



Alcaldía de Medellín

**ISVIMED**

Instituto Social de Vivienda  
y Hábitat de Medellín

## INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AGOSTO 2020

EL objetivo del siguiente informe, es dar a conocer los resultados de acuerdo a la gestión en la atención a la ciudadanía durante el mes de agosto, el cual se ha realizado a través del canal telefónico durante esta pandemia.

Cabe resaltar, que la medición que se viene realizando es por medio de la encuesta de percepción frente al servicio y/o producto suministrado por el Isvimed, en el cual se evalúan las siguientes preguntas.

- OPORTUNIDAD: ¿Qué tan conveniente le resultó el momento en el cual recibió el producto y/o servicio?
- CALIDEZ ¿Qué tan amable y cordial fue el trato que recibió de nuestros colaboradores?
- EFECTIVO ¿El producto y/o servicio entregado por el ISVIMED cumplió sus expectativas?
- EN GENERAL ¿Se sintió satisfecho con el producto y/o servicio entregado por el Isvimed?
- CLARIDAD ¿Considera que la información suministrada durante la atención fue clara?

Con el siguiente informe se quiere dar a conocer las dependencias en las cuales los ciudadanos requirieron más información durante el mes, la cantidad de usuarios atendido, el nivel de satisfacción de los mismos y la claridad en la información suministrada.

En la primera tabla, se verá reflejado todos los programas que actualmente se están manejando en el Instituto, la cantidad de respuestas en las preguntas de **oportunidad, calidez, efectivo, satisfacción en general y claridad en la información** y el total de ciudadanos encuestados.



Alcaldía de Medellín

**ISVIMED**

Instituto Social de Vivienda  
y Hábitat de Medellín

**Tabla 1. Percepción frente al servicio y/o producto ofrecido por el Isvimed (Agosto)**

Programa o Servicio Prestado	OPORTUNIDAD: ¿Qué tan conveniente le resultó el momento en el cual recibió el producto y/o servicio?			CALIDEZ: ¿Qué tan amable y cordial fue el trato que recibió de nuestros colaboradores?			EFECTIVO: ¿El producto y/o servicio entregado por el ISVIMED cumplió sus expectativas?			EN GENERAL: ¿Se sintió satisfecho con el producto y/o servicio entregado por el Isvimed?			CLARIDAD: ¿Considera que la información suministrada durante la atención fue clara?			Total ciudadanos encuestados	
	B	R	D	B	R	D	B	R	D	SI		NO	SI		NO		
Arrendamiento Temporal	46	16	13	51	17	7	46	16	13	46		29	75			75	
Autorización para venta o arrendamiento	2			2			2			2			2			2	
Cancelación de hipotecas																	
Copropiedades																	
Desenglobe																	
Desplazados																	
Escrituración																	
Legalización / Reconocimiento	59			59			59			59			59			59	
Mejoramiento	134	2		134	2		134	2		136			136			136	
OPV																	
Postventas	2			2			2			2			2			2	
PQRS																	
Renuncia a subsidios																	
Titulación	17			17			17			17			17			17	
Administrativa y Financiera																	
Gestión Humana																	
Planeación																	
Postulaciones																	
Vivienda Nueva																	
Vivienda Usada																	
Vivienda Nueva ( Postulación - Asignación )	72			72			72			72			72			72	
Otro	30			30			30			30			30			30	
Total	362	18	13	367	19	7	362	18	13	364		29	393		0	393	

El total de ciudadanos atendidos durante el mes de agosto fue de 2.024 de estas atenciones telefónicas, se realizaron 368 encuestas y 25 se realizaron de forma presencial por la Subdirección Técnica en las visitas del programa de Reconocimiento de Predios en los diferentes barrios.



Alcaldía de Medellín

**ISVIMED**

Instituto Social de Vivienda  
y Hábitat de Medellín

El cuadro anterior, refleja que el programa de Mejoramiento de Vivienda fue el que más encuestas obtuvo sumando un total de 136 encuestados. El programa de Arrendamiento Temporal, durante el mes presentó un incremento de llamadas (484) y de estas se logró realizar 75 encuestas, seguido de Vivienda Nueva- (Postulación-asignación) con 72 encuestas, el programa de Reconocimiento de Edificaciones presentó un total de 59 encuestas y el restante se divide entre los programa de Titulación de Predios, Autorización para Venta o Arriendo bien inmueble, Archivo, Cancelación Hipoteca, Postventa y dudas en general sobre el Instituto.

Resumen de la encuesta por pregunta (**oportunidad, calidez, efectivo**), por nivel de calificación (**bueno, regular, deficiente**) y por número de respuesta. Total ciudadanos encuestados 393.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
OPORTUNIDAD	362	18	13
CALIDEZ	367	19	7
EFFECTIVO	362	18	13

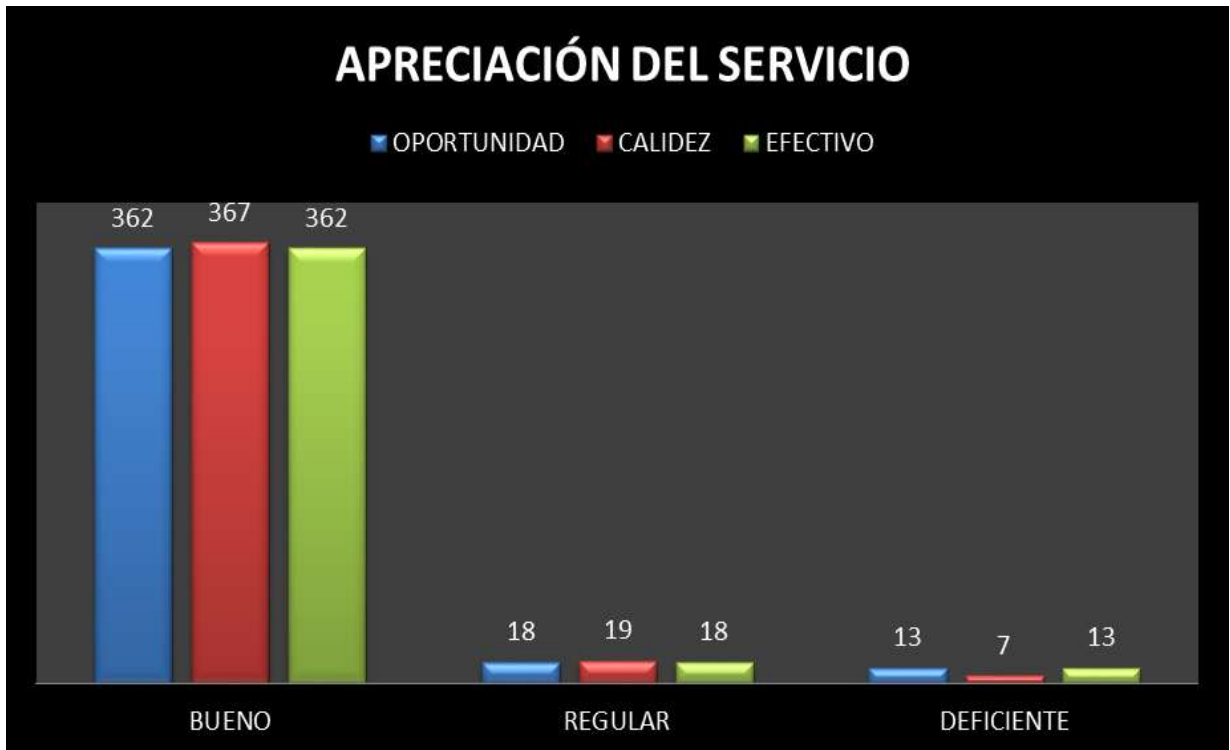


Alcaldía de Medellín

**ISVIMED**

Instituto Social de Vivienda  
y Hábitat de Medellín

Gráfico 1. *Apreciación del servicio (mes de agosto)*





Alcaldía de Medellín

**ISVIMED**

Instituto Social de Vivienda  
y Hábitat de Medellín

En cuanto al nivel de satisfacción general de los ciudadanos con el Isvimed, para el mes de agosto se logró obtener un porcentaje de cumplimiento del 92%. Este porcentaje se obtiene del número de ciudadano satisfechos (364) dividido e número de ciudadanos encuestados (393)

Los ciudadanos se sienten satisfechos con el Instituto ya que encuentran una oportunidad para lograr cumplir los deseos o sueños que tienen, no solo en la adquisición de vivienda, sino también en temas de mejoras y acompañamiento social que les brinda el ISVIMED.

En cuanto a la claridad de la información suministrada por los diferentes contratistas y/o funcionarios de forma presencial o virtual; se logró obtener un cumplimiento del 100%, demostrando que el personal del Instituto se encuentra con las capacidades y habilidades para atender y resolver de forma clara las diversas dudas o inquietudes que presenta la ciudadanía.

Resumen de la encuesta frente a la satisfacción general y claridad de la información suministrada por el Isvimed. **(Pregunta cerrada SI-NO)** Número de encuestados 393

NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL	SI	NO
CIUDADANOS SATISFECHOS CON EL SERVICIO	364	29
CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	393	0



Alcaldía de Medellín

**ISVIMED**

Instituto Social de Vivienda  
y Hábitat de Medellín

**Gráfico 2. Satisfacción del ciudadano y claridad de la información suministrada (agosto)**



### Indicaciones finales

- Para el mes de agosto se logró alcanzar un porcentaje de medición del 92% lo que nos lleva a adelantar acciones de mejora, dado que se ha venido presentado una disminución en el cumplimiento desde el mes de julio.
- Desde la jefatura de comunicación en conjunto con el proceso de atención al ciudadano y las diferentes subdirecciones, se viene prestando un buen servicio a los medellinenses a pesar de la situación actual del país a raíz del Covid-19, buscando siempre que los ciudadanos que requieren algún tipo de atención u orientación por parte del Isvimed, se sientan acompañados en todo momento ya que son parte fundamental de la Institución.