



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ABRIL 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, el Instituto de Vivienda y Hábitat de Medellín, en cumplimiento a las directrices, desarrolló una encuesta para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención y/o producto recibido.

Dicha encuesta para el mes de abril fue realizada telefónicamente, debido a la cuarentena que actualmente está viviendo el país. Se encuestaron un total de 131 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?

Con el ánimo de generar acciones de mejora y retroalimentar cada área, sobre los procesos que se llevan a cabo en el Instituto y sobre la percepción que tienen los ciudadanos con nuestro servicio, relacionamos el cuadro de la encuesta con toda la información recopilada y su respectivo gráfico.



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

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	6			5	1		5	1		6			6
Autorización para venta o arrendamiento													
Cancelación de hipotecas													
Copropiedades													
Desenglobe													
Desplazados													
Escrituración													
Legalización	8			8			8			8			8
Mejoramiento	46	2	2	50			47	1	2	46	4		50
Mejoramiento - Copropiedades													
Mejoramiento - Legalización													
Mejoramiento Sin Barreras													
OPV	1			1			1			1			1
Postventas													
PQRS													
Renuncia a subsidios													
Titulación	11		1	12			11		1	12			12
Administrativa y Financiera													
Gestión Humana													
Planeación													
Postulaciones													
Vivienda Nueva													
Vivienda Usada													
Vivienda Nueva (Postulación - Asignación)	27	2		28	1		29			29			29
Otro	23	1	1	25			23	1	1	25			25
Total	122	5	4	129	2		124	3	4	127	4		131



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 131.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
OPORTUNIDAD	122	5	4
CALIDEZ	129	2	0
EFFECTIVO	124	3	4





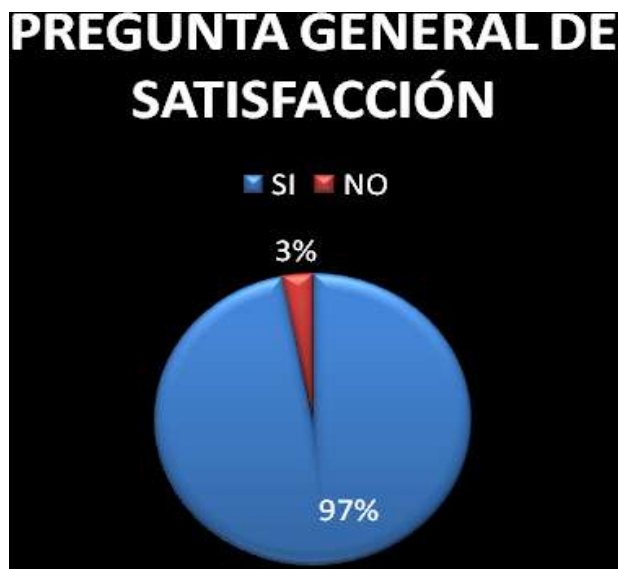
Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

Resumen de la pregunta general de satisfacción con el producto y/o servicio entregado por el Isvimed. Número de encuestados 131

NIVEL DE SATISFACCIÓN	SI	NO
CIUDADANOS SATISFECHOS CON EL SERVICIO	127	4





Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

La encuesta nos arroja, que los programas por los cuales los ciudadanos muestran más interés o los que más información solicitan son: arrendamiento temporal, legalización, mejoramiento de vivienda, titulación y vivienda nueva; también se evidencia que los ciudadanos realizan consultas sobre diferentes temas como: información sobre ayudas por parte del instituto, consultas sobre prórrogas de los créditos, información sobre inquilinatos entre otros. Todas estas consultas realizadas por los ciudadanos, incrementaron para el mes de abril, debido al tema de la pandemia del Covid-19 que se está viviendo en la ciudad y en todo el país.

De las 131 personas encuestadas, se evidencia que los ciudadanos tienen una buena percepción sobre los servicios y/o productos que maneja el Instituto arrojando un porcentaje del 96% de satisfacción. Resultado bastante importante para el Instituto de Vivienda y Hábitat de Medellín ya que nos permite resaltar el gran trabajo y la labor que se realiza desde la Dirección para la atención y el bienestar de los medellinenses. Sin embargo, se debe seguir trabajando en pro de la satisfacción del 100% de los ciudadanos, ya que se tiene una minoría equivalente al 4%, que manifiesta no estar satisfechos completamente con el Instituto, lo que conlleva a mejorar los aspectos en los cuales se obtuvo una calificación baja.

A continuación se relaciona gráfica con los datos mencionados.

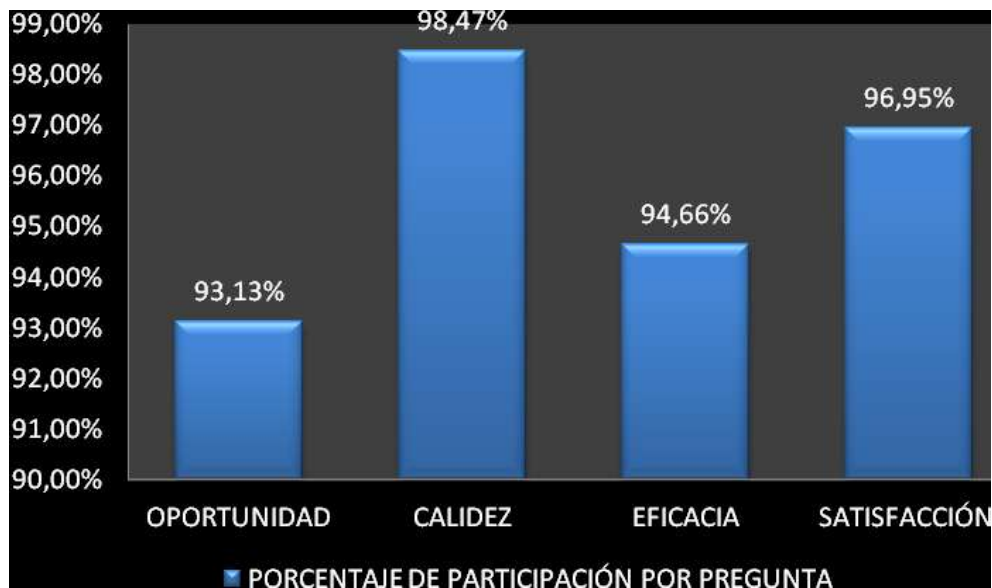
PARTICIPACIÓN POR PREGUNTA	
OPORTUNIDAD	93,13%
CALIDEZ	98,47%
EFICACIA	94,66%
SATISFACCIÓN	96,95%



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín



Gráfica de ciudadanos insatisfechos con los productos y/o servicios del Isvimed.

CIUDADANOS INSATISFECHOS		PORCENTAJE
Oportunidad	9	7%
Calidez	2	2%
Eficacia	7	5%
Satisfacción	4	3%



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

