



Alcaldía de Medellín

**ISVIMED**

Instituto Social de Vivienda  
y Hábitat de Medellín

## INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SEPTIEMBRE 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 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?

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	6			6			5		1	5	1	6		6
Autorización para venta o arrendamiento														0
Cancelación de hipotecas														
Copropiedades														
Desenglobe														
Desplazados														
Escrituración														
Legalización / Reconocimiento	93	2		95			91	4		95		95		95
Mejoramiento	17			17			16	1		17		17		17
OPV														
Postventas														0
PQRS														
Renuncia a subsidios														
Titulación	9			9			9			9		9		9
Administrativa y Financiera														
Gestión Humana														
Planeación														
Postulaciones														
Vivienda Nueva														
Vivienda Usada														
Vivienda Nueva ( Postulación - Asignación )	18			18			17	1		17	1	18		18
Otro	8			8			8			7	1	8		8
Total	151	2	0	153	0	0	146	6	1	150	3	153	0	153



Alcaldía de Medellín

**ISVIMED**

Instituto Social de Vivienda  
y Hábitat de Medellín

La grafica nos muestra que del total de encuestados, 95 corresponden al programa de Reconocimiento de Edificaciones, seguido del programa de Vivienda Nueva (Postulación- Asignación) 18 encuestas, Mejoramiento de Vivienda 17, Titulación 9 encuestas realizadas, Arrendamiento Temporal con 6 encuestas y temas varios presentaron un total de 8 encuestas.

En las preguntas relacionadas con oportunidad, calidez, efectividad, se obtuvo un promedio de 150 respuestas buenas, un promedio de 3 respuestas fueron regular y 1 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 153.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
OPORTUNIDAD	151	2	0
CALIDEZ	153	0	0
EFFECTIVO	146	6	1

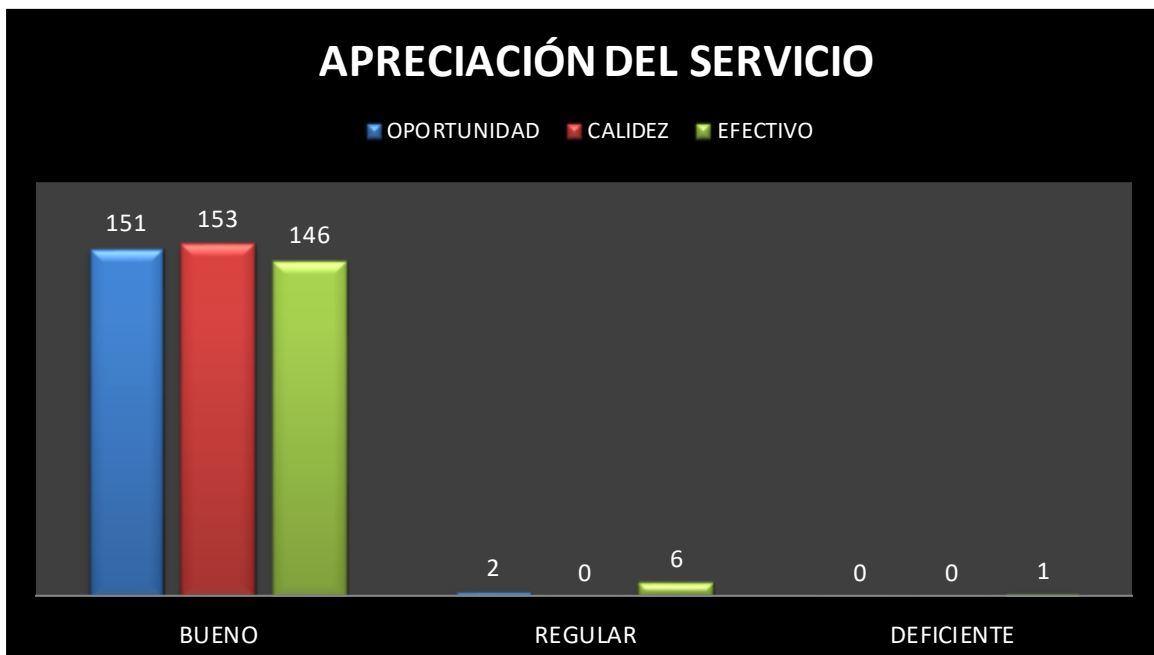
**Gráfico 1. Apreciación del servicio**



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 150 respuestas 153 encuestas.

(Pregunta cerrada SI-NO) Número de encuestados 153

NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL	SI	NO
CIUDADANOS SATISFECHOS CON EL SERVICIO	150	3
CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	153	0

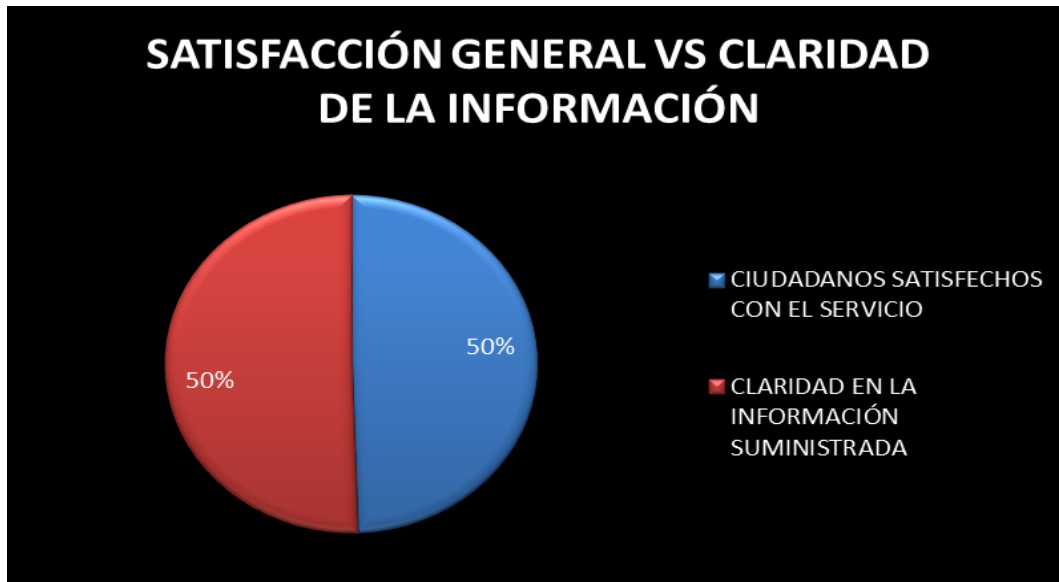
**Gráfico 2. Satisfacción del ciudadano con el Isvimed**



Alcaldía de Medellín

**ISVIMED**

Instituto Social de Vivienda  
y Hábitat de Medellín



#### Aspectos a importantes:

- Durante el mes de septiembre, se presenta cifras bastantes bajas con respecto a las encuestas de percepción, dado que se presentó una confusión con el equipo de atención al ciudadano y al calificador que se tiene habilitado en cada sede.
- 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 a comparación del mes de agosto, evidenciado el trabajo en equipo que se viene realizando.