



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MAYO 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 mayo, 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?

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 atendidos y el nivel de satisfacción de los mismos.

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 y la satisfacción en general** 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

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?		Total ciudadanos encuestados	
	B	R	D	B	R	D	B	R	D	SI	NO		
Arrendamiento Temporal	4			4			4			4		4	
Autorización para venta o arrendamiento													
Cancelación de hipotecas													
Copropiedades													
Desenglobe													
Desplazados													
Escrituración													
Legalización	8			8			7		1	7	1	8	
Mejoramiento	74	5	4	80	3		73	6	4	81	2	83	
OPV													
Postventas													
PQRS													
Renuncia a subsidios													
Titulación	4			4			4			4		4	
Administrativa y Financiera													
Gestión Humana													
Planeación													
Postulaciones													
Vivienda Nueva													
Vivienda Usada													
Vivienda Nueva (Postulación - Asignación)	22	3	1	26			23	2	1	25	1	26	
Otro	12	1		12	1		11	2		13		13	
Total	124	9	5	134	4	0	122	10	6	134	4	138	

El total de usuarios encuestados a través del canal telefónico fueron 138, de los cuales el 97% se sienten satisfechos con el Instituto ya que encuentran una oportunidad para lograr cumplir 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 general, los ciudadanos tienen una buena apreciación del servicio.



Alcaldía de Medellín

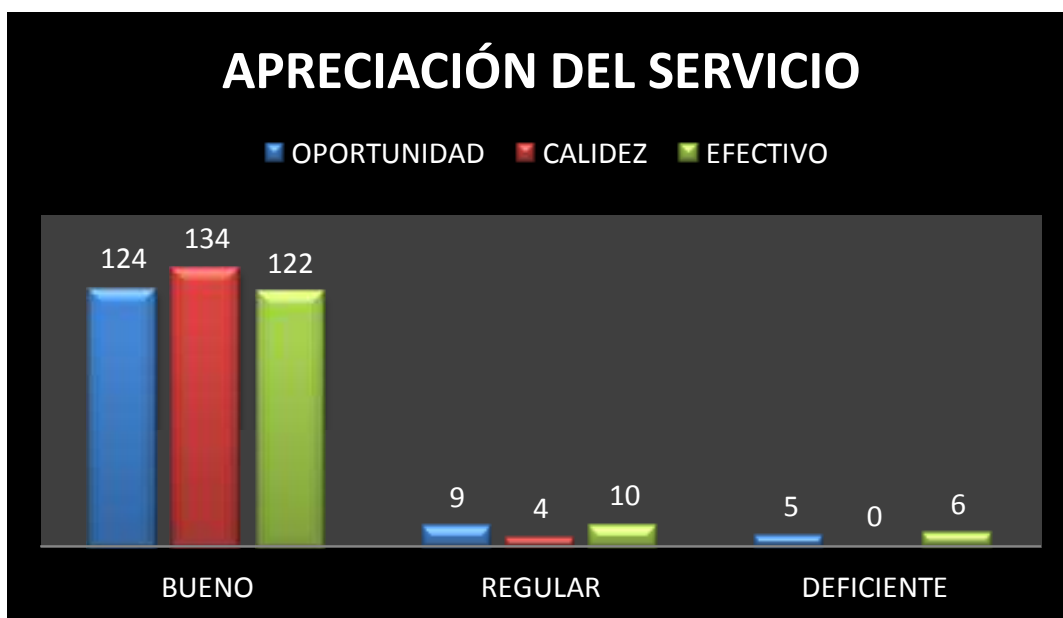
ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

Resumen de la encuesta por pregunta (oportunidad, calidez, efectivo), por nivel de calificación (bueno, regular, deficiente) y por número de respuesta. Total ciudadanos encuestados 138.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
OPORTUNIDAD	124	9	5
CALIDEZ	134	4	0
EFFECTIVO	122	10	6

Gráfico 1. Apreciación del servicio





Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

Resumen de la encuesta frente a la satisfacción con el producto y/o servicio entregado por el Isvimed. (Pregunta cerrada SI-NO) Número de encuestados 138

NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL	SI	NO
CIUDADANOS SATISFECHOS CON EL SERVICIO	134	4

Gráfico 2. Satisfacción del ciudadano con el Isvimed





Alcaldía de Medellín

ISVIMED

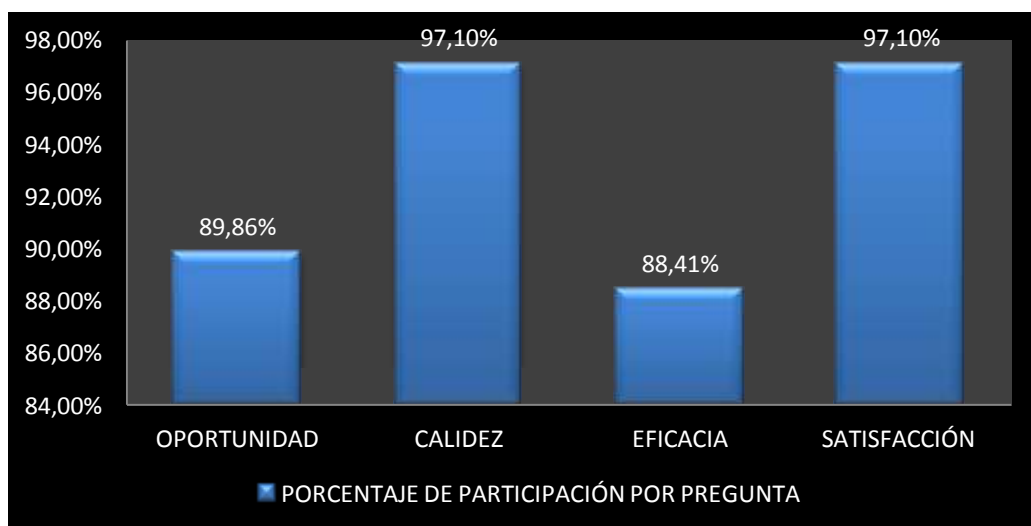
Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

Tabla sobre porcentaje de participación por pregunta (oportunidad, calidez, eficacia y satisfacción)

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR PREGUNTA	
OPORTUNIDAD	89,86%
CALIDEZ	97,10%
EFICACIA	88,41%
SATISFACCIÓN	97,10%
TOTAL	372,46%

Los valores de cada pregunta fueron obtenidos de multiplicar el total de cada pregunta por el total de encuestados, lo que arroja un total de participación del 0.93%

Grafico 3. Participación por pregunta





Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

Los programas por los cuales los ciudadanos muestran más interés o los que más información solicitaron durante el mes de mayo fueron: **Mejoramiento de vivienda** con un total de 83 encuestados, seguido de **Vivienda nueva (Postulación–Asignación)** con 26 encuestados, 13 de los encuestados solicitaron información sobre otro servicio como **(Archivo, e información de interés)** los 16 encuestados restantes, corresponde 8 al programa de **Legalización**, 4 **Arrendamiento Temporal** y 4 para **Titulación**.

El incremento de las llamadas realizadas por los ciudadanos a través de la línea telefónica única del Isvimed, correspondieron al programa de Mejoramiento de vivienda, ya que desde el 01 de mayo se dio a conocer la noticia sobre los 827 subsidios que el Isvimed iba a otorgar, para los habitantes de la ciudad de Medellín.

De las 138 personas encuestadas, el 3% no se siente satisfecho con el Instituto, a pesar de ser minoría, se debe trabajar sobre dicho porcentaje para lograr la satisfacción del 100% de los ciudadanos con el Isvimed.

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

CIUDADANOS INSATISFECHOS		PORCENTAJE
OPORTUNIDAD	14	10,14%
CALIDEZ	4	2,90%
EFICACIA	16	11,59%
SATISFACCIÓN	4	2,90%
TOTAL	38	28%

Los porcentajes corresponden a participación por pregunta, el total 28% es dividido * 4 (número de preguntas) arrojando un porcentaje total de 0.07%

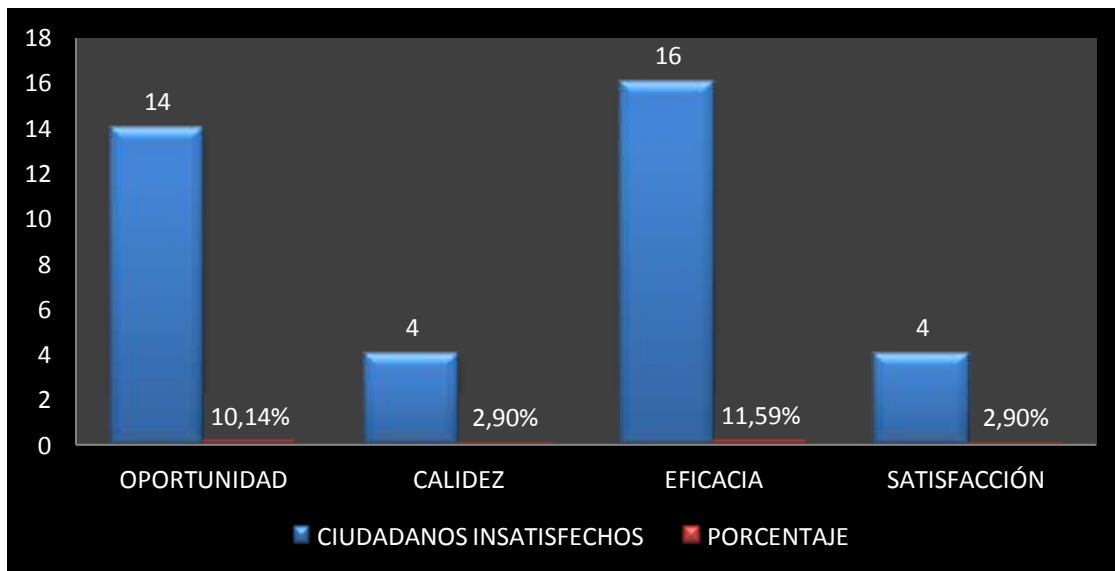


Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

Gráfico 3. Porcentaje de participación por pregunta, ciudadanos insatisfechos



Indicaciones finales

- Desde la jefatura de comunicación en conjunto con el proceso de atención al ciudadano, 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.
- Para el mes de mayo se logró alcanzar un porcentaje de medición del 97% lo que nos lleva a adelantar acciones de mejora que nos lleve a alcanzar el 100% de satisfacción en nuestros ciudadanos.