



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO JULIO 2020

De acuerdo con el Decreto 1499 del 2017 expedido por el Gobierno Nacional, donde se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en lo relacionado a la Política de Servicio al Ciudadano, desde el Instituto cada mes se realiza la encuesta que permite medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención y/o producto recibido, así como también se mide la claridad en la información suministrada.

Dicha encuesta para el mes de julio fue realizada telefónicamente, debido a la cuarentena que actualmente está viviendo el país. Se encuestaron un total de 468 personas, las cuales contemplaron algunas preguntas relacionadas con la percepción que tienen frente al servicio y/o producto ofrecido por el Instituto. Dentro de las preguntas realizadas encontramos:

- 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?

El presente informe tiene variaciones significativas en cuanto la cantidad de usuarios atendidos y los programas y/o dependencias que requirieron más información por parte de la ciudadanía.



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

Desde el mes de junio se viene presentando un incremento en las atenciones y en las encuestas realizadas telefónicamente, esto debido a las diferentes convocatorias que se vienen realizando desde el mes de mayo. Para el Julio se recibió un total de 600 llamadas de las cuales se logró realizar la encuesta a 468 personas mediante la línea telefónica.

En la primera parte, 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, la satisfacción en general y la claridad en la información** y el total de ciudadanos encuestados.

Tabla 1. Percepción frente al servicio y/o producto ofrecido por el Isvimed

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?	
	B	R	D	B	R	D	B	R	D	SI	NO	SI	NO	
Arrendamiento Temporal	70	6	4	72	5	3	69	6	5	70	10	80		
Autorización para venta o arrendamiento	1			1			1			1		1		
Cancelación de hipotecas														
Copropiedades														
Desenglobe														
Desplazados														
Escrituración														
Legalización / Reconocimiento	67	2	1	69	1		64	1	5	68	2	70		
Mejoramiento	162	5	3	163	6	1	156	8	6	164	6	169	1	
OPV														
Postventas														
PQRS														
Renuncia a subsidios														
Titulación	33			33			32	1		33		33		
Administrativa y Financiera														
Gestión Humana														
Planeación														
Postulaciones														
Vivienda Nueva														
Vivienda Usada														
Vivienda Nueva (Postulación - Asignación)	56	4	2	57	5		54	7	1	59	3	60	2	
Otro	51		1	52			51		1	51	1	52		
Total	440	17	11	447	17	4	427	23	18	446	22	465	3	



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

La grafica nos muestra que del programa de Mejoramiento de Vivienda se realizaron 170 encuestas, esto dado que para el mes se habilitaron las convocatorias a los mejoramientos de vivienda para la población en situación de discapacidad y la población joven. En cuanto al programa de Arrendamiento Temporal, fueron 80 encuestas realizadas, durante el mes se presentó un incremento de llamadas para dicho programa dado al cambio que se tuvo del operador Ayuda Humanitaria al operador CIS.

Legalización y/o Reconocimiento de Edificaciones tuvo un total de 70 encuestas realizadas, Titulación contó con 33 encuestas, Vivienda Nueva 62, Autorización para venta o Arrendamiento 1 y temas varios se obtuvieron un total de 52 encuestas realizadas por el equipo de atención al ciudadano.

En las preguntas relacionadas con oportunidad, calidez, efectividad, se obtuvo un promedio de 438 respuestas buenas, un promedio de 19 respuestas fueron regular y 11 de ellas fueron deficiente.

A continuación se relaciona cuadro por pregunta (oportunidad, calidez, efectivo), por nivel de calificación (bueno, regular, deficiente) y por número de respuesta.

Total ciudadanos encuestados 468.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
OPORTUNIDAD	440	17	11
CALIDEZ	447	17	4
EFFECTIVO	427	23	18

Gráfico 1. Apreciación del servicio



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín



En cuanto a la apreciación de satisfacción dada por el ciudadano frente al producto y/o servicio entregado por el Isvimed se obtuvo una cantidad de 446 respuestas buenas y para la claridad de la información las respuestas buenas fueron de 465 de un total de 468 encuestas.

(Pregunta cerrada SI-NO) Número de encuestados 468

NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL	SI	NO
CIUDADANOS SATISFECHOS CON EL SERVICIO	446	22
CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	465	3

Gráfico 2. Satisfacción del ciudadano con el Isvimed

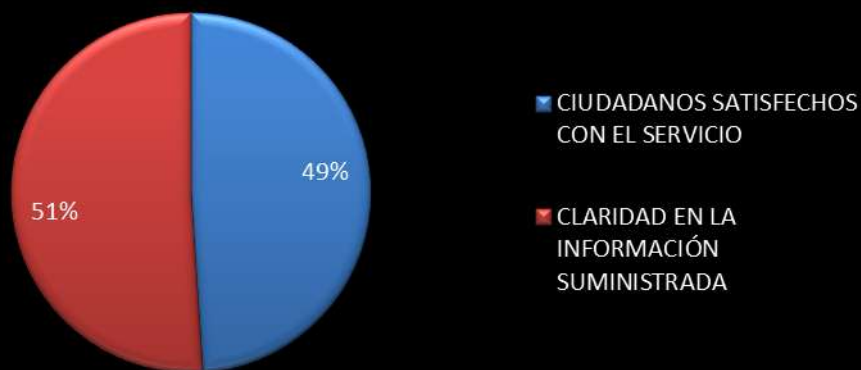


Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

SATISFACCIÓN GENERAL VS CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN



Aspectos a importantes:

- Desde la jefatura de comunicación en conjunto con el proceso de atención al ciudadano, se sigue brindando atención mediante la línea única del Isvimed 4304310, con el fin de poder orientar a los usuarios frente a las diferentes dudas o inquietudes que presentan.
- A nivel general, el porcentaje de satisfacción del ciudadano frente al producto y/o servicio entregado por el Isvimed es del (95.3%) el cual disminuyo a consideración del mes anterior. Lo cual nos lleva como Instituto a revisar los temas en los cuales se está fallando de manera que, se pueda mejorar cada vez más; logrando que el ciudadano se sienta satisfecho con el Isvimed y cada uno de sus procesos.