



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

Informe atención al ciudadano – octubre

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 septiembre fue realizada de forma telefónica y presencial. Se encuestaron un total de 153 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?

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.

F-GC-20
VERSIÓN: 03
FECHA: 02/04/2020

Sede Principal ISVIMED
NIT 900.014.480-8
Calle 47D N° 75 - 240 / Código Postal 050034
(574) 430 4310 Medellín - Colombia



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?			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	38	4	5	43	3	1	35	5	7	41	6	46	1	47	
Autorización para venta o arrendamiento															
Cancelación de hipotecas															
Copropiedades	1			1			1			1		1		1	
Desenglobe															
Desplazados															
Escrituración															
Legalización / Reconocimiento	103	1		103	1		92	12		104		104		104	
Mejoramiento	126	1	2	127	1	1	123	3	3	127	2	127	2	129	
OPV	1			1			1			1		1		1	
Postventas															
PQRS															
Renuncia a subsidios															
Titulación	66	2		67	1		63	5		68		68		68	
Administrativa y Financiera															
Gestión Humana															
Planeación															
Postulaciones															
Vivienda Nueva															
Vivienda Usada															
Vivienda Nueva (Postulación - Asignación)	261	8	3	266	4	2	247	21	4	268	4	271	1	272	
Otro	92	1	1	93	1		89	4	1	94		94		94	
Total	688	17	11	701	11	4	651	50	15	704	12	712	4	716	



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

La grafica nos muestra que, del total de encuestados, 104 corresponden al programa de Reconocimiento de Edificaciones, seguido del programa de Vivienda Nueva (Postulación- Asignación) 272 encuestas, Mejoramiento de Vivienda 129, Titulación 68 encuestas realizadas, Arrendamiento Temporal con 47 encuestas y temas varios presentaron un total de 94 encuestas.

En las preguntas relacionadas con oportunidad, calidez, efectividad, se obtuvo un promedio de 701 respuestas buenas, un promedio de 11 respuestas fueron regular y 4 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 716.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
OPORTUNIDAD	688	17	11
CALIDEZ	701	11	4
EFFECTIVO	651	50	15

F-GC-20
VERSIÓN: 03
FECHA: 02/04/2020

Sede Principal ISVIMED
NIT 900.014.480-8
Calle 47D N° 75 - 240 / Código Postal 050034
(574) 430 4310 Medellín - Colombia



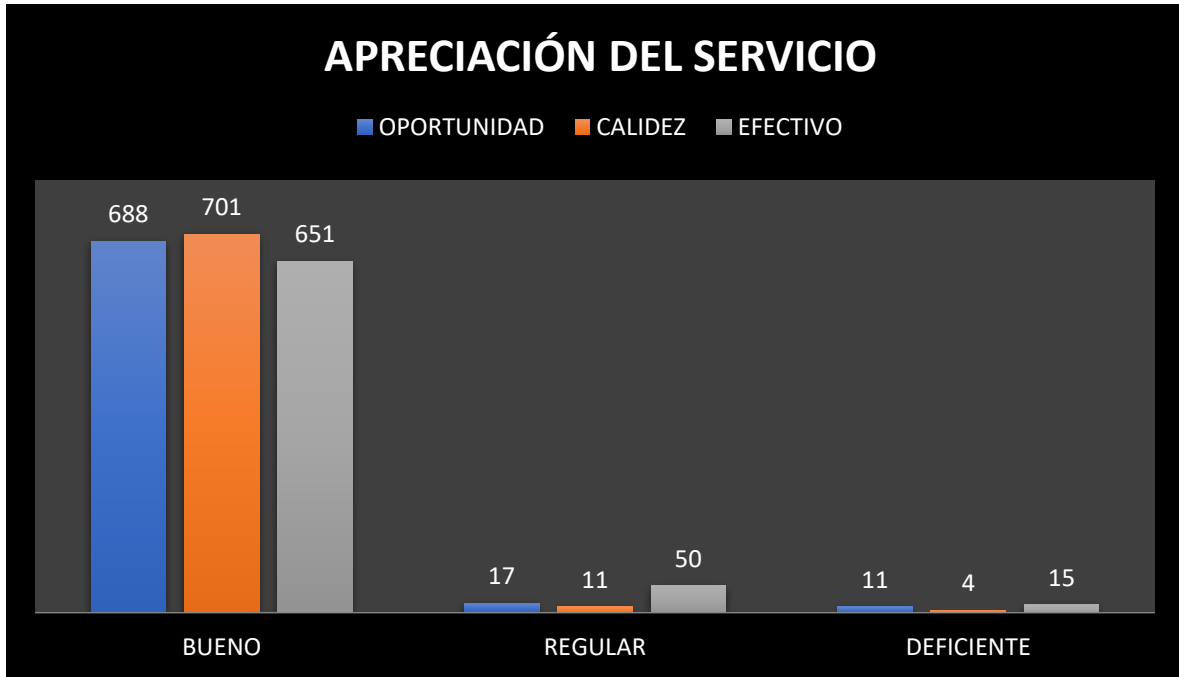


Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

Gráfico 1. Apreciación del servicio



Preguntas cerradas SI-NO Número de encuestados 716

NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL	SI	NO
CIUDADANOS SATISFECHOS CON EL SERVICIO	704	12
CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	712	4

F-GC-20
VERSIÓN: 03
FECHA: 02/04/2020

Sede Principal ISVIMED
NIT 900.014.480-8
Calle 47D N° 75 - 240 / Código Postal 050034
(574) 430 4310 Medellín - Colombia



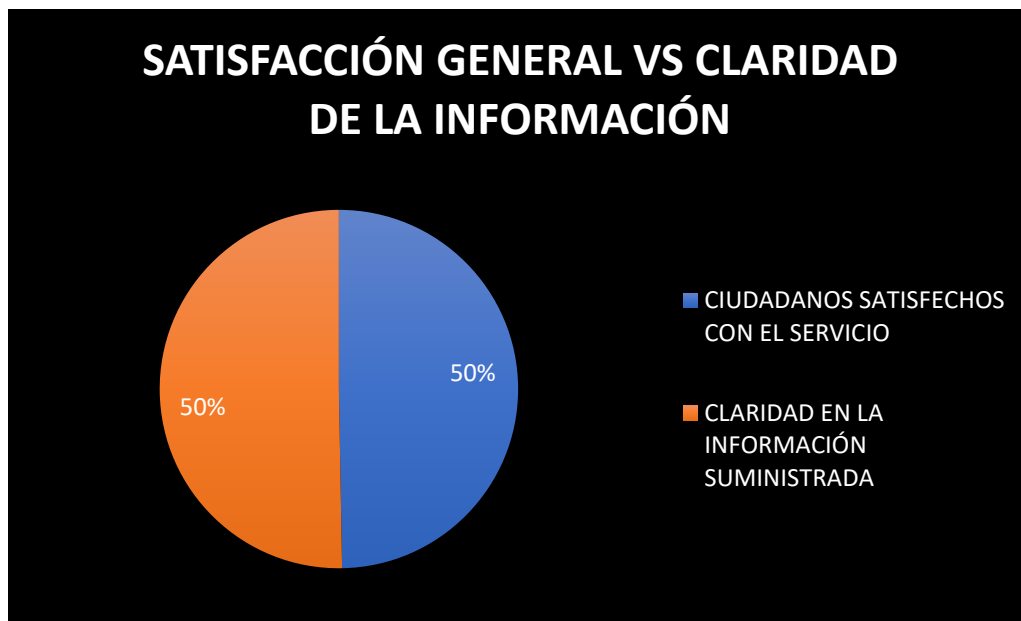


Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

Gráfico 2. Satisfacción del ciudadano con el Isvimed



Aspectos a importantes:

- Se sigue brindando atención al ciudadano mediante la línea única del Isvimed 4304310 y de forma presencial, 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 (98%) un resultado bastante bueno ya que igualamos el mes anterior.

F-GC-20
VERSIÓN: 03
FECHA: 02/04/2020

Sede Principal ISVIMED
NIT 900.014.480-8
Calle 47D N° 75 - 240 / Código Postal 050034
(574) 430 4310 Medellín - Colombia

