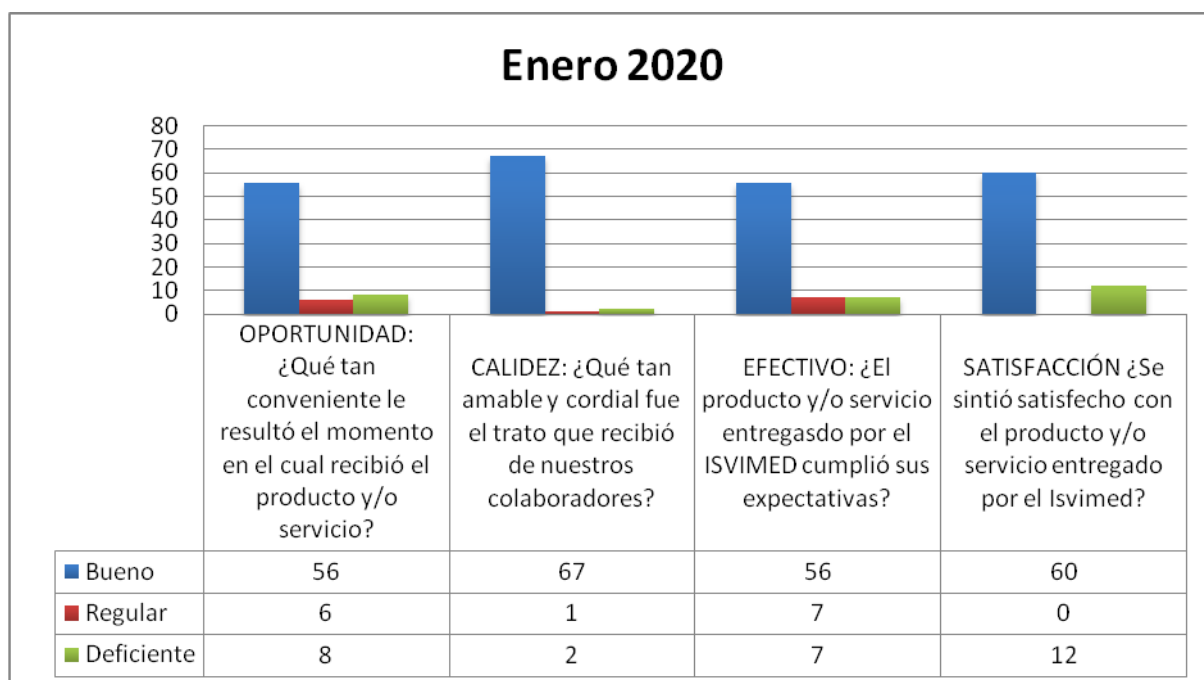




### INFORME SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO ENERO 2020

El resultado de las encuestas realizadas a los usuarios, que para el mes de enero solicitaron información con respecto a los programas que ofrece el Instituto, informamos que de un total de 100 personas encuestadas, solo se obtuvo respuestas de 70 personas, las cuales, manifestaron que desde el Instituto se tiene un buen acompañamiento con los trámites y/o servicios que requiere la comunidad, también hicieron referencia a la amabilidad y cordialidad que tiene los funcionarios con todas las personas. Sin embargo, al validar el nivel de satisfacción que tiene con la atención que se les brindó, se evidencia que una minoría de las personas encuestadas, no se sienten satisfechos con la atención, debido a la información suministrada ya que para ellos no es clara y además los tiempos de respuesta son confusos y demorados.



En general, se puede decir que los usuarios tienen una buena percepción del Instituto, tanto de la atención que reciben por parte de los funcionarios, como de las oportunidades que tienen para acceder a los programas que maneja el Isvimed. No obstante, es importante trabajar más sobre el nivel de satisfacción ya que la idea es obtener un 100% en este ítem. Por consiguiente, es importante resaltar que el cumplimiento general fue del 85.35%.





Alcaldía de Medellín

**ISVIMED**

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

## RESPUESTAS DE ENCUESTA AL CIUDADANO ENERO

Programa o Servicio Prestado	Archivo			Arrendamiento temporal			Inquilinatos			Legalización		
	B	R	D	B	R	D	B	R	D	B	R	D
<b>OPORTUNIDAD: ¿Qué tan conveniente le resultó el momento en el cual recibió el producto y/o servicio?</b>	1			8	1		2			1		
<b>CALIDEZ: ¿Qué tan amable y cordial fue el trato que recibió de nuestros colaboradores?</b>	1			9			2			1		
<b>EFFECTIVO: ¿El producto y/o servicio entregado por el ISVIMED cumplió sus expectativas?</b>	1			6	3		2			1		
<b>SATISFACCIÓN ¿Se sintió satisfecho (a) con el producto y/o servicio entregado por el Isvimed?</b>	1			9			2			1		

Programa o Servicio Prestado	Mejoramiento de vivienda			OPV			Otros			Postventa		
	B	R	D	B	R	D	B	R	D	B	R	D
<b>OPORTUNIDAD: ¿Qué tan conveniente le resultó el momento en el cual recibió el producto y/o servicio?</b>	5	1					4	1				1
<b>CALIDEZ: ¿Qué tan amable y cordial fue el trato que recibió de nuestros colaboradores?</b>	6						5			1		
<b>EFFECTIVO: ¿El producto y/o servicio entregado por el ISVIMED cumplió sus expectativas?</b>	6						4	1				1
<b>SATISFACCIÓN ¿Se sintió satisfecho (a) con el producto y/o servicio entregado por el Isvimed?</b>	6						5					1





Programa o Servicio Prestado	Reconocimiento de edificaciones			Titulación			Vivienda nueva y/o usada			Total Enero		
	B	R	D	B	R	D	B	R	D	B	R	D
<b>OPORTUNIDAD: ¿Qué tan conveniente le resultó el momento en el cual recibió el producto y/o servicio?</b>	2		1	8	1	1	25	2	5	56	6	8
<b>CALIDEZ: ¿Qué tan amable y cordial fue el trato que recibió de nuestros colaboradores?</b>	2		1	9		1	31	1		67	1	2
<b>EFFECTIVO: ¿El producto y/o servicio entregado por el ISVIMED cumplió sus expectativas?</b>	2		1	9		1	25	3	4	56	7	7
<b>SATISFACCIÓN ¿Se sintió satisfecho (a) con el producto y/o servicio entregado por el Isvimed?</b>	2		1	9		1	25		7	60	0	10

