



DETALLE DE LA ENCUESTA REALIZADA EN LAS TAQUILLAS DE LA SEDE VELÓDROMO.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO- SEPTIEMBRE				
NOMBRE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
TAQUILLA 1	123	1	0	0
TAQUILLA 2	87	22	0	0
TAQUILLA 3	179	14	0	0
TAQUILLA 4	44	1	0	0
TAQUILLA 5	200	22	4	0
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS	697			

A la pregunta **¿considera que la información que recibió fue completa, clara y recibió un trato respetuoso por parte del funcionario que lo atendió?** se presenta la siguiente información:

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS - SEPTIEMBRE 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	123	1	0	0
	87	22	0	0
	179	14	0	0
	44	1	0	0
	200	22	4	0
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS - SATISFECHOS	693			
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS	697			

RESUMEN
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS - SATISFECHOS
693
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS
697
% DE PERSONAS SATISFECHAS CON LA ATENCIÓN RECIBIDA
99%
% DE PERSONAS INSATISFECHAS CON LA ATENCIÓN RECIBIDA
1%



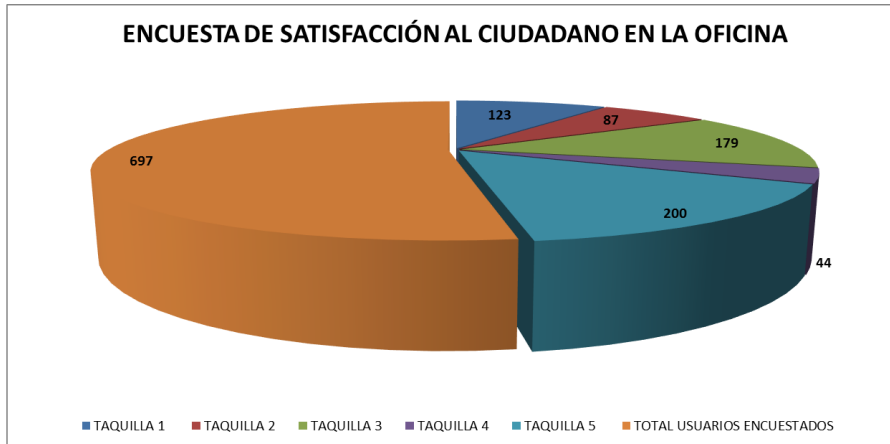


Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín



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 septiembre se lograron mantener niveles de satisfacción altos equivalentes a un 99% con respecto al mes anterior que fue del 100%. Se evidencia un pequeño porcentaje de personas insatisfechas con la atención, para este mes se aplicaron 697 encuestas disminuyendo en un total de 97 encuestas aplicadas con respecto al mes anterior que fueron de 794, cabe resaltar que los niveles de satisfacción del servicio se han mantenido altos. El porcentaje de insatisfacción que tuvimos en el mes anterior es del 0,21 % en el presente mes la insatisfacción fue del 1%, cabe resaltar que aunque se dio un aumento en la insatisfacción con la atención recibida con respecto al mes anterior, dicha información nos permite realizar acciones de mejoras que nos permiten mantener una buena comunicación con la ciudadanía.

