



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

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO- NOVIEMBRE

NOMBRE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
TAQUILLA 1	99	3	0	0
TAQUILLA 2	49	3	1	0
TAQUILLA 3	225	22	0	0
TAQUILLA 4	65	49	0	0
TAQUILLA 5	6	0	0	0
<b>TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS</b>	<b>522</b>			

### PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS - NOVIEMBRE DE 2019

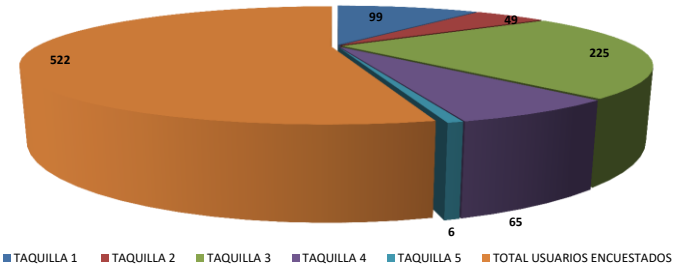
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Considera que la información que recibió fue completa, clara y recibió un trato respetuoso por parte del funcionario que lo atendió	99	3	0	0
	49	3	1	0
	225	22	0	0
	65	49	0	0
	6	0	0	0
<b>TOTAL CIUDADANOS ENCUESTADOS - SATISFECHOS</b>	<b>521</b>			
<b>TOTAL CIUDADANOS ENCUESTADOS</b>	<b>522</b>			

### RESUMEN

<b>TOTAL CIUDADANOS ENCUESTADOS - SATISFECHOS</b>	<b>521</b>
<b>TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS</b>	<b>522</b>
<b>% DE PERSONAS SATISFECHAS CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>	<b>99,8%</b>
<b>% DE PERSONAS INSATISFECHAS CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>	<b>0,2%</b>

### ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO- NOVIEMBRE 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 noviembre se lograron mantener niveles de satisfacción altos equivalentes a un 99,8% con respecto al mes anterior que fue de 99,5%. Se evidencia un porcentaje mínimo de personas insatisfechas con la atención, para este mes se aplicaron 522 encuestas, muestra tomada de la atención recibida en las sedes Velódromo. Estas nos permiten evidenciar que los ciudadanos se sintieron muy satisfechos con la atención recibida por parte del personal de atención a la ciudadanía del Instituto.

