

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

### INTRODUCCIÓN

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

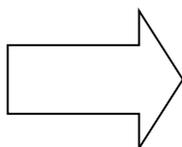
Para lo anterior se establecieron tres encuestas, una para el canal de Chat Institucional, otra para el formulario de virtual de PQRS y una tercera que cubre los canales telefónico, personalizado y pagina web de la Entidad.

Estas encuestas fueron diseñadas e implementadas desde el mes de septiembre del año 2015, con el presente documento se pretende dar a conocer los resultados obtenidos por la Entidad de una forma gráfica con corte al 30 de abril de 2017.

### UBICACIÓN DE LAS ENCUESTAS

Las encuestas se encuentran ubicadas estratégicamente en las secciones de la página web del Ministerio [www.minvivienda.gov.co](http://www.minvivienda.gov.co) así:

#### CHAT



## PQRS

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

Miércoles 05 de Enero de 2016

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

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

**Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS**

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

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

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

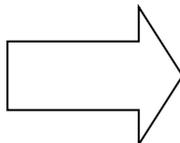
**¡Por favor tenga en cuenta las siguientes definiciones para establecer el tipo de solicitud a presentar y los términos de respuesta.**

<p><b>Sugerencia:</b> Instrucción, inspiración, idea que se sugiere, hace referencia a la propuesta efectuada por el usuario o cliente para mejorar un servicio o proceso de la Entidad.</p> <p><b>Comentarios:</b> Explicación de un texto para su mejor intelección, juicio, parecer, mención o consideración que se hace, oralmente o por escrito, acerca de alguien o algo.</p> <p><b>Queja:</b> Mecanismo mediante el cual un ciudadano pone en conocimiento del Ministerio la ocurrencia de una situación irregular en el funcionamiento de los servicios o su insatisfacción a la prestación del servicio.</p> <p><b>Denuncia:</b> Documento o información donde se da noticia a la Autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.</p> <p><b>Acción de tutela:</b> Es la garantía constitucional del derecho que tiene toda persona a la protección judicial de sus derechos fundamentales a través de un recurso efectivo. Marco legal de la acción de tutela.</p> <p>Para notificar cualquier evento de acción de tutela, se debe realizar a través de los siguientes correos definidos para tal fin, para acciones del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio <a href="mailto:notificacionesjudic@minvivienda.gov.co">notificacionesjudic@minvivienda.gov.co</a>, y para acciones del Fondo de Vivienda, <a href="mailto:notificacionesfonvivi@minvivienda.gov.co">notificacionesfonvivi@minvivienda.gov.co</a>.</p>	<p><b>Petición:</b> Es la pretensión de un usuario, peticionario o cliente, con relación a temas de competencia del Ministerio.</p> <p><b>Reclamo:</b> Cualquier expresión verbal o escrita, mediante la cual el ciudadano o cliente presenta una declaración formal por el incumplimiento de un derecho o perjudicado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.</p> <p><b>Conceptos:</b> Ideas que conlleva o forma el entendimiento. Pensamiento expresado con palabras. Sentencia, agudeza, dicho ingenioso. Opinión, juicio. Crédito en que se tiene a alguien o algo. Aspecto, calidad, título.</p>
---	--

Su solicitud será resuelta en los siguientes términos:

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

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



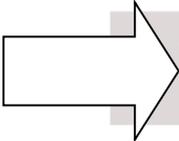
## Atención al ciudadano

### ANUNCIO



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

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

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

## Atención de quejas y solicitudes

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

### Formulario PQRS

### Números telefónicos de atención al usuario

Línea principal de atención al usuario:

+57(1)5951538

CANAL  
PERSONALIZADO,  
TELEFONICO Y  
PAGINA WEB

Igualmente pueden ser encontradas estas en cuestras en los siguiente link de acceso así:

- Chat: <http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/chat>
- PQRS: [http://www.minvivienda.gov.co/trámites-y-servicios/peticiones-y-sugerencias-\(psqr\)](http://www.minvivienda.gov.co/trámites-y-servicios/peticiones-y-sugerencias-(psqr))
- Canal personalizado, telefónico y página Web: <http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano>

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

**Fecha de finalización de la aplicación: Permanente.**

**Fecha de corte de tabulación: Abril 30 de 2017**

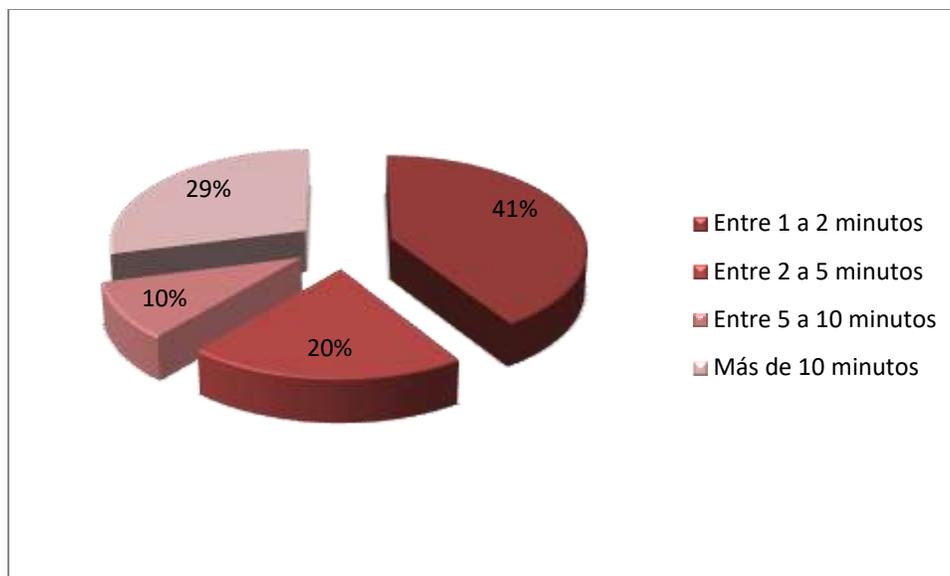


## LOS RESULTADOS

### Chat

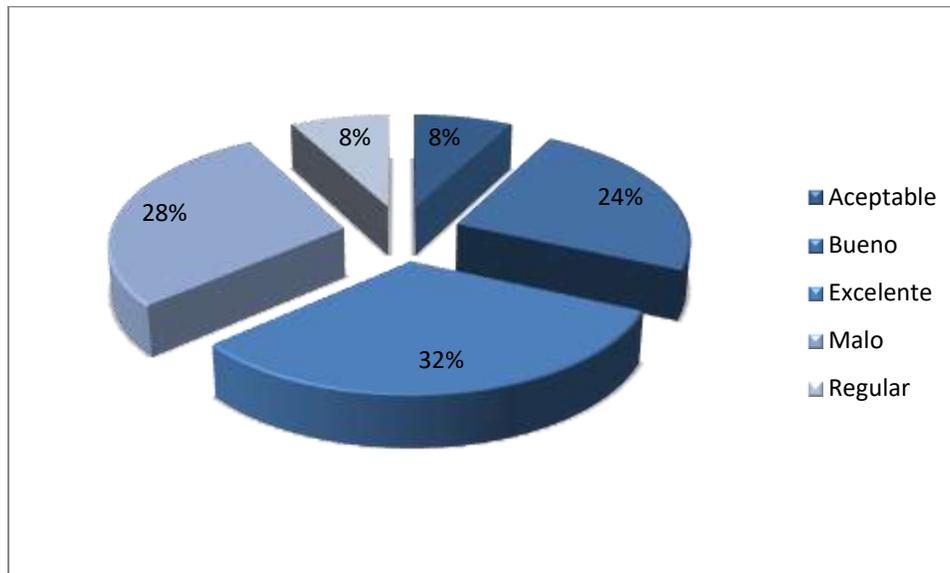
Total Usuarios que diligenciaron la Encuesta	827
--	-----

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



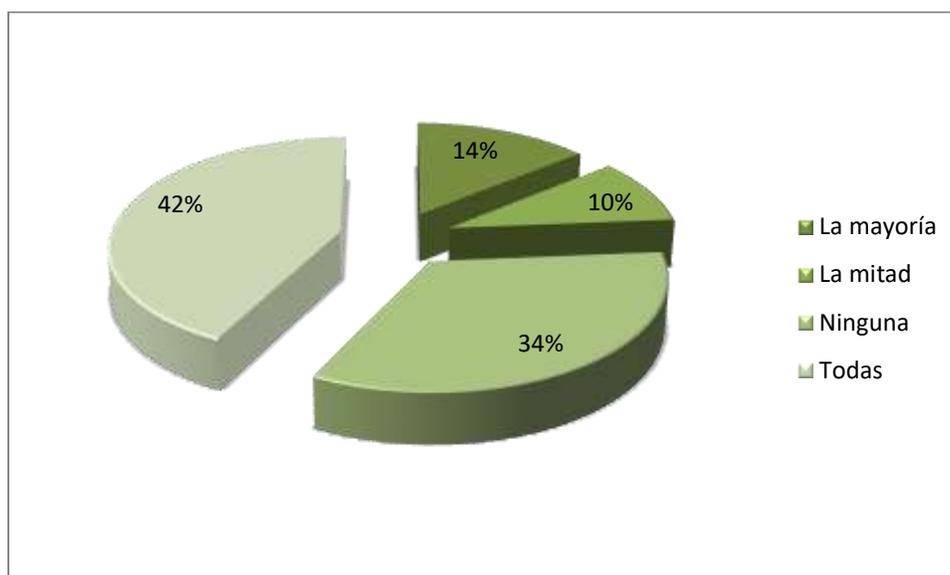
De acuerdo a lo anterior, se evidencia que el 61% de los usuarios atendidos por el canal de Chat institucional recibieron atención en menos de 5 minutos. No obstante el 29% de los usuarios que diligenciaron la encuesta indicó haber recibido atención después de 10 minutos, para lo cual durante el 2016 la cifra fue del 37% cifra que disminuyó, se sigue trabajando para obtener mejores resultados en próximos cortes de la encuesta del Chat del MVCT.

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



Analizando la gráfica anterior se encuentra que el 56% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el nivel de conocimiento (calificación excelente y bueno), dominio del tema y claridad de la información que tenía el asesor que le atendió. Es importante que los responsables de la atención del canal manjen información actualizada y de primera mano con el fin de orientar correctamente a los usuarios respecto a los servicios y trámites de la Entidad, en tal sentido el GAUA es notificado de los cambios y nuevos programas que en materia de vivienda se den.

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



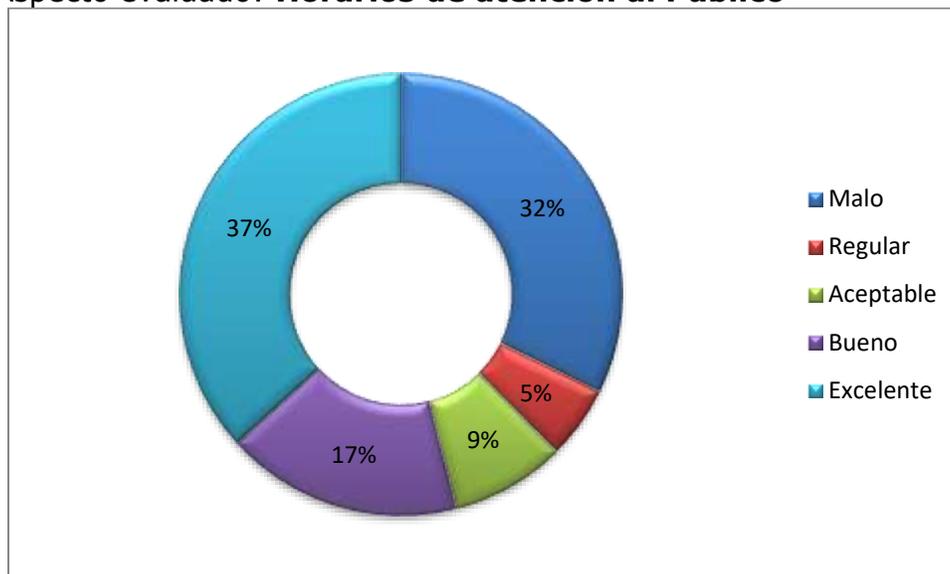
Con lo anterior se refleja que el 66% de los usuarios que diligenciaron la encuesta, recibieron respuesta por lo menos en la mayoría a sus preguntas realizadas. No obstante un porcentaje importante (34%), indicó no haber recibido respuesta a sus interrogantes, por lo anterior es importante que las personas encargadas de brindar atención a través de este canal se aseguren de dar respuesta una a una a las preguntas que realiza cada usuario y así aumentar su satisfacción.

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

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

Calificación	Equivalencia
<b>1</b>	es Malo
<b>2</b>	es Regular
<b>3</b>	es Aceptable
<b>4</b>	es Bueno
<b>5</b>	es Excelente

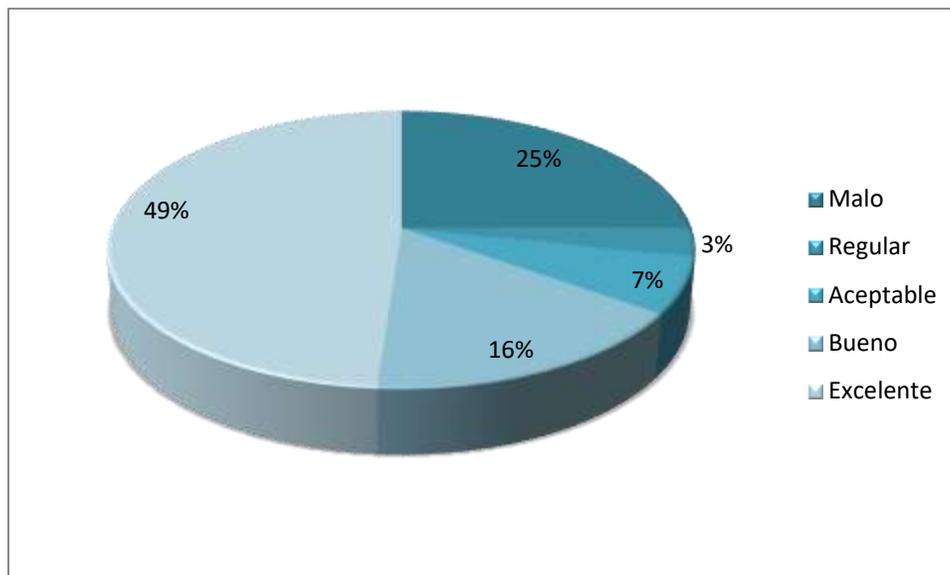
Aspecto evaluado: **Horarios de atención al Público**



El 68% de las personas que completaron la encuesta indican estar de acuerdo con el horario en el cual el Ministerio presta el servicio de Chat institucional, no obstante el 32% no está de acuerdo con el horario de este canal, por ello y con

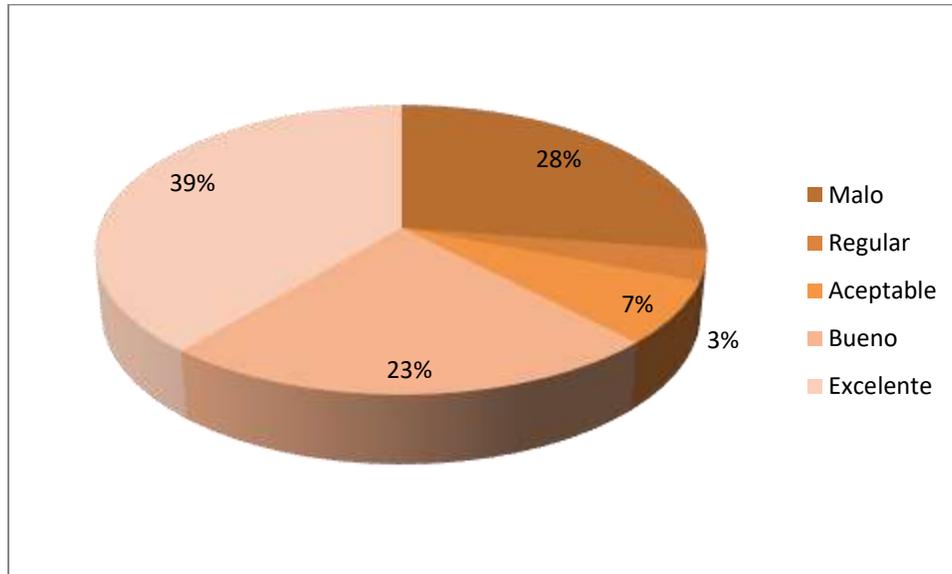
el traslado del servicio al cenro de contacto se amplio el horario de atención de 8:00 am a 5:30 pm en jornada continua de lunes a viernes en días no festivos y esto condujo a una mejora en la saticfaccion.

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



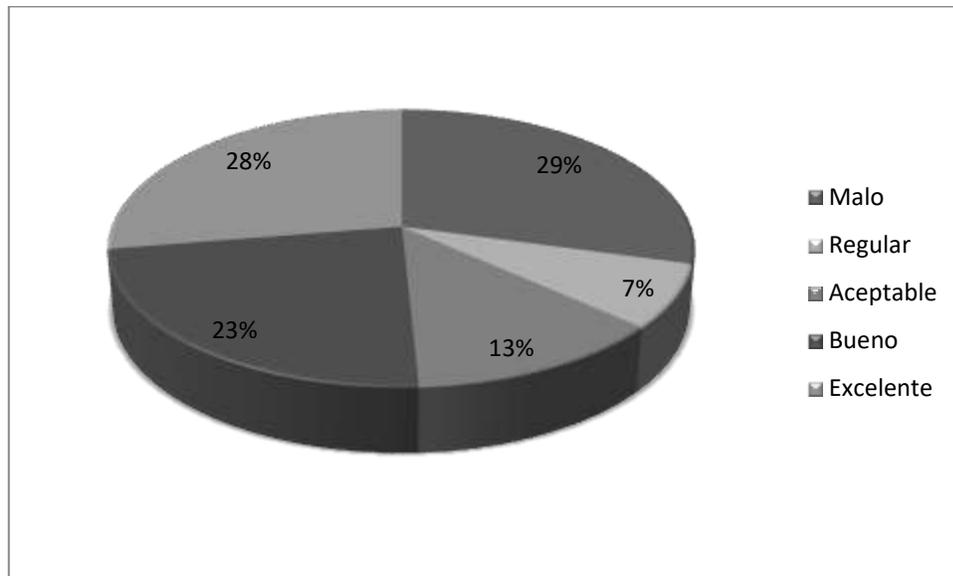
Respecto a la facilidad en el acceso a la plataforma del Chat Institucional, se encontró que el 72% calificó como adecuado, lo cual resalta la gestión llevada a cabo por el Ministerio cuando adquirió la plataforma que actualmente se usa para el servicio de Chat. No obstante es importante resaltar que la facilidad en el acceso a la plataforma depende de la velocidad de acceso de cada uno de los usuarios, situación que puede afectar el resultado a esta pregunta pues el 25% calificaron como "Malo".

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



Es de resaltar que el 69% de los usuarios atendidos por este canal, calificaron que la amabilidad y actitud de respeto del asesor que lo atendió fue la adecuada, pues su calificación se encontró entre Excelente y Buena, igualmente se refleja que el 28% de los usuarios calificaron como “Malo”, para ello es importante que las personas encargadas de atender este canal tengan en cuenta el protocolo de atención al usuario sectorial publicado en la página web de la entidad, donde se encuentran los lineamientos para atención de los usuarios por cada uno de los canales.

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

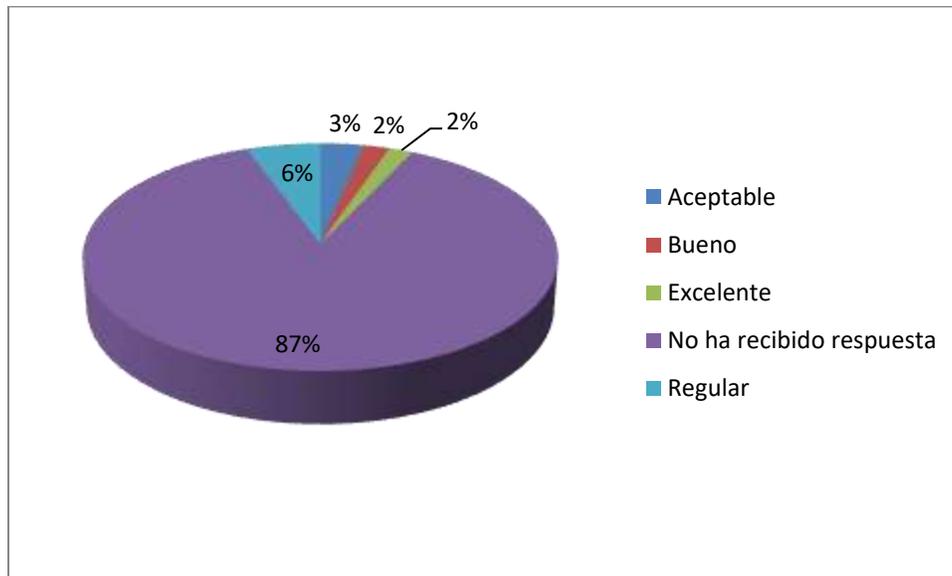


Se evidencia con lo anterior que sumados los porcentajes arrojados por las opciones "Excelente" y "Bueno", en total un 51% usuarios se encontraron satisfechos con la respuesta a las dudas o inquietudes. Es importante tener en cuenta que el porcentaje de respuestas al aspecto "Facilidad en el acceso a la plataforma del Chat Institucional" pueden afectar los resultados de este aspecto evaluado. Sin embargo es necesario recordar la importancia de resolver cabalmente las preguntas de los usuarios y realizar una adecuada orientación con el fin de aumentar la satisfacción de las personas que utilizan este canal.

### PQRS

Total Usuarios que diligenciaron la Encuesta	603
--	-----

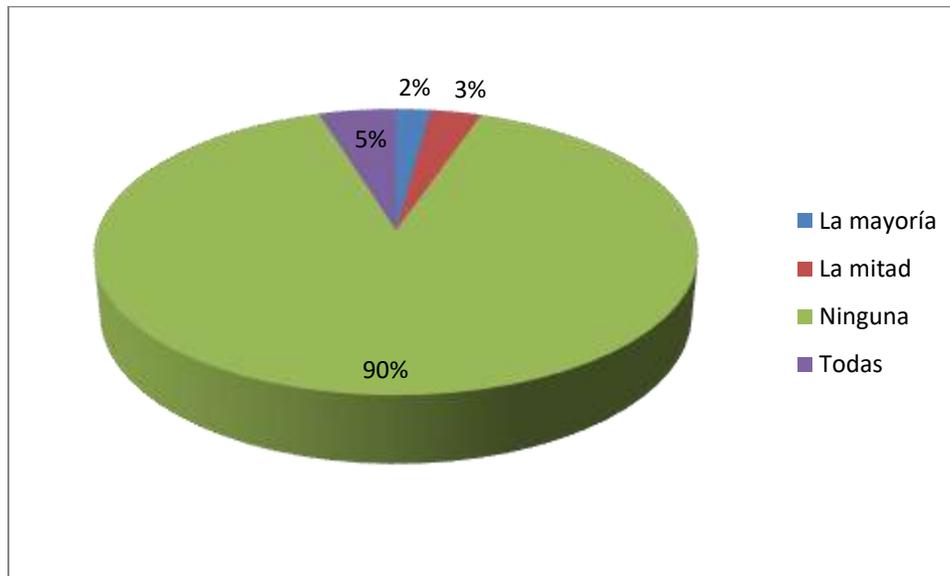
1. La primera pregunta hace referencia al número de radicado con el cual quedó registrada la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia.
2. ¿Califique la satisfacción de la respuesta dada a su solicitud?



Con lo anterior se evidencia que el Ministerio debe mejorar los tiempos de respuesta a las PQRs presentadas a la Entidad, pues tan solo el 7% calificaron como excelente, bueno y aceptable la satisfacción de la respuesta dada a las solicitudes presentadas por los usuarios y por el contrario el 87% indicó "No haber recibido respuesta", lo cual afecta sustancialmente la percepción que pueda tener los usuarios con respecto a la Entidad respecto al trámite que se le otorga a los requerimientos de los usuarios.

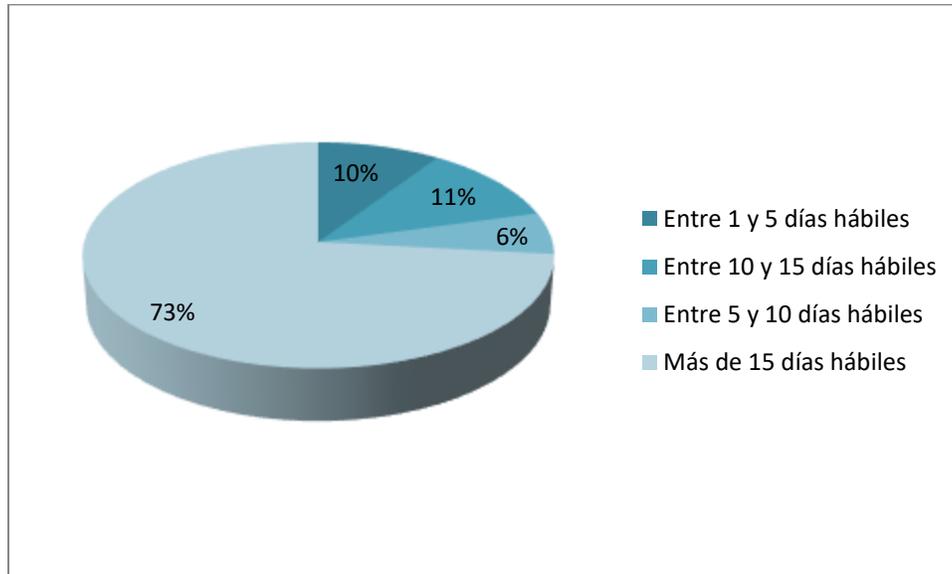
Se recuerda que esta estadística abarca la encuesta desde lunes 21 de septiembre de 2015 hasta 30 de abril de 2017 y por ello las estadísticas reflejan datos similares.

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



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

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



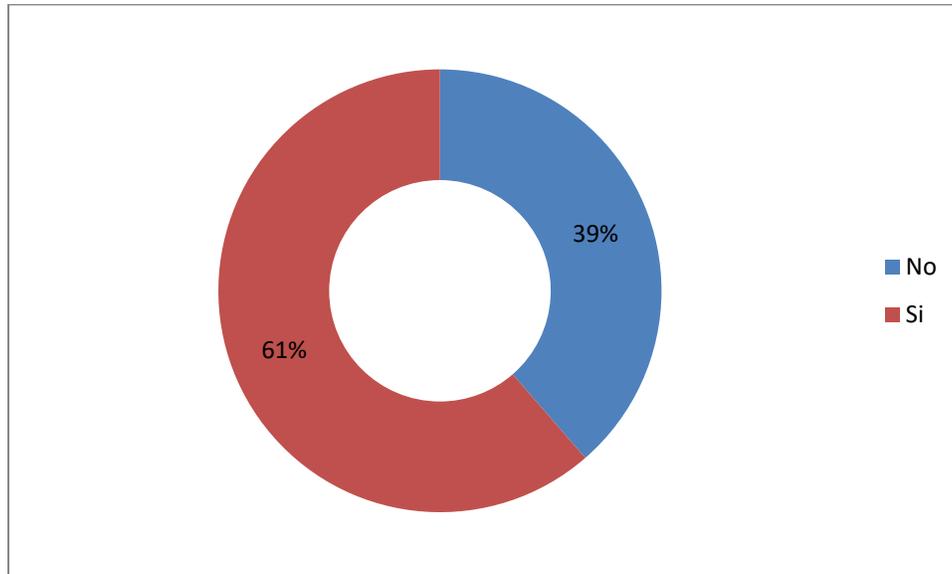
En concordancia con los resultados consolidados de la segunda pregunta ¿Califique la satisfacción de la respuesta dada a su solicitud?, y de acuerdo a la gráfica anterior, se encuentra que el tiempo empleado por la Entidad para la emisión de respuestas a los derechos de petición no es el esperado por el usuario para lo cual se recomienda tener en cuenta los términos establecidos por la normatividad vigente (Ley 1755 de 2015). Tan solo el 27% de los encuestados respondieron haber recibido respuesta dentro e los términos legales. Responder fuera de los tiempos legales de respuesta puede ocasionar acciones de tutela en contra del MVCT o de FONVIVIENDA lo cual implica costos adicionales a la Entidad y efectos jurídicos y disciplinarios en contra de quienes sean los responsables o hagan parte del proceso de proyección de respuestas a derechos de petición o PQRS

**CANAL PERSONALIZADO, TELEFONICO Y PAGINA WEB**

Total Usuarios que diligenciaron la Encuesta	158
--	-----

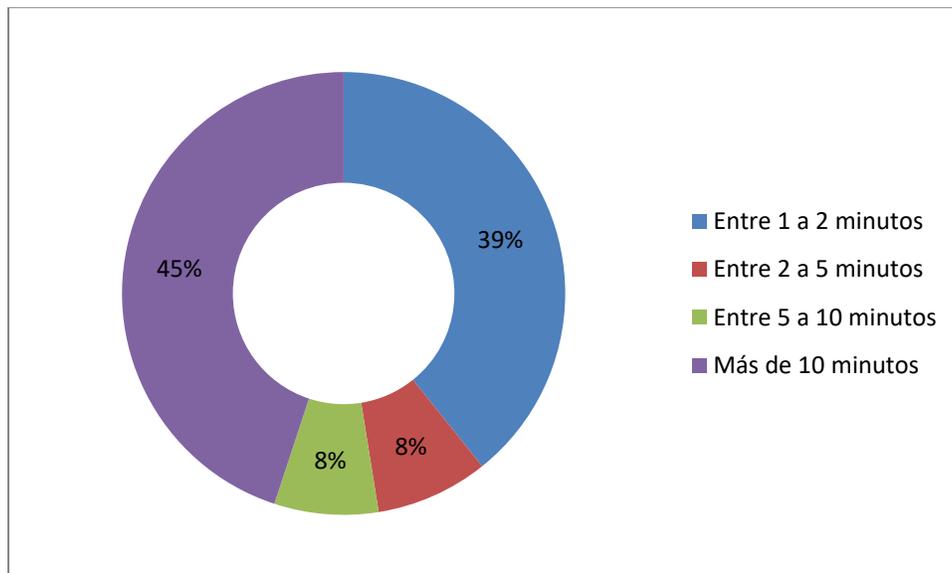
1. ¿Usted se ha comunicado al Centro de Contacto al Ciudadano, línea 7458021 en Bogotá, Línea Gratuita Nacional 01 8000 112 435 o al celular 3123151805?





Se refleja que gran parte de los usuarios encuestados utilizan el centro de contacto al ciudadano para establecer comunicación con el Ministerio y recibir información sobre los trámites y servicios que presta la entidad.

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



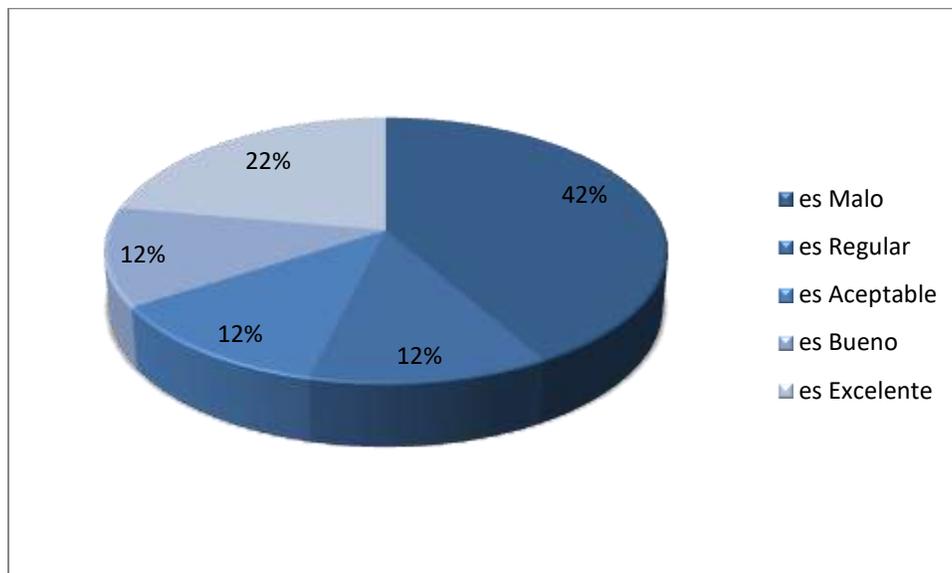
Con lo anterior se puede entender que el 47% de los usuarios encuestados respondieron que el tiempo de espera se encuentra dentro de un término prudencial de espera (entre 1 a 5 minutos), no obstante se evidencia que el

45% de los usuarios tuvieron que esperar más de 10 minutos para recibir respuesta a su llamada. Probablemente los usuarios confunden la línea del Call Center o Centro de Contacto con el número del PBX pues de acuerdo a los informes presentados por el operador del centro de contacto el tiempo de espera no supera dos minutos de espera.

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

Calificación	Equivalencia
<b>1</b>	es Malo
<b>2</b>	es Regular
<b>3</b>	es Aceptable
<b>4</b>	es Bueno
<b>5</b>	es Excelente

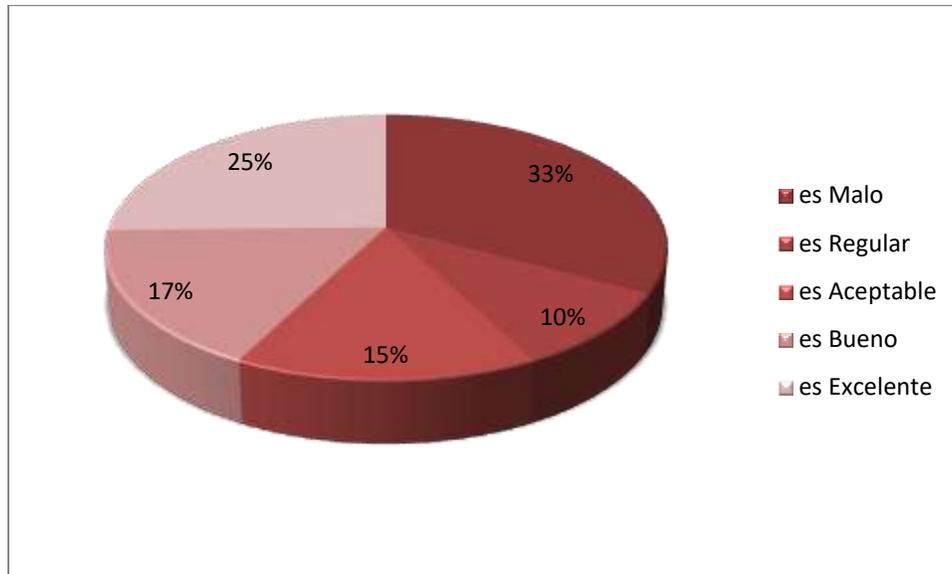
Aspecto evaluado: **Tiempo de espera para que le conteste su llamada el asesor(a)**



Esta respuesta concuerda con lo evidenciado en la gráfica anterior donde el 47% de los usuarios fue atendido antes de los dos minutos, para este caso solo el 34% de los usuarios califican como excelente o bueno el tiempo de espera para ser atendido, la percepción de los usuarios regular o mala es del 54%. Puede presentarse que el usuario confunde el servicio prestado a través del

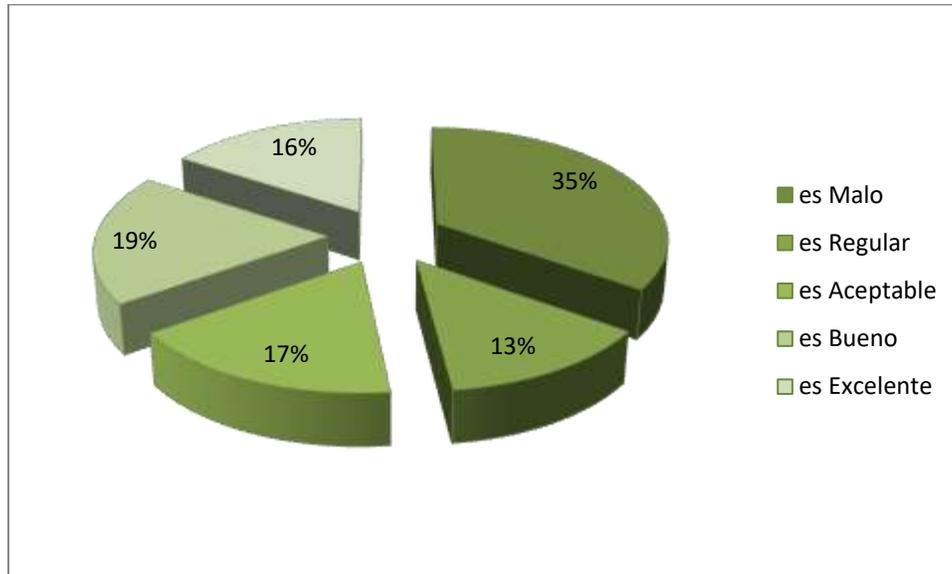
conmutador de la entidad (3323434) con la línea de atención al usuario o línea gratuita nacional (7458021 o 01 8000 112 435).

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



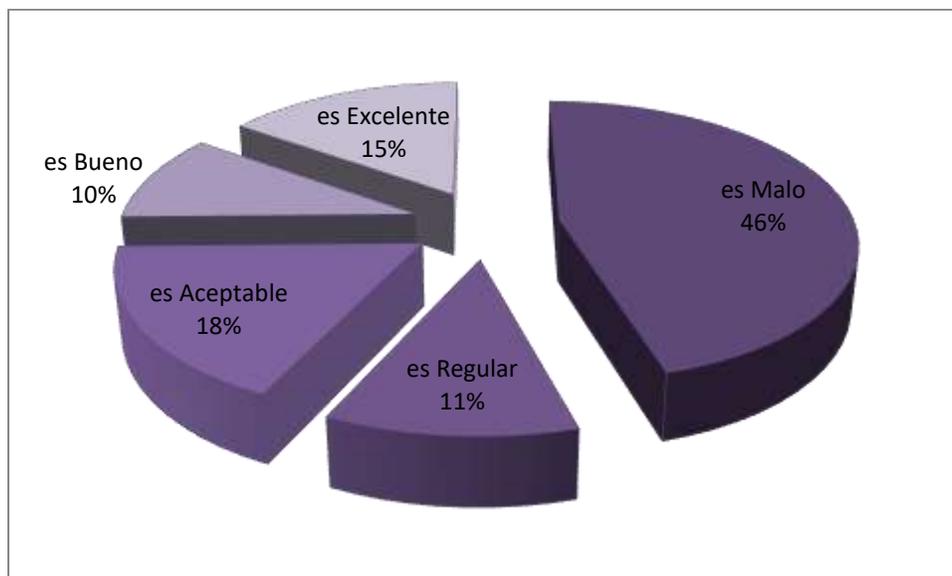
El 42% de los usuarios indicaron que el conocimiento y dominio del tema que tuvo el(la) asesor(a) fue bueno o excelente, seguido del 15% que opinó que era aceptable, no obstante el 33% calificaron como malo este aspecto, por lo cual es importante que el operador del centro de contacto preste gran atención y enfile sus esfuerzos a obtener mejores resultados en relación a este y los demás aspectos evaluados y no evaluados que comprenden el servicio de acuerdo al Acuerdo Marco de Precios de centro de contacto sobre el cual gira la contratación a través de Colombia Compra Eficiente.

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



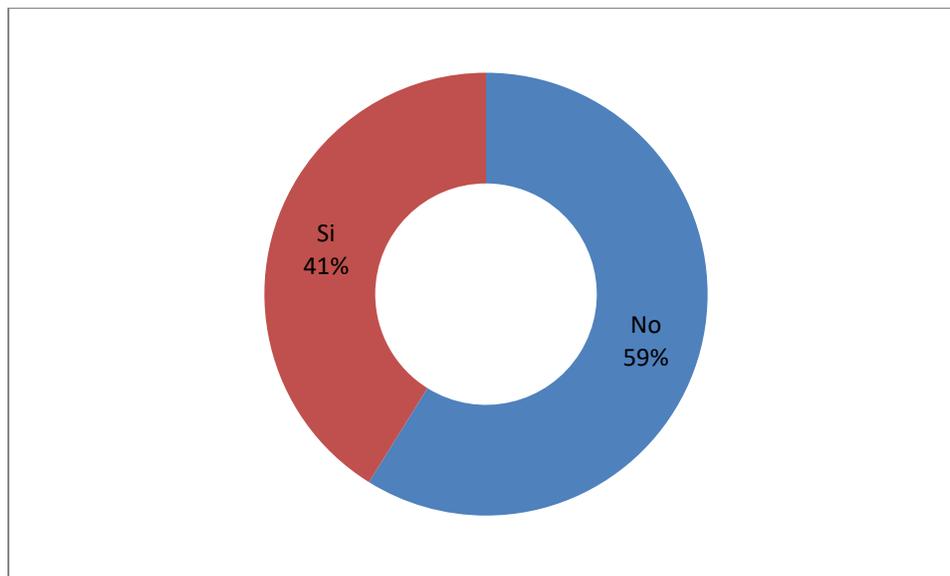
Con lo anterior se evidencia que el 35% de los encuestados indicaron que la amabilidad y actitud de respeto de la persona que brindó la atención es adecuada. Es importante resaltar que estos resultados contrastan con los obtenidos por la encuesta de calificación del servicio que directamente aplica el centro de contacto y en donde se refleja una percepción mejor calificada pues más del 70% de los encuestados indicaron que la calidad del servicio era Excelente y Buena, esto por lo menos durante el mes de Abril 2017.

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



Con lo anterior se encuentra que el 43% de los usuarios encuestados, indicaron que se encontraban satisfechos con la respuesta recibida a las dudas o inquietudes. Por otra, parte se refleja que la cantidad restante no logro un grado de satisfacción esperado, pues el 46% de los encuestados respondieron como mala la satisfacción al resolver sus dudas o inquietudes, situación que debe ser subsanada con procesos constantes de acompañamiento y capacitación sobre los procesos que lidera el MVCT, con el fin de lograr brindar respuestas e información con mayor calidad.

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

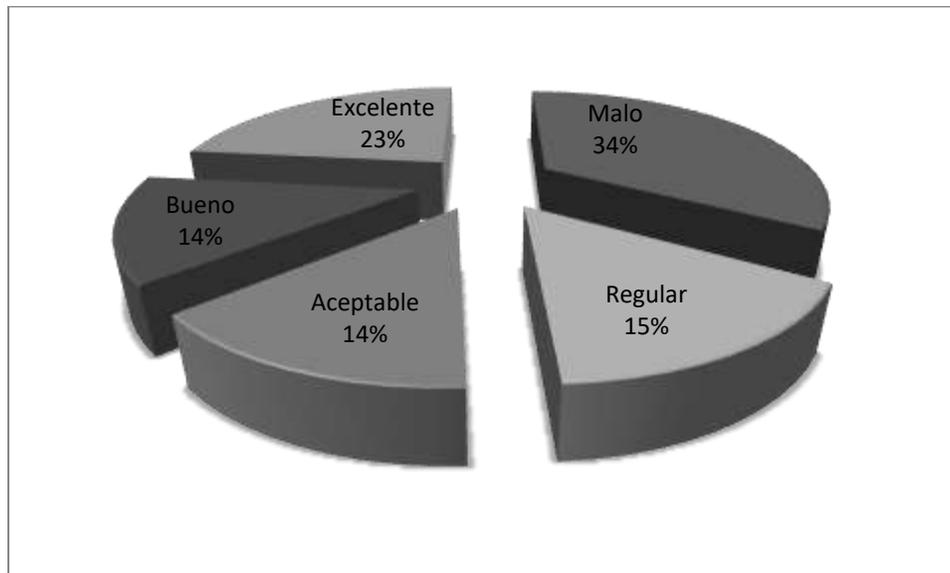


De los usuarios encuestados, el 41% han visitado el punto de atención personalizada del Ministerio ubicado en la Calle 18 # 7-49 en la ciudad de Bogotá, en donde en el horario de 8:00 am a 4:00 pm en jornada continua de lunes a viernes se brinda información y se resuelven dudas sobre los programas, trámites y servicios que lidera la Entidad.

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

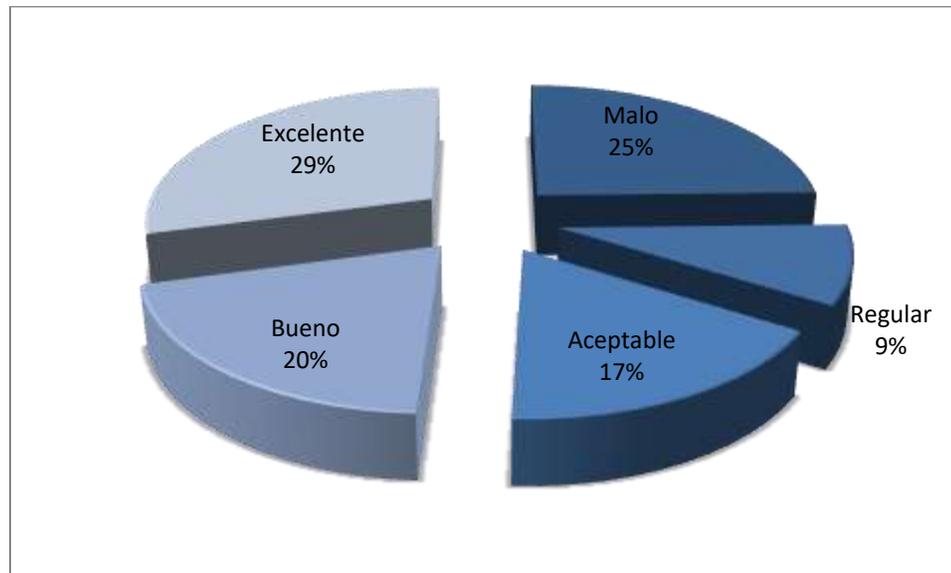
Donde 1 es Malo, 2 es Regular, 3 es Aceptable, 4 es Bueno y 5 es Excelente.

Aspecto evaluado: **Comodidad de las instalaciones**



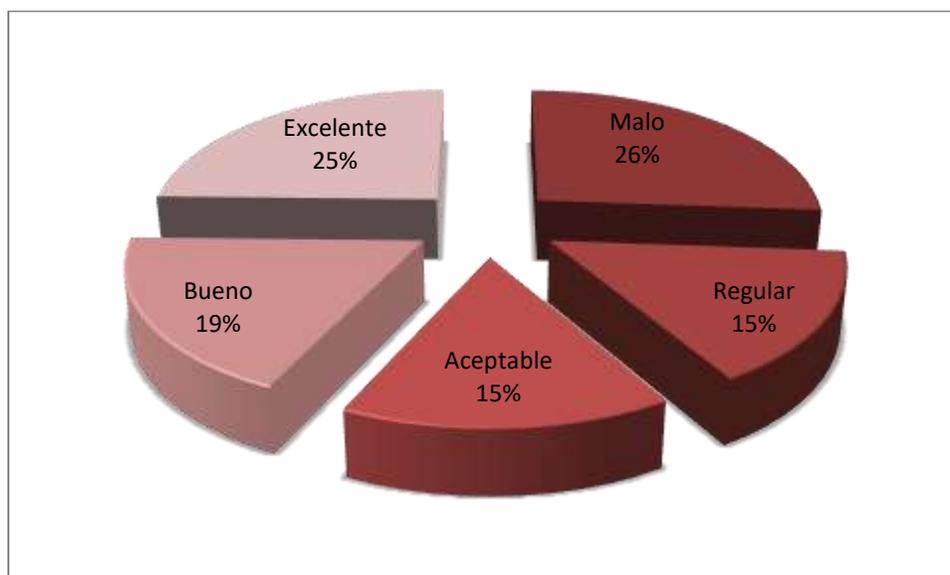
Con respecto a este aspecto evaluado es de resaltar que se adelanta durante el presente año la adecuación y el cumplimiento de los requisitos necesarios para la implementación del centro de relevo en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el cual estará ubicado en la ventanilla exclusiva para la atención de personas en situación de discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños en brazos. Así mismo en el transcurso del próximo año las dependencias y funcionarios ubicados en el edificio de la Calle 18 serán trasladados a una nueva sede donde se espera contar con una mejor infraestructura al servicio de nuestros usuarios, con lo que se espera aumentar la calificación al respecto.

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



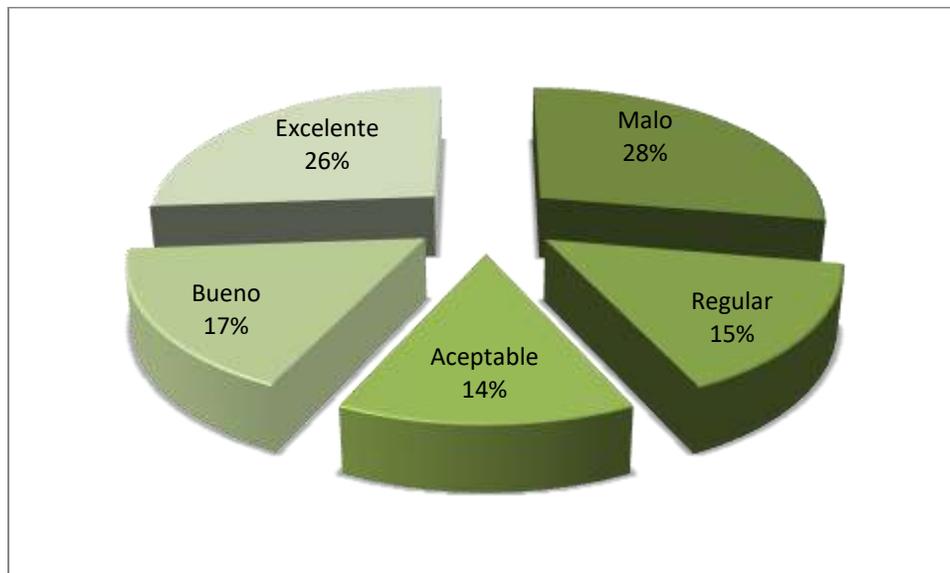
Es importante tener en cuenta que las instalaciones en las que opera actualmente el punto de atención personalziada no son propiedad de la Entidad, razón por la cual los cambios locativos o reformas que deban hacercen son restringidas, por otra parte, se pretende mover el punto de atención personalizada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

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



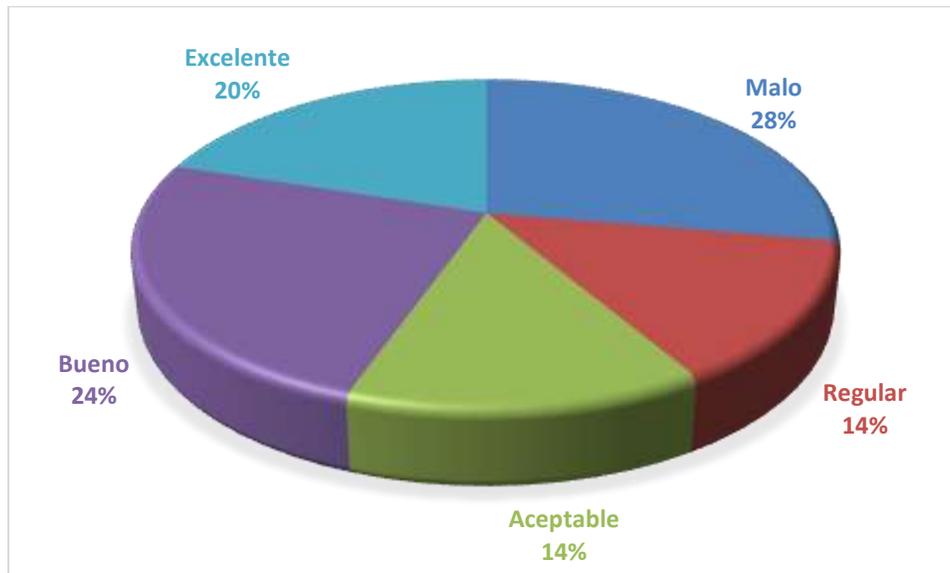
Al respecto, el Ministerio cumple con el horario establecido por la normativa vigente, la cual indica que semanalmente las entidades deberán prestar sus servicios al público 40 horas, el horario con el que cuenta la Entidad actualmente es de días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm. No obstante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

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



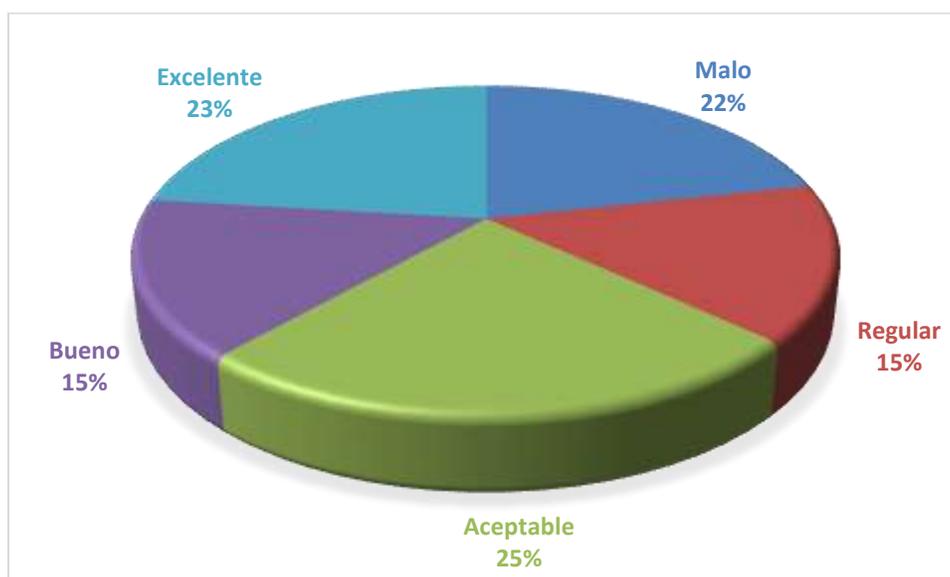
Con respecto a este aspecto evaluado se evidencia que el 57% de los usuarios estuvieron de acuerdo que el conocimiento y dominio de los temas que tenía el asesor era el adecuado. Con el fin de aumentar progresivamente los resultados de las evaluaciones a este aspecto en específico es necesario incluir a las personas que prestan sus servicios en el punto de atención personalizada en los procesos de capacitación de la entidad con el fin de que la calidad de la información brindada a los usuarios aumente. No obstante y dado a que en algunos casos la respuesta a las solicitudes de postulación es negativa y no las personas no llevaron a cabo el procedimiento respectivo para desvirtuar la causal de rechazo, así el hogar reciba la información correcta, su percepción respecto a la Entidad será negativa.

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



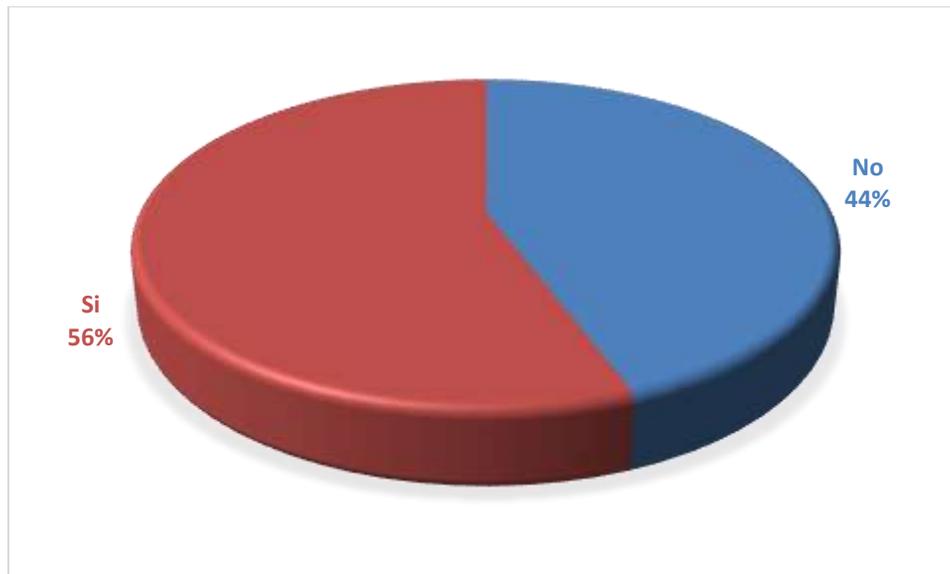
De acuerdo a lo anterior se evidencia que el 58% está de acuerdo con la amabilidad y actitud de respeto del asesor(a), es importante recordar a las personas encargadas de brindar atención en el punto de atención personalizada sobre la actitud que debe ser asumida frente a los usuarios, la cual debe caracterizarse por el respeto, la tolerancia, la colaboración y la procura por atender los requerimientos de los usuarios.

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



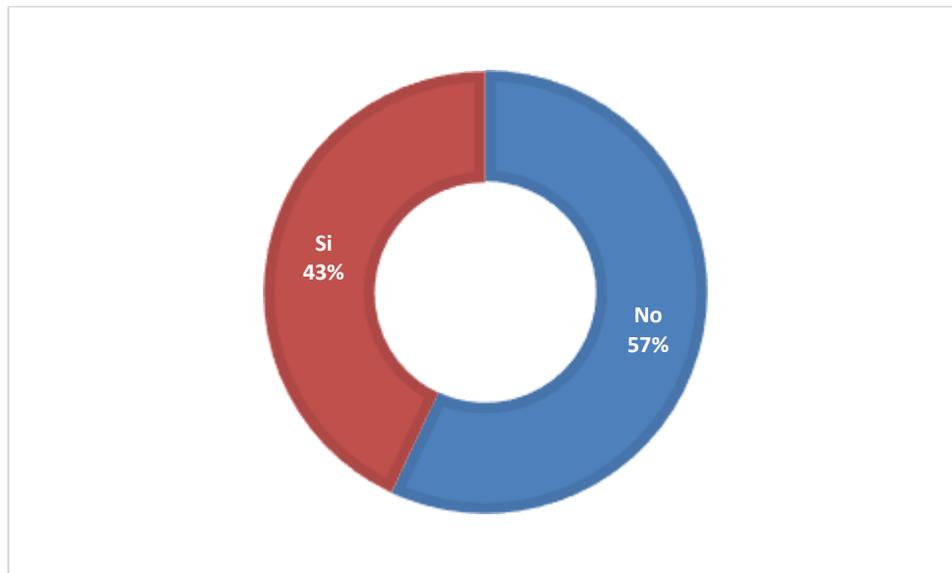
Con la grafica anterior se evidencia que el 63% de los encuestados, estuvieron de acuerdo con la respuesta dada a las dudas o inquietudes que tenían, igualmente se debe incluir a las personas que prestan sus servicios en el punto de atención personalizada en los procesos de capacitación de la entidad con el fin de que la calidad de la información brindada a los usuarios aumente.

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



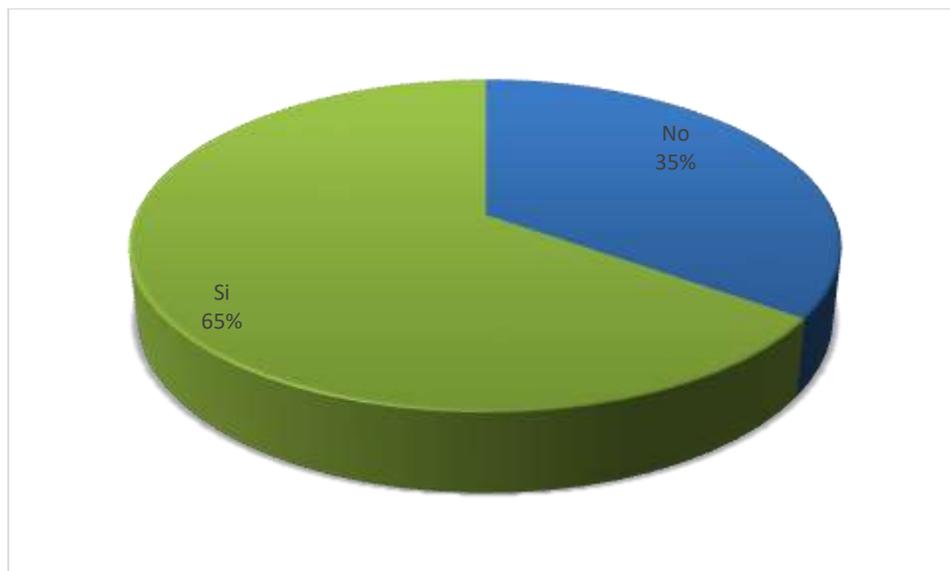
Respecto a los contenidos de la pagina web de la Entidad es evidente que la mayoría de personas que diligenciaron la encuesta consideran que el contenido de la página web del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio es claro y comprensible, es importante que la Entidad continúe con procesos que conlleven a una mayor inclusión a la página web de la población en situación de discapacidad o en otras situaciones, se espera durante el año 2017 se siga dando cumplimiento a este tipo de requisitos.

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



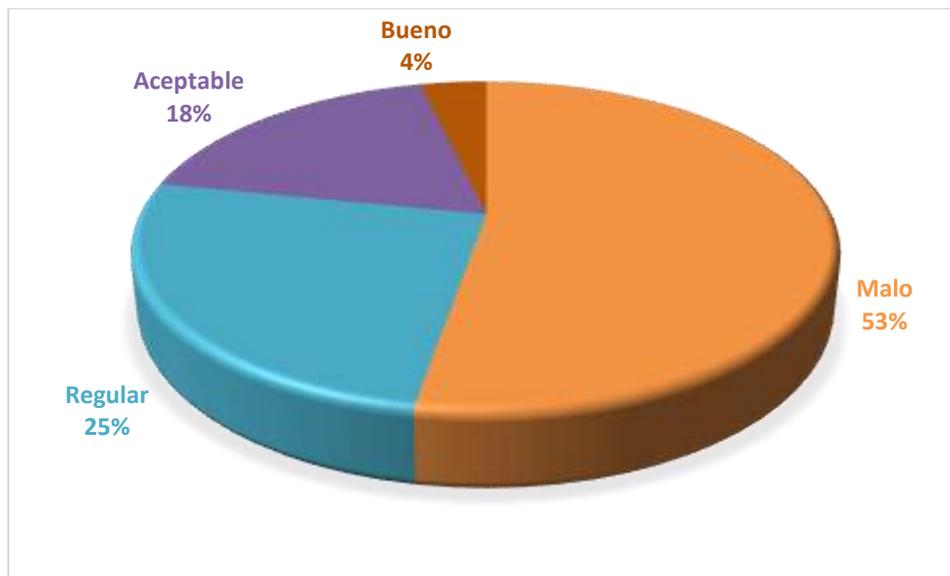
A pesar de que con lo anterior se evidencia que una gran parte de los usuarios encuestados consideran que el contenido de la página web del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio es claro y comprensible, es relevante diseñar estrategias de comunicación virtual que ayuden a las personas usuarias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

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



El 65% de los usuarios que diligenciaron la encuesta opinan que es fácil la navegación en la página web de la Entidad, por lo anterior es importante continuar con las mejoras tendientes a establecer más y mejores experiencias satisfactorias de contacto con los usuarios a través de la página web en la línea que ya lleva la Entidad.

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



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

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