



Alcaldía de Medellín
ISVIMED
Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO- DICIEMBRE

NOMBRE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
TAQUILLA 1	28	0	0	0
TAQUILLA 2	18	4	0	0
TAQUILLA 3	116	4	1	1
TAQUILLA 4	26	0	0	0
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS	198			

PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS - DICIEMBRE DE 2019

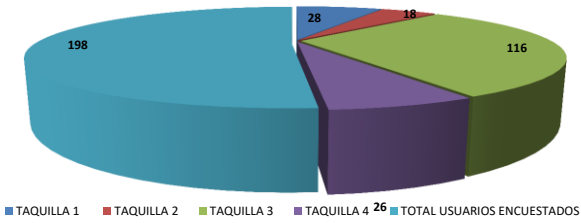
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Considera que la información que recibió fue completa, clara y recibió un trato respetuoso por parte del funcionario que lo atendió	28	0	0	0
	18	4	0	0
	116	4	1	1
	26	0	0	0
TOTAL CIUDADANOS ENCUESTADOS - SATISFECHOS	196			
TOTAL CIUDADANOS ENCUESTADOS	198			

RESUMEN

TOTAL CIUDADANOS ENCUESTADOS - SATISFECHOS	196
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS	198
% DE PERSONAS SATISFECHAS CON LA ATENCIÓN RECIBIDA	99,0%
% DE PERSONAS INSATISFECHAS CON LA ATENCIÓN RECIBIDA	1,0%

ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO- DICIEMBRE DE 2019

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO EN LA OFICINA



Conclusión

El propósito esencial de esta encuesta es determinar la percepción de los ciudadanos sobre la atención recibida de manera presencial en el ISVIMED. A través de la cual se logran identificar los riesgos en la indebida prestación de servicios de cara a la ciudadanía. Para ello se tiene que: en el mes de diciembre se lograron mantener niveles de satisfacción altos equivalentes a un 99,0% con respecto al mes anterior que fue de 99,8%. Se evidencia un porcentaje mínimo de personas insatisfechas con la atención, para este mes se aplicaron 198 encuestas, muestra tomada de la atención recibida en las sedes Velódromo. Estas nos permiten evidenciar que los ciudadanos se sintieron satisfechos con la atención recibida por parte del personal de atención a la ciudadanía del Instituto.