

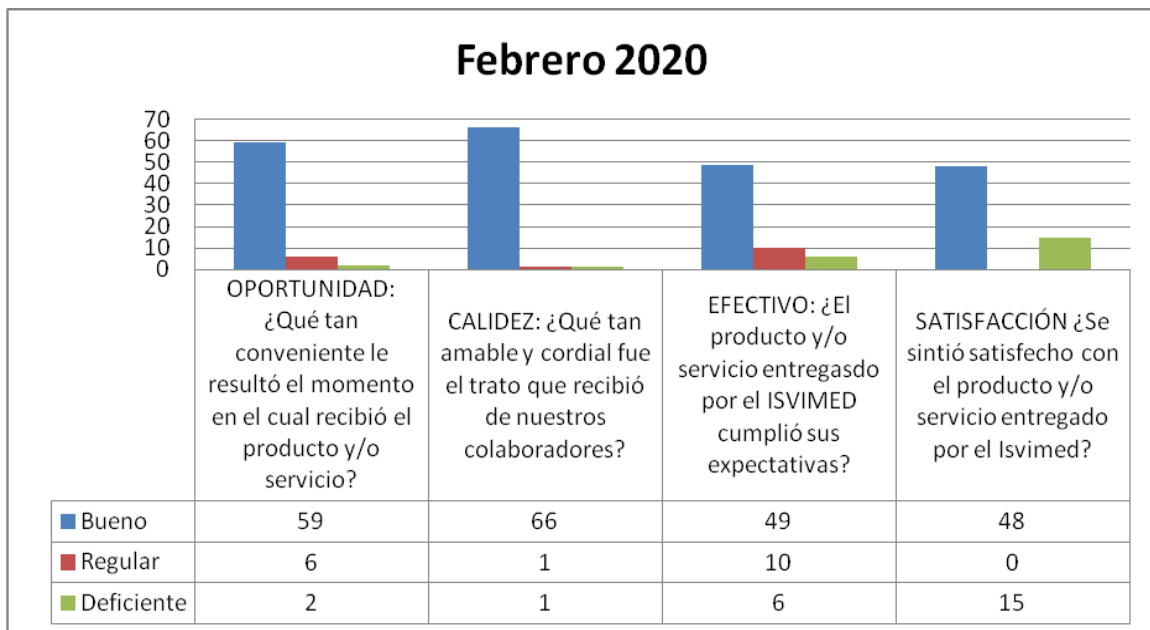


ENCUESTA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO FEBRERO 2020

Para el mes de febrero, es importante resaltar la gestión de la nueva administración ya que se está trabajando en pro de un buen funcionamiento del Instituto y una debida atención a los usuarios. Con la jefe de comunicaciones se viene implementado todo el equipo que se encargará desde las oficinas de Coltejer, Alpujarra y Velódromo, a dar cumplimiento a la gestión de atención al ciudadano que se viene realizando.

En febrero se encuestaron las mismas cantidades de personas, sin embargo solo 67 personas respondieron a ellas, el resultado de la encuesta determina que la percepción que tienen los usuarios del instituto es muy buena con relación a la calidez de los funcionarios y a las oportunidades que tienen de hacer parte de alguno de los programas del Instituto, tal como se mencionó anteriormente.

Por otro lado, la efectividad de los servicios entregados y la satisfacción en la atención, disminuyó en relación al mes anterior. Cabe resaltar que para el mes de febrero, se estaba adecuando el equipo de atención al ciudadano y muchas solicitudes de los usuarios venían de meses atrás. Así mismo, se realizaron retroalimentaciones, la cuales permitan tomar decisiones que contribuyan a la mejora continúa en nuestros servicios así como la satisfacción de sus necesidades.



El cumplimiento total para este mes fue del 82.46%. Se debe agregar que los niveles de calificación disminuyeron en dos ítems en comparación al mes anterior, lo cual, nos lleva a enfocarnos más en fortalecer la prestación de los servicios a los usuarios y la información que se está suministrando.





RESPUESTAS DE ENCUESTA AL CIUDADANO FEBRERO

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

Programa o Servicio Prestado	Mejoramiento de vivienda			OPV			Otros			Postventa		
	B	R	D	B	R	D	B	R	D	B	R	D
OPORTUNIDAD: ¿Qué tan conveniente le resultó el momento en el cual recibió el producto y/o servicio?	12	1					2		1			
CALIDEZ: ¿Qué tan amable y cordial fue el trato que recibió de nuestros colaboradores?	13						3					
EFFECTIVO: ¿El producto y/o servicio entregado por el ISVIMED cumplió sus expectativas?	12	1					1		2			
En general ¿Se sintió satisfecho con el producto y/o servicio entregado por el Isvimed?	9		4				2		1			





Programa o Servicio Prestado	Reconocimiento de edificaciones			Titulación			Vivienda nueva y/o usada			Total		
	B	R	D	B	R	D	B	R	D	B	R	D
OPORTUNIDAD: ¿Qué tan conveniente le resultó el momento en el cual recibió el producto y/o servicio?	5			2	1		29	4	1	59	6	2
CALIDEZ: ¿Qué tan amable y cordial fue el trato que recibió de nuestros colaboradores?	5			3			31	1	1	64	1	1
EFFECTIVO: ¿El producto y/o servicio entregado por el ISVIMED cumplió sus expectativas?	3	1	1	1	2		23	6	4	49	10	7
En general ¿Se sintió satisfecho con el producto y/o servicio entregado por el Isvimed?	4		1	3			22		10	49	0	16

