



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO JUNIO 2020

Con el desarrollo de la encuesta de percepción frente el servicio y/o producto suministrado por el Isvimed, se busca conocer la opinión de la ciudadanía frente a los diferentes procesos que se manejan en el Instituto, la calidad de los servicios prestados y el trato recibido por parte de los funcionarios y contratistas.

Es importante resaltar, que por temas de la contingencia del Covid-19, las encuestas se vienen realizando a través del canal telefónico, en donde 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?

El informe del mes de junio 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

Durante el mes de junio, se realizaron 403 encuestas a los ciudadanos mediante la línea telefónica. La mayoría de estas están relacionadas con los programas de mejoramiento de vivienda, arrendamiento temporal y subsidio de vivienda nueva.

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 y la satisfacción en general** 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 | | Total ciudadanos encuestados | |
|---|--|---|---|--|---|---|---|---|---|--|----|------------------------------|--|
| | B | R | D | B | R | D | B | R | D | SI | NO | | |
| Arrendamiento Temporal | 95 | 3 | | 95 | 3 | | 93 | 4 | 1 | 94 | 4 | 98 | |
| Autorización para venta o arrendamiento | | | | | | | | | | | | | |
| Cancelación de hipotecas | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | 1 | |
| Copropiedades | | | | | | | | | | | | | |
| Desenglobe | | | | | | | | | | | | | |
| Desplazados | | | | | | | | | | | | | |
| Escriuración | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | 1 | |
| Legalización | 28 | 1 | | 28 | 1 | | 26 | 2 | 1 | 26 | 3 | 29 | |
| Mejramiento | 151 | 1 | | 151 | 1 | | 149 | 2 | 1 | 150 | 2 | 152 | |
| OPV | | | | | | | | | | | | | |
| Postventas | | | | | | | | | | | | | |
| PQRS | | | | | | | | | | | | | |
| Renuncia a subsidios | | | | | | | | | | | | | |
| Titulación | 5 | 1 | | 5 | 1 | | 5 | 1 | | 5 | 1 | 6 | |
| Administrativa y Financiera | | | | | | | | | | | | | |
| Gestión Humana | | | | | | | | | | | | | |
| Planeación | | | | | | | | | | | | | |
| Postulaciones | | | | | | | | | | | | | |
| Vivienda Nueva | | | | | | | | | | | | | |
| Vivienda Usada | | | | | | | | | | | | | |
| Vivienda Nueva (Postulación - Asignación) | 86 | | | 86 | | | 86 | | | 86 | | 86 | |
| Otro | 30 | | | 30 | | | 30 | | | 30 | | 30 | |
| Total | 397 | 6 | 0 | 397 | 6 | 0 | 391 | 9 | 3 | 393 | 10 | 403 | |



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

Los programas que más encuestas presentaron fue mejoramiento de vivienda con 152 encuestados, arrendamiento temporal con un total de 98 encuestas, vivienda nueva con 86 encuestas y el restante es dividido entre legalización, titulación, escrituración, cancelación hipoteca y temas varios.

En las preguntas relacionadas a la Oportunidad y Calidez, se obtuvo un total de 397 respuestas buenas, equivalentes a un 98.51%, en cuanto a la pregunta de Efectividad, la cual está relacionada al cumplimiento de la expectativa que tiene el ciudadano con el Instituto, se obtuvo 391 respuestas buenas.

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 403.

| CALIFICACIÓN DEL SERVICIO | BUENO | REGULAR | DEFICIENTE |
|---------------------------|-------|---------|------------|
| OPORTUNIDAD | 397 | 6 | 0 |
| CALIDEZ | 397 | 6 | 0 |
| EFFECTIVO | 391 | 9 | 3 |

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 393 respuestas buenas, lo que equivale a un 98% de satisfacción.

(Pregunta cerrada SI-NO) Número de encuestados 403

| NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL | SI | NO |
|--|-----|----|
| CIUDADANOS SATISFECHOS CON EL SERVICIO | 393 | 10 |

Gráfico 2. Satisfacción del ciudadano con el Isvimed





Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

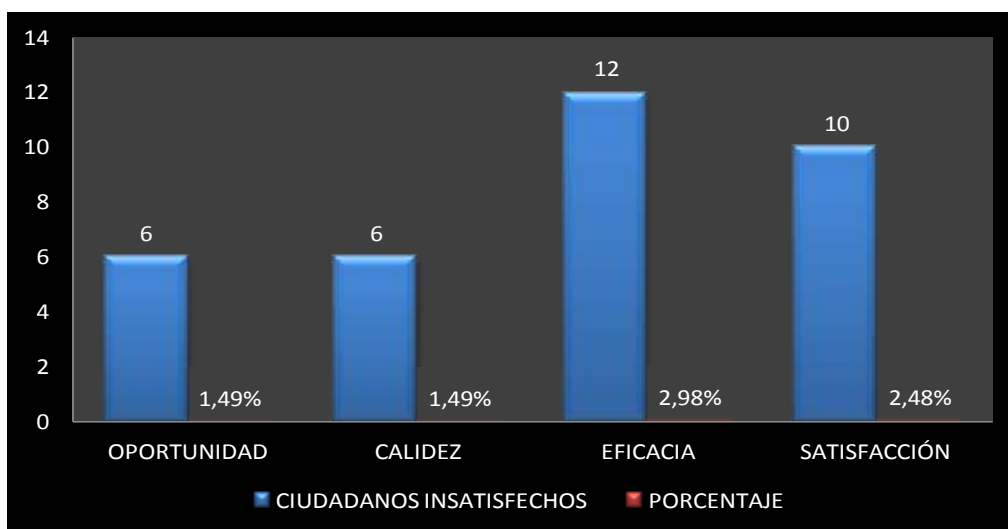
De la apreciación dada frente a las 4 preguntas relacionadas a la Oportunidad, Calidez, Eficacia y Satisfacción; se obtuvo para el mes de junio un total de 34 ciudadanos insatisfechos, correspondientes a un 0.2% de participación. Lo cual nos lleva a implementar soluciones de mejora en cuanto al servicio.

A continuación se relaciona tabla con pregunta (oportunidad, calidez, eficacia y satisfacción) con cantidad de respuestas de ciudadanos insatisfechos.

Los porcentajes corresponden a la participación por pregunta, el total 8% es dividido * 4 (número de preguntas) arrojando un porcentaje total de 0.2%

| CIUDADANOS INSATISFECHOS | | PORCENTAJE |
|--------------------------|----|------------|
| OPORTUNIDAD | 6 | 1,49% |
| CALIDEZ | 6 | 1,49% |
| EFICACIA | 12 | 2,98% |
| SATISFACCIÓN | 10 | 2,48% |
| TOTAL | 34 | 8% |

Gráfico 3. Porcentaje de participación por pregunta, ciudadanos insatisfechos





Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

Aspectos a destacar:

- Desde la jefatura de comunicación en conjunto con el proceso de atención al ciudadano, se sigue brindando atención mediante la línea única del Isvimed, con el fin de poder orientar a los usuarios frente a las diferentes dudas o inquietudes que presentan.
- A nivel general, es importante resaltar el porcentaje de satisfacción del ciudadano frente al producto y/o servicio entregado por el Isvimed (98%) el cual ha venido mejorando, respecto al mes anterior.
- El trabajo en equipo, la buena comunicación, el conocimiento de la información, y el buen trato por parte de los contratistas y/o funcionarios del Instituto hacia los usuarios, es lo que hace que se sientan satisfechos con la entidad.