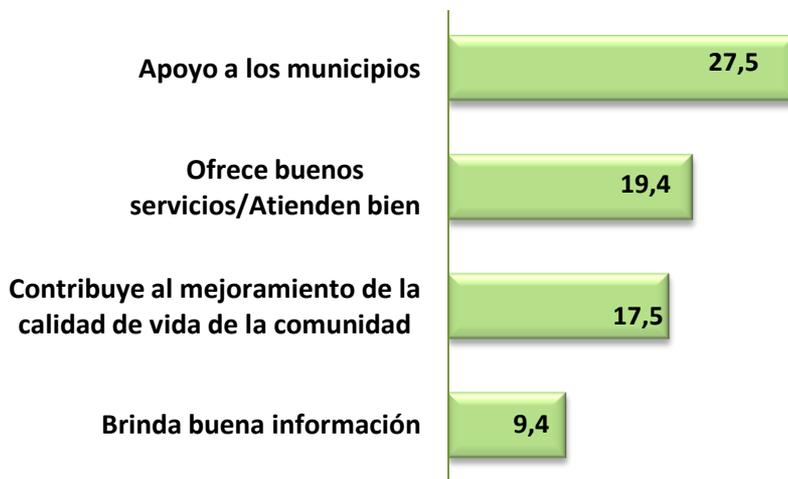
6,3

- **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 VASB?
- **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 dadas 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

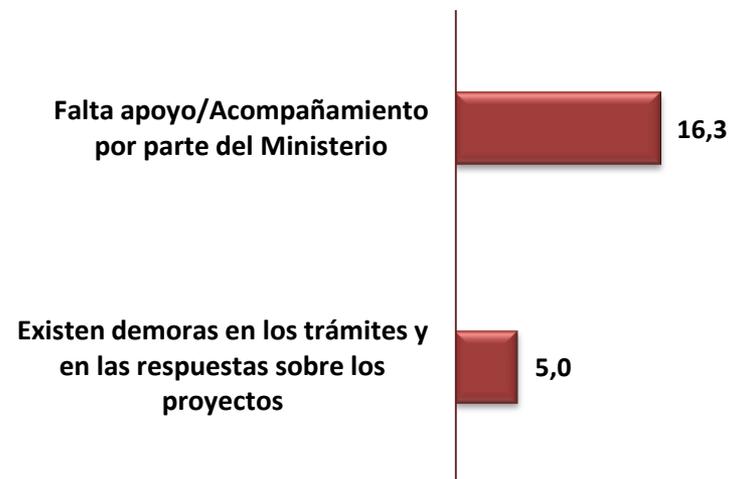
	PROMEDIO	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD	ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN	ENTREVISTADOS	
		NSC MVCT				
		Año medición	2010	2011	2012	2013
NSC TOTAL MVCT 2013 -CALCULADO-	7,5	 73,7	 10,6	 6,6	2213	Promedio NSC 8,1 = 8,1 ▼ 7,6 ▼ 7,5
El NSC TOTAL MVCT Calculado resulta del promedio ponderado de 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)						
VICEMINISTERIO DE VIVIENDA -CALCUALDO-	7,5	 72,6	 8,4	 5,8	2053	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
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 CALCULADO: 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 __

P6.1 ¿Por qué califica como ___ el Ministerio de Vivienda Ciudad y territorio?

Razones positivas



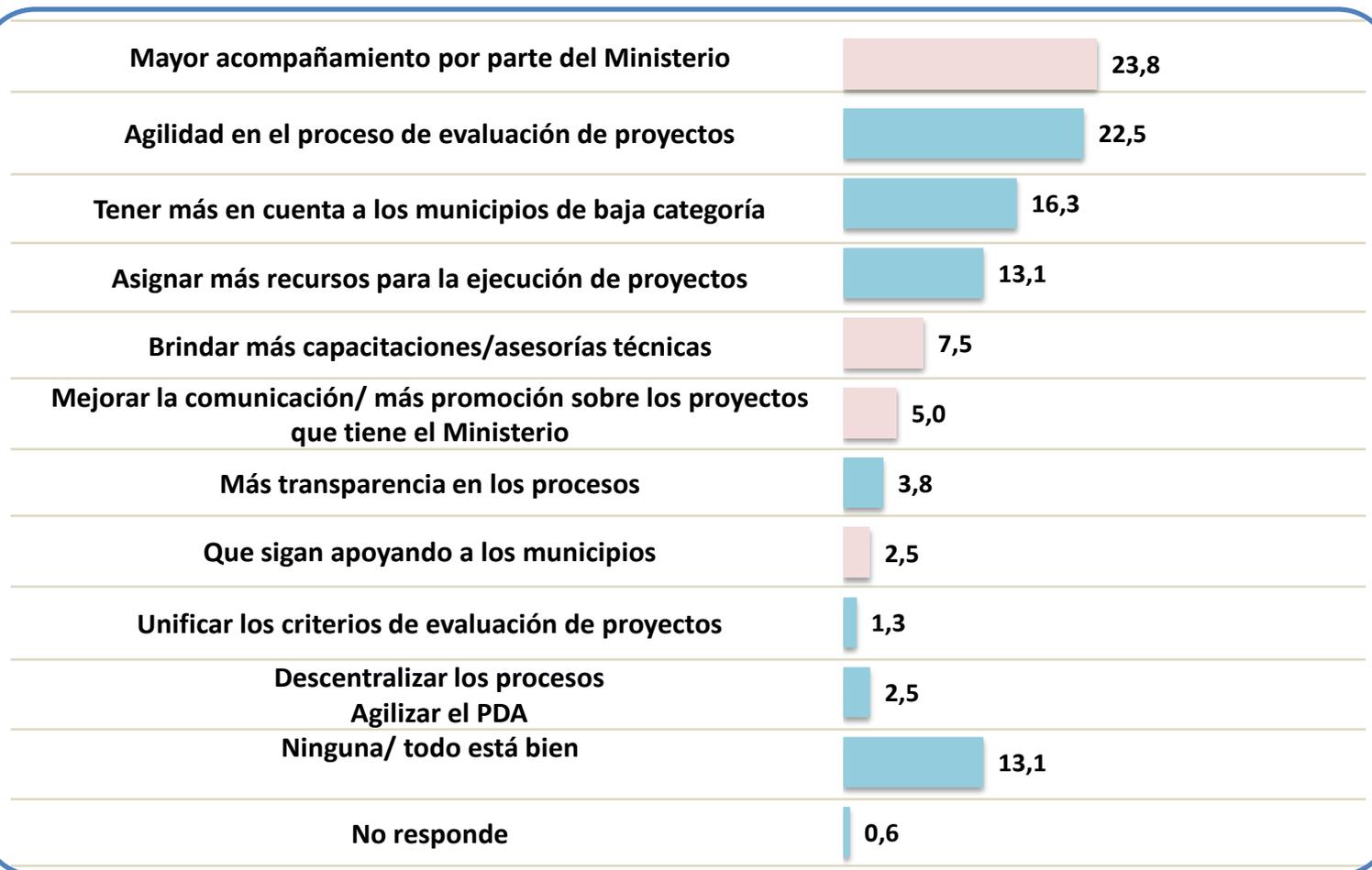
Razones negativas



Respuesta múltiple espontánea posteriormente codificada

Base de entrevistados: 160

P9.1 ¿Qué sugerencias tiene para mejorar el servicio que presta el Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico?



Se esta a la expectativa de mayor acompañamiento/ asesoría/ capacitación/ comunicación

Respuesta múltiple espontánea posteriormente codificada

Base de entrevistados: 160



5. Otros aspectos evaluados

5.1 Otros ofrecimientos

5.2 Impacto de las acciones del VASB

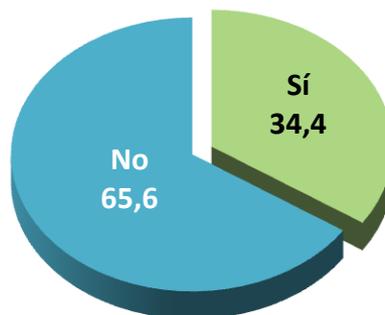
5.3 Tramitadores

5.4 Imagen

5. Otros aspectos evaluados

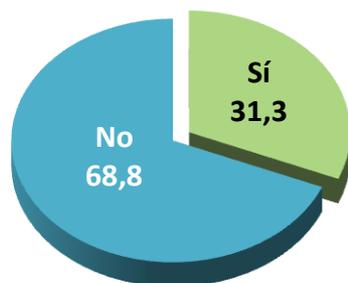
5.1 Otros ofrecimientos

P4.6 ¿Sabe usted si, en lo que va corrido del año (2013), el Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico ha generado **INSTRUMENTOS** para que las empresas prestadoras de servicios públicos **garanticen la operación de los mismos**?



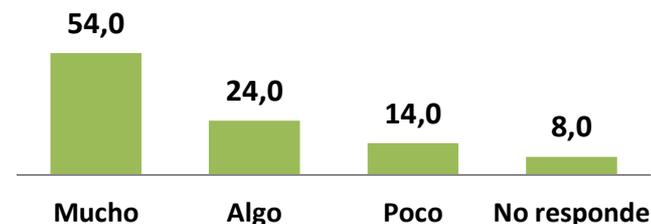
Base de entrevistados: 160

P4.7 ¿Conoce usted el Programa de **CONEXIONES INTRADOMICILIARIAS**?



Base de entrevistados: 160

P4.8 ¿Considera usted que el Programa de Conexiones Intradomiciliarias ha **contribuido mucho, algo o poco** a mejorar las condiciones de calidad de vida de las comunidades?

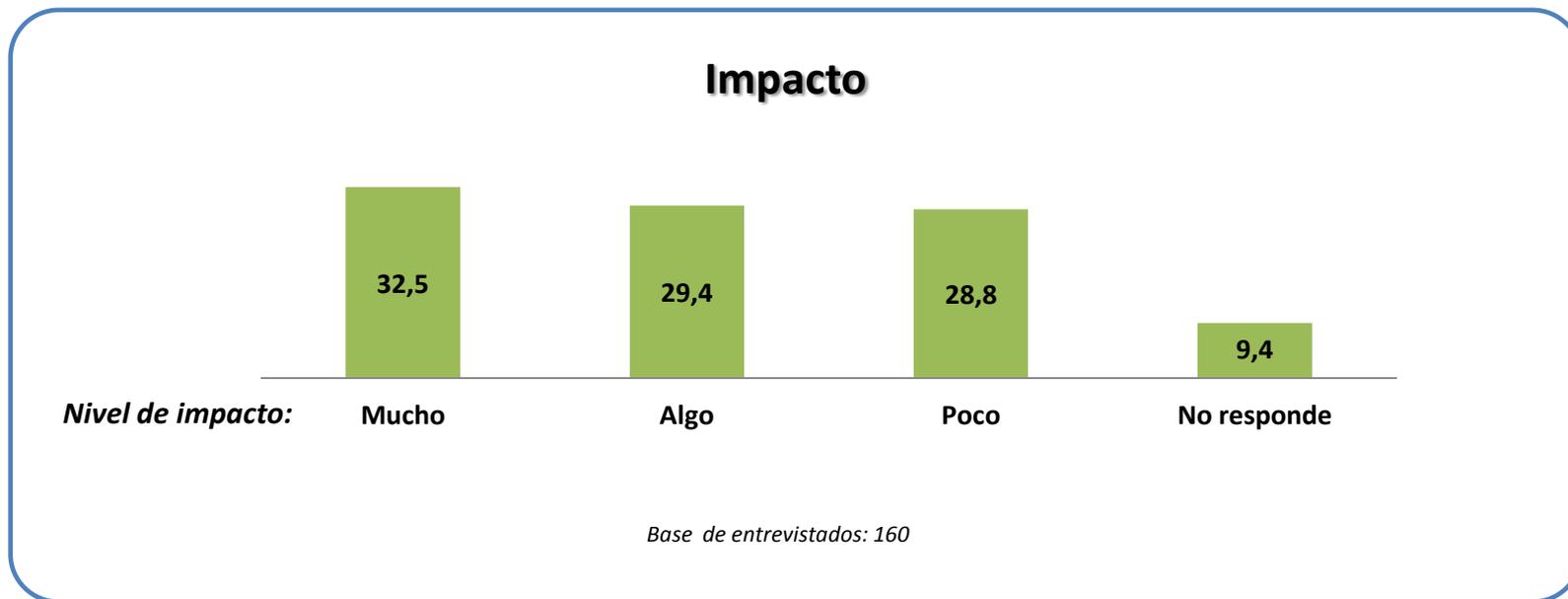


Base de entrevistados: 50

5. Otros aspectos evaluados

5.2 Impacto de las acciones del VASB

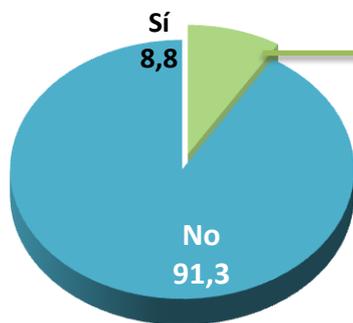
P8.1 Usted diría que, de manera general, las acciones del Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico durante lo que va corrido del 2013, ¿Han contribuido a **mejorar mucho, algo o poco** la calidad de vida de los habitantes de su municipio o departamento?



5. Otros aspectos evaluados

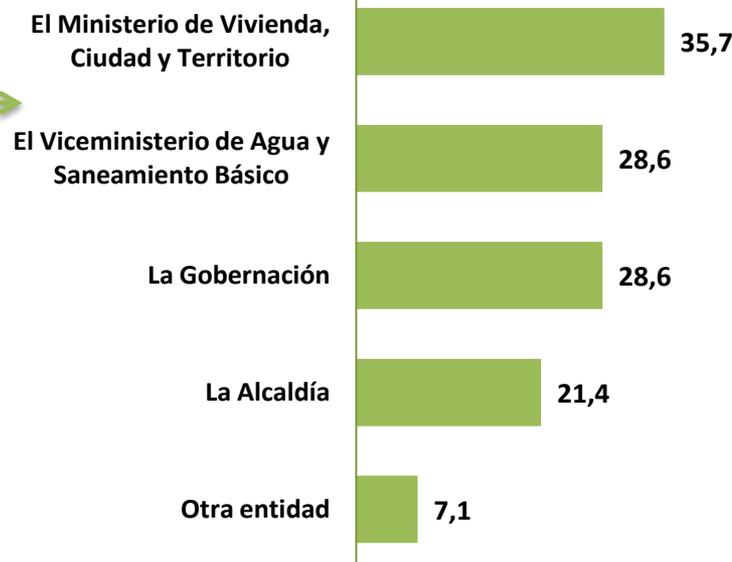
5.3 Tramitadores

P5.1 ¿Tiene usted conocimiento si **durante este año (2013) han existido tramitadores o mediadores que intenten realizar prácticas deshonestas** con el proceso de evaluación, viabilidad y seguimiento de los proyectos de agua potable y saneamiento básico?



Base de entrevistados: 160

P5.2 ¿Los tramitadores o mediadores que han intentado realizar prácticas deshonestas **pertenecen o realizan trámites desde** ___ ?

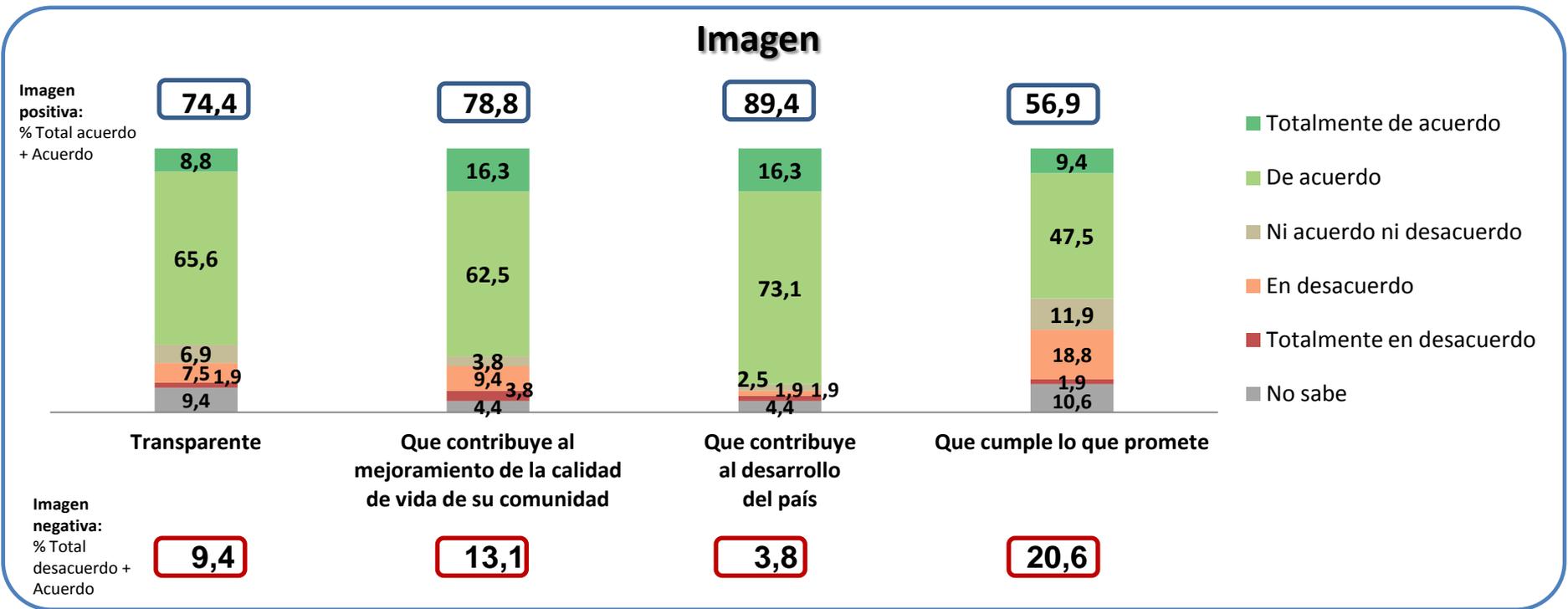


Base de entrevistados: Ciudadanos que conocen sobre la existencia de tramitadores con intenciones de prácticas deshonestas (14)

5. Otros aspectos evaluados

5.4 Imagen

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



Base de entrevistados: 160



6. Atributos de satisfacción e insatisfacción

6.1 Atributos que generan satisfacción

6.2 Atributos que generan mediana satisfacción

6.3 Atributos que generan insatisfechos

6. Atributos de Satisfacción e Insatisfacción

6.1 Atributos que generan Satisfacción

Los principales atributos que generan satisfacción son aquellos que se encuentran por encima del promedio del total de Clientes satisfechos(74,2):

PROCESO		ATRIBUTO	% CLIENTES SATISFECHOS	ENTREVISTADOS
CANALES DE ATENCIÓN	INFRAESTRUCTURA	Los horarios de atención al público.	92,0	87
		La comodidad de las oficinas donde ha sido atendido.	90,8	
		El espacio destinado para la atención de los usuarios.	80,5	
	LÍNEA DE ATENCIÓN	La amabilidad del personal encargado de atender las llamadas.	94,1	17
		La calidad de la información recibida.	94,1	
	PAGINA WEB	El tiempo de espera para que le contesten su llamada.	94,6	111
		La actualización de la información publicada	91,9	
		La calidad de la información recibida.	91,9	
		La amabilidad del personal encargado de atender las llamadas.	88,3	
		El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita.	86,5	
PROYECTOS DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO	ASISTENCIA TÉCNICA	La claridad de la asistencia técnica	89,2	65
		La pertinencia de la asistencia técnica según las solicitudes y requerimientos de la Entidad que usted representa	86,2	
		La oportunidad en la asistencia técnica	84,6	
		Las herramientas para el mejoramiento de los procesos de planeación y gestión local	80,0	

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

6. Atributos de Satisfacción e Insatisfacción

6.2 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 (14,8):

PROCESO		ATRIBUTO	% CLIENTES MEDIANAMENTE SATISFECHOS	ENTREVISTADOS
CANALES DE ATENCIÓN	LÍNEA DE ATENCIÓN	El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita.	23,5	17
PROYECTOS DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO	EVALUACIÓN DE PROYECTOS	Transparencia del proceso de evaluación de proyectos	17,8	101

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

6. Atributos de Satisfacción e Insatisfacción

6.3 Atributos que generan Insatisfacción

Los principales atributos que generan insatisfacción son aquellos que se encuentran por encima del promedio del total de Clientes Insatisfechos (8,4):

PROCESO		ATRIBUTO	% CLIENTES SATISFECHOS	ENTREVISTADOS
CANALES DE ATENCIÓN	LÍNEA DE ATENCIÓN	El tiempo de espera para que le contesten su llamada.	17,6	17
	ATENCIÓN PQRS	La claridad con la que respondieron su petición, queja, reclamo o sugerencia.	28,2	39
		La claridad y ajuste a lo solicitado de la respuesta dada a su petición, queja, reclamo o sugerencia	28,2	
		El tiempo en responder su petición, queja, reclamo o sugerencia.	20,5	
PROYECTOS DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO	EVALUACIÓN DE PROYECTOS	Tiempo para recibir la notificación de la decisión final de la evaluación de proyectos	26,7	101
		La claridad sobre los requisitos para la formulación de los proyectos	12,9	101
		La unificación de criterios de evaluación por parte de los evaluadores de los proyectos	9,9	101
		La claridad en los ajustes, requerimientos, aclaraciones o información adicional solicitada por el evaluador, en el caso que se requiera	9,9	101
		La facilidad para acceder a la información sobre los requisitos para la formulación	8,9	101

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

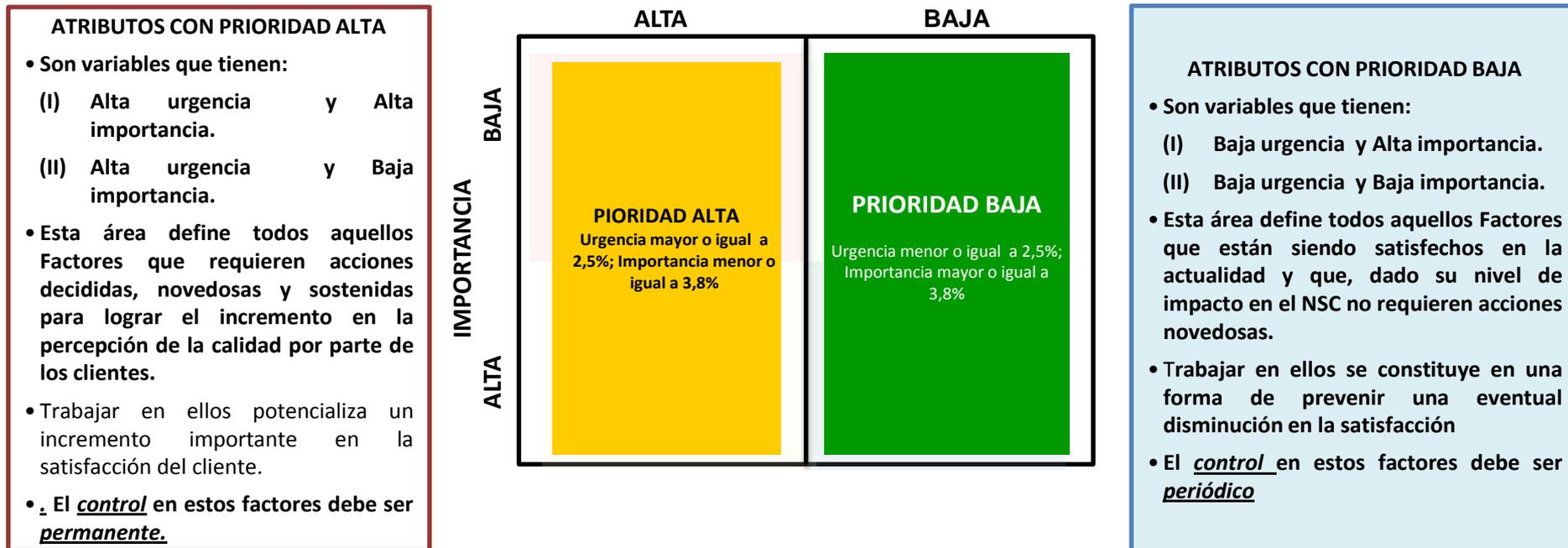


7. Matriz de desempeño

7. 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.



- 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

ATRIBUTOS CON PRIORIDAD ALTA

PROCESO	ATRIBUTO	PROMEDIO DE SATISFACCIÓN GENERAL	F.U.	F.I.
ATENCIÓN PQRS	La claridad y ajuste a lo solicitado de la respuesta dada a su petición, queja, reclamo o sugerencia	5,5	14,4%	3,1%
	La claridad con la que respondieron su petición, queja, reclamo o sugerencia.	5,8	13,8%	3,3%
	El tiempo en responder su petición, queja, reclamo o sugerencia.	5,7	10,1%	2,8%
EVALUACIÓN DE PROYECTOS DEL VASB	Tiempo para recibir la notificación de la decisión final de la evaluación de proyectos	5,4	14,0%	2,9%
	La claridad sobre los requisitos para la formulación de los proyectos	6,5	5,6%	3,6%
	La claridad en los ajustes, requerimientos, aclaraciones o información adicional solicitada por el evaluador, en el caso que se requiera	6,3	4,4%	3,2%
	La unificación de criterios de evaluación por parte de los evaluadores de los proyectos	6,4	4,3%	3,2%
	La facilidad para acceder a la información sobre los requisitos para la formulación	6,7	3,7%	3,7%
	Transparencia del proceso de evaluación de proyectos	6,8	3,3%	3,6%
	LÍNEA DE ATENCIÓN	El tiempo de espera para que le contesten su llamada.	6,3	7,90%
El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita.		6,8	2,50%	3,80%
INFRAESTRUCTURA	La facilidad de acceso a las instalaciones para las personas discapacitadas.	6,7	3,3%	3,6%
(I)	Alta urgencia (Urgencia mayor o igual a 2,5%) y Alta importancia (Importancia mayor o igual a 3,8%)			
(II)	Alta urgencia (Urgencia mayor o igual a 2,5%) y Baja importancia (importancia menor o igual a 3,8%)			
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.
INFRAESTRUCTURA	El espacio destinado para la atención de los usuarios.	7,4	2,2%	4,0%
	La comodidad de las oficinas donde ha sido atendido.	7,8	0,8%	4,3%
	Los horarios de atención al público.	8,0	0,4%	4,2%
LÍNEA DE ATENCIÓN	La amabilidad del personal encargado de atender las llamadas.	7,8	2,1%	4,4%
	La calidad de la información recibida.	7,8		4,4%
ASISTENCIA TÉCNICA	La oportunidad en la asistencia técnica	7,2	1,8%	4,3%
	La pertinencia de la asistencia técnica según las solicitudes y requerimientos de la Entidad que usted representa	7,5	1,7%	4,2%
	La claridad de la asistencia técnica	7,5	1,7%	4,3%
	Las herramientas para el mejoramiento de los procesos de planeación y gestión local	7,2	0,6%	4,1%
PÁGINA WEB	La facilidad para encontrar la información que buscaba.	7,4	1,0%	4,3%
	La posibilidad de descargar los formularios o formatos que necesitaba.	7,5	0,3%	4,3%
	La suficiencia de la información normativa vigente que hay en la página.	7,8	0,3%	4,3%
	La claridad de la información publicada.	7,9		4,4%
	La actualización de la información publicada.	7,8		4,3%
(I)	Baja urgencia (Urgencia menor o igual a 2,5%) y Alta importancia (Importancia mayor o igual a 3,8%)			
(II)	Baja urgencia (Urgencia menor o igual a 2,5%) y Baja importancia (importancia menor o igual a 3,8%)			
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.

8. Resultados comparativos con la medición del año 2012

- 8.1 Atributos comparables y no comparables con la medición del año 2012**
- 8.2 Resultados comparativos Niveles de satisfacción 2012-2013**



8. Resultados comparativos con la medición del año 2012

8.1 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 posibilidad de descargar los formularios o formatos que necesitaba 	<ul style="list-style-type: none"> • La claridad de la información publicada • 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
PROYECTOS VASB	Asistencia técnica		<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 • La claridad y ajuste a lo solicitado de la respuesta dada a su petición, queja, reclamo o sugerencia
	Evaluación de proyectos		<ul style="list-style-type: none"> • La facilidad para acceder a la información sobre los requisitos para la formulación • La claridad sobre los requisitos para la formulación de los proyectos • La unificación de criterios de evaluación por parte de los evaluadores de los proyectos • La claridad en los ajustes, requerimientos, aclaraciones o información adicional solicitada por el evaluador, en el caso que se requiera • El tiempo para recibir la notificación de la decisión final de la evaluación de proyectos • La transparencia del proceso de evaluación de proyectos

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

8. Resultados comparativos con la medición del año 2012

8.2 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	66.7	▲ 90.8	30.4	▼ 6.9	2.8	▼ 2.3	37	87
	•El espacio destinado para la atención de los usuarios	61.1	▲ 80.5	25.0	▼ 11.5	13.4	▼ 5.7		
	•Los horarios de atención al público	86.1	▲ 92.0	5.6	▼ 1.1	2.8	▼ 1.1		
	•La facilidad de acceso a las instalaciones para las personas discapacitadas	33.3	▲ 51.7	8.3	▼ 13.8	13.9	▼ 6.9		
Línea de atención	•El tiempo de espera para que le contesten su llamada	59.5	▲ 70.6	19.1	▼ 11.8	21.4	▼ 17.6	42	17
	•El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita	59.4	▲ 70.6	19.1	▲ 23.5	28.6	▼ 5.9		
	•La amabilidad del personal encargado de atender las llamadas	90.4	▲ 94.1	4.7	▼ 0.0	4.7	▲ 5.9		
	•La calidad de la información recibida	76.2	▲ 94.1	9.5	▼ 5.9	14.3	▼ 0.0		
Página web del MVCT	•La claridad de la información publicada	--	94.6	--	5.4	--	0.0	111	111
	•La facilidad para encontrar la información que buscaba	--	86.5	--	10.8	--	2.7		
	•La posibilidad de descargar los formularios o formatos que necesitaba	74.8	▲ 88.3	14.4	▼ 6.3	5.4	▼ 0.9		
	•La suficiencia de la información normativa vigente que hay en la página	83.8	▲ 91.9	10.8	▼ 3.6	5.4	▼ 0.9		
	•La actualización de la información publicada	--	91.9	--	6.3	--	0.0		

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

8. Resultados comparativos con la medición del año 2012

8.2 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	43.6	23.8	33.3	30.5	20.5		
	•La claridad con la que respondieron su petición, queja, reclamo o sugerencia	48.6	51.3	22.9	20.5	20.6	28.2	6	39
	•La claridad y ajuste a lo solicitado de la respuesta dada a su petición, queja, reclamo o sugerencia	--	46.2	--	25.6	--	28.2		

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

-VASB-Percepción del ciudadano sobre la satisfacción de sus requisitos y expectativas frente a los productos y servicios del MVCT

8. Resultados comparativos con la medición del año 2012

8.2 Resultados comparativos Niveles de satisfacción 2012-2013

ASPECTOS EVALUADOS EN MEDICIÓN 2013 PROYECTOS VASB	ATRIBUTOS EVALUADOS EN MEDICIÓN 2013	Índice de Satisfacción		Índice de Aceptabilidad		Índice de Insatisfacción		ENTREVISTADOS	
		2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
ASISTENCIA TÉCNICA	La claridad de la asistencia técnica	--	89.2	--	6.2	--	4.6	--	61
	La pertinencia de la asistencia técnica según las solicitudes y requerimientos de la Entidad que usted representa	--	86.2	--	9.2	--	4.6		
	La oportunidad en la asistencia técnica	--	84.6	--	10.8	--	4.6		
	Las herramientas para el mejoramiento de los procesos de planeación y gestión local	--	80.0	---	13.8	--	1.5		
EVALUACIÓN DE PROYECTOS	La facilidad para acceder a la información sobre los requisitos para la formulación	--	67.3	--	23.8	--	8.9	--	101
	La claridad sobre los requisitos para la formulación de los proyectos	--	63.4	--	21.8	--	12.9		
	La unificación de criterios de evaluación por parte de los evaluadores de los proyectos	--	56.4	--	27.7	--	9.9		
	La claridad en los ajustes, requerimientos, aclaraciones o información adicional solicitada por el evaluador, en el caso que se requiera	--	54.5	--	27.7	--	9.9		
	El tiempo para recibir la notificación de la decisión final de la evaluación de proyectos	--	42.6	--	23.8	--	26.7		
	La transparencia del proceso de evaluación de proyectos	--	66.3	--	17.8	--	7.9		

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

-VASB-Percepción del ciudadano sobre la satisfacción de sus requisitos y expectativas frente a los productos y servicios del MVCT



9. Principales Hallazgos

9. 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).
- Por su parte, el **Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico (VASB)** logra un NSC del **7,4**.
- El **aspecto mejor** calificado por los ciudadanos es el canal de atención **Página Web** (7,7)
- El **aspecto con menor** calificación es la atención de **PQRS** (5,6)

CALIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

Los procesos en general presentan una calificación de 7,4; los mejor calificados son:

- **La página WEB del MVCT obtiene una calificación promedio de (7,7).** Los aspectos que más contribuyen a esta calificación son:
 - La claridad de la información publicada(7,9),
 - La suficiencia de la información normativa vigente que hay en la página (7,8)
 - La actualización de la información publicada(7,8).

- **Las oficinas (infraestructura) obtuvo una calificación de 7,6.** Los aspectos que más contribuyen a esta calificación son:
 - Los horarios de atención al público(8,0)
 - La comodidad de las oficinas donde ha sido atendido (7,8)

9. Principales Hallazgos

- **La asistencia técnica para el uso y destinación de los recursos del SGP-APSB obtiene una calificación promedio de 7,4.** Algunos aspectos positivos que se identifican dentro de este proceso son:
 - La oportunidad en la asistencia técnica (7,5)
 - Las herramientas para el mejoramiento de los procesos de planeación y gestión local (7,5).

Los procesos que obtienen una calificación más baja son:

- **La atención de PQRS** obtiene una calificación de 5,6. La calificación de los aspectos son:
 - El tiempo en responder su petición, queja, reclamo o sugerencia (5,7)
 - La claridad con la que respondieron su petición, queja, reclamo o sugerencia (5,8)
 - La claridad y ajuste a lo solicitado de la respuesta dada a su petición, queja, reclamo o sugerencia (5,5)
- **La evaluación de proyectos** registra una calificación de 6,4. Los aspectos que contribuyen a esta calificación son:
 - El tiempo para recibir la notificación de la decisión final de la evaluación de proyectos(5,4)
 - La claridad en los ajustes, requerimientos, aclaraciones o información adicional solicitada por el evaluador, en el caso que se requiera (6,3)
 - La unificación de criterios de evaluación por parte de los evaluadores de los proyectos (6,4)
- **La línea de atención logra** una calificación 7,2. Los aspectos que inciden negativamente en este resultado son:
 - Los tiempos de espera para que le contesten su llamada (6,4)
 - Los tiempos de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita (6,7)

OTROS OFRECIMIENTOS

- El 34,4% de los entrevistados saben que, en lo que va corrido del año (2013), el Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico **ha generado instrumentos** para que las empresas prestadoras de servicios públicos garanticen la operación de los mismos.
- El 31,3% de los entrevistados conocen el **Programa de Conexiones** Intradomiciliarias. De éstos el 54,0% considera que el Programa de Conexiones Intradomiciliarias ha contribuido Mucho a mejorar las condiciones de calidad de vida de las comunidades, el 24,0% considera que ha contribuido algo y el 14,0% considera que ha contribuido poco.
- El 26,9% reporta que en el PROCESO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS ha contado en su municipio, con el **acompañamiento técnico de profesionales del Viceministerio** de Agua y Saneamiento Básico

IMPACTO

- El 32,5% de los entrevistados consideran que las acciones del Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico durante lo que va corrido del 2013, han contribuido a **mejorar mucho en** la calidad de vida de los habitantes de su municipio o departamento.
- El 29,4% consideran que han contribuido algo.
- Y el 28,8% consideran que han contribuido poco.

EXISTENCIA DE TRAMITADORES EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN, VIABILIDAD Y SEGUIMIENTO DE LOS PROYECTOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

- El 31,3% de los entrevistados reportan que durante este año (2013) han existido tramitadores o mediadores que intentan realizar prácticas deshonestas con el proceso de evaluación, viabilidad y seguimiento de los proyectos de agua potable y saneamiento básico

Los entrevistados expresan que Los tramitadores o mediadores que han intentado realizar prácticas deshonestas pertenecen o realizan trámites desde:

- El MVCT(35,7%)
- VASB(28,6%)
- La Gobernación (28,6%)
- La Alcaldía (21,4%)
- Otra entidad (7,1%)

9. Principales Hallazgos

IMAGEN

Los entrevistados perciben al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio como una **«entidad que contribuye al desarrollo del país (89,4%)»** y al **«mejoramiento de la calidad de vida de comunidad (78,8%)»**.

El atributo que registra la calificación más baja es el **«cumplimiento de lo prometido (56,9%)»**.

SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO POR EL VASB

Las principales sugerencias que los entrevistados dan para mejorar el servicio que presta el Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico son:

- Mayor acompañamiento por parte del Ministerio (23,8%)
- Agilidad en el proceso de evaluación de proyectos (22,5%)
- Tener más en cuenta a los municipios de baja categoría (16,3%)



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