



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DICIEMBRE 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 diciembre fue realizada de forma telefónica y presencial. Se encuestaron un total de 797 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 presenta variaciones significativas en cuanto la cantidad de usuarios encuestados.



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

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?		Total ciudadanos encuestados
	B	R	D	B	R	D	B	R	D	SI	NO	SI	NO	
Arrendamiento Temporal	67			67			67			67		67		67
Autorización para venta o arrendamiento														
Cancelación de hipotecas														
Copropiedades														
Desenglobe														
Desplazados														
Escrituración														
Legalización / Reconocimiento	57			57			57			57		57		57
Mejoramiento	95			95			95			95		95		95
OPV	4			4			4			4		4		4
Postventas	1			1			1			1		1		1
PQRS														
Renuncia a subsidios														
Titulación	59			59			59			59		59		59
Administrativa y Financiera														
Gestión Humana														
Planeación														
Postulaciones														
Vivienda Nueva														
Vivienda Usada														
Vivienda Nueva / Postulación - Asignación	427			427			427			427		427		427
Otro	87			87			87			87		87		87
Total	797	0	0	797	0	0	797	0	0	797	0	797	0	797

La gráfica nos muestra que del total de encuestados, 57 corresponden al programa de Reconocimiento de Edificaciones, seguido del programa de Vivienda Nueva (Postulación- Asignación) 427 encuestas, Mejoramiento de Vivienda 95, Titulación 59 encuestas realizadas, Arrendamiento Temporal con 67 encuestas y temas varios presentaron un total de 87 encuestas.

En las preguntas relacionadas con oportunidad, calidez, efectividad, se obtuvo un promedio de 797 respuestas buenas, nadie calificó el servicio regular o 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 797.



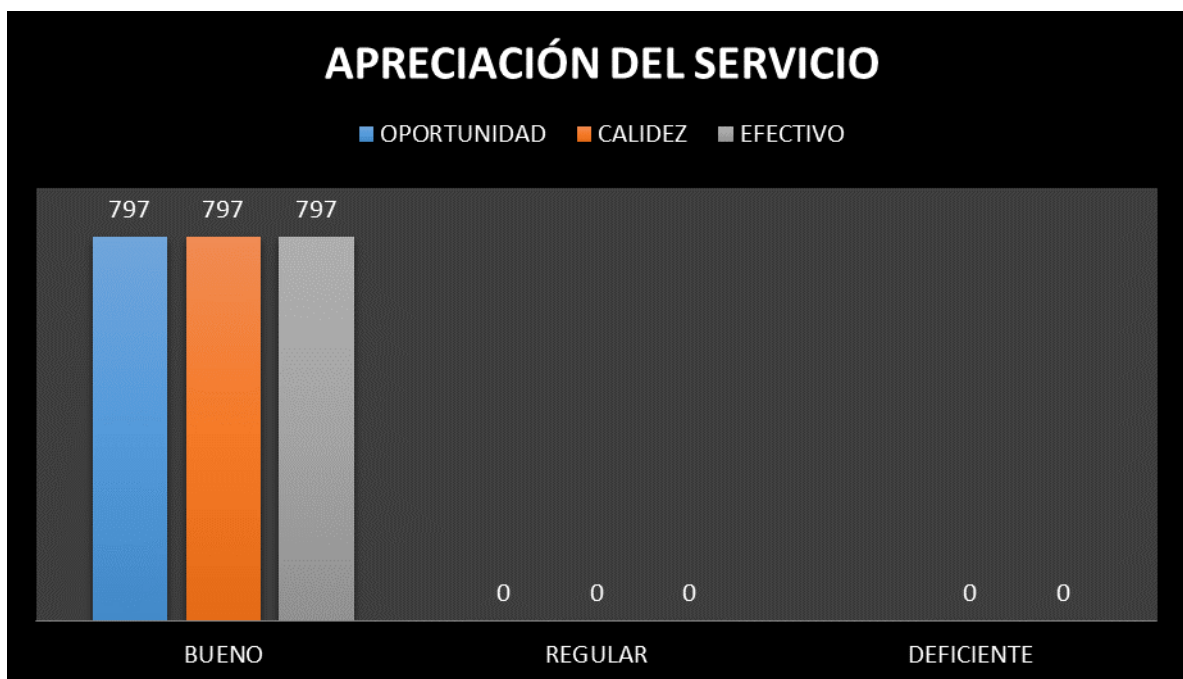
Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
OPORTUNIDAD	797	0	
CALIDEZ	797	0	0
EFFECTIVO	797	0	0

Gráfico 1. Apreciación del servicio



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 797 respuestas 797 encuestas.



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

(Pregunta cerrada SI-NO) Número de encuestados 153

NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL	SI	NO
CIUDADANOS SATISFECHOS CON EL SERVICIO	797	0
CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	797	0

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 (100%) un resultado



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

bastante bueno a comparación de los meses anteriores.

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



info@isvimed.gov.co