

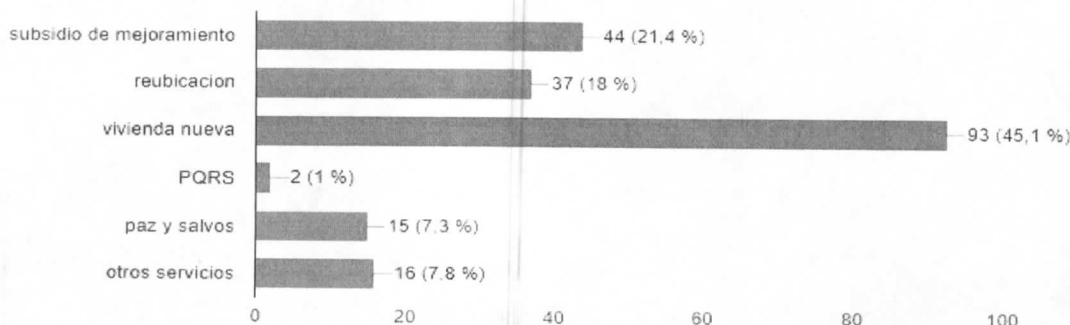
INFORME
ENCUESTA SATISFACCIÓN DE LA COMUNIDAD PRIMER SEMESTRE 2018 (255
Encuestas)

ATENCIÓN AL CLIENTE EXTERNO

De acuerdo a las encuestas de satisfacción de la Comunidad diligenciadas por los usuarios durante el primer semestre de la presente vigencia dieron respuesta a 207 encuestas y de acuerdo al servicio recibido, se pudo constatar que el servicio solicitado con más porcentaje es el de vivienda Nueva con un 45.1% (93), Subsidio de mejoramiento con un 21.4% (44), Reubicación con un 18% (37), Paz y Salvos con un 7.3% (15), Otros servicios 7.8% (16) y PQRS 1% (2) .

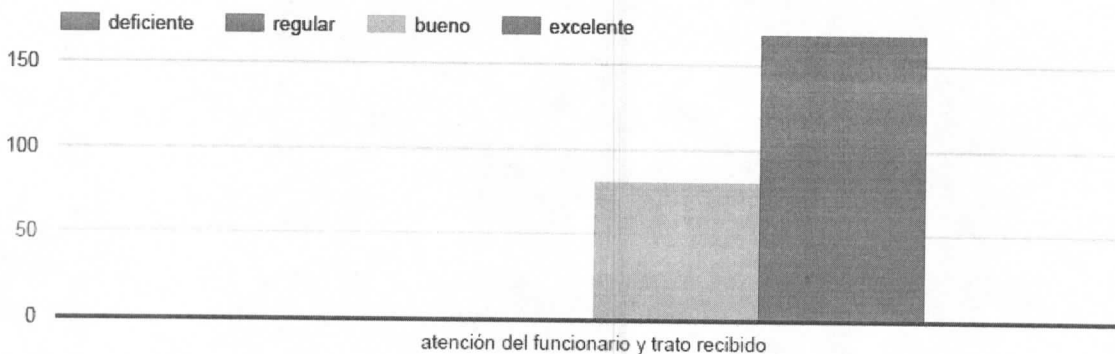
marque con una X únicamente la casilla correspondiente al servicio que usted recibió en este momento.

206 respuestas

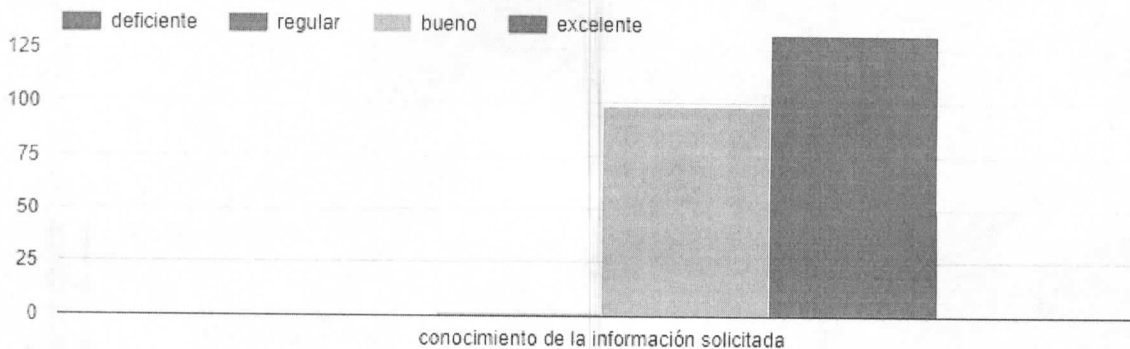


ATENCIÓN CLIENTE EXTERNO

En la Encuesta realizada al contribuyente correspondiente a la satisfacción del Cliente en el primer semestre de la vigencia 2018, se pudo observar que de 255 encuestas el 67% (168) dice que la atención del funcionario y el trato recibido es excelente y el 33% (81) dice que es bueno, EL 2% (6) no dieron ninguna respuesta.

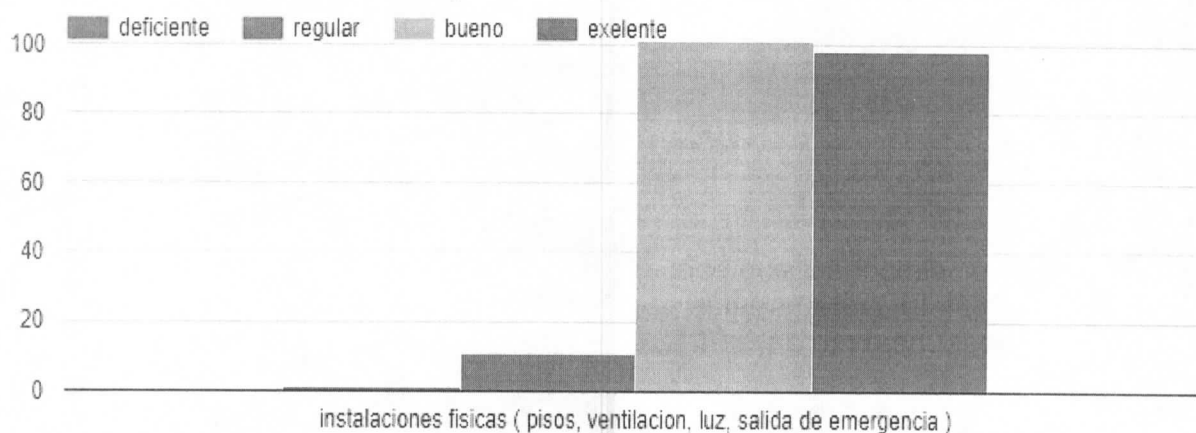


El 52% (132) de los Contribuyentes dicen que el conocimiento sobre la información solicitada a la Entidad es excelente el 38% (98) dice que es buena, el 10% (25) no dio ninguna respuesta.



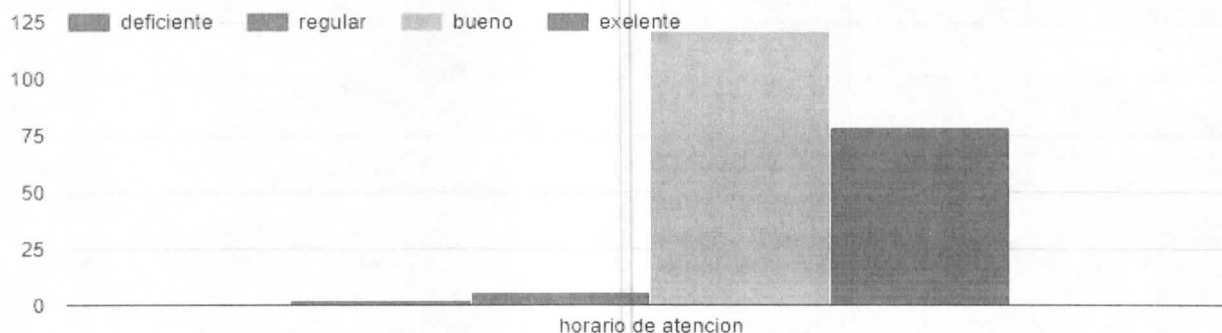
INFRAESTRUCTURA

De acuerdo a los 255 encuestados, el 38% (98) dice que las Instalaciones físicas de la Entidad son excelentes, el 40% (101) dice que están buenas, el 4% (11) dice que las Instalaciones de la Entidad están Regulares, el 18% no dio respuesta alguna.



SERVICIOS REQUERIDOS

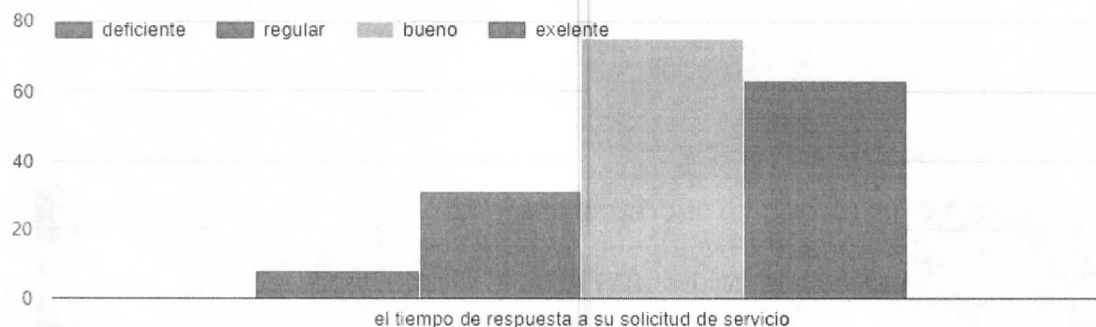
De acuerdo a las 255 Encuestas realizadas, el 32% (79) de los Contribuyentes dicen que el Horario de atención es Excelente, el 47% (121) dice que es Bueno, el 2% (6) dice que es regular, 1% dice que es deficiente y el 18% no dio respuesta.



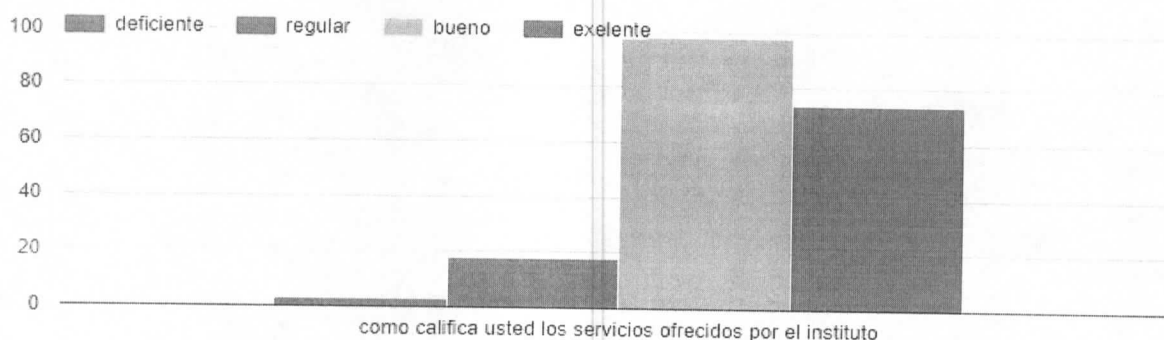
De acuerdo a las encuestas realizadas el 25% (64) de los encuestados dice que la respuesta que da la Entidad a su solicitud de servicio es excelente, el 35% (90) dice que es buena, el 9% (22) dice que es regular, el 4% (9) dice que es deficiente que no quedan satisfechos con las respuestas y el 27% no contestaron.



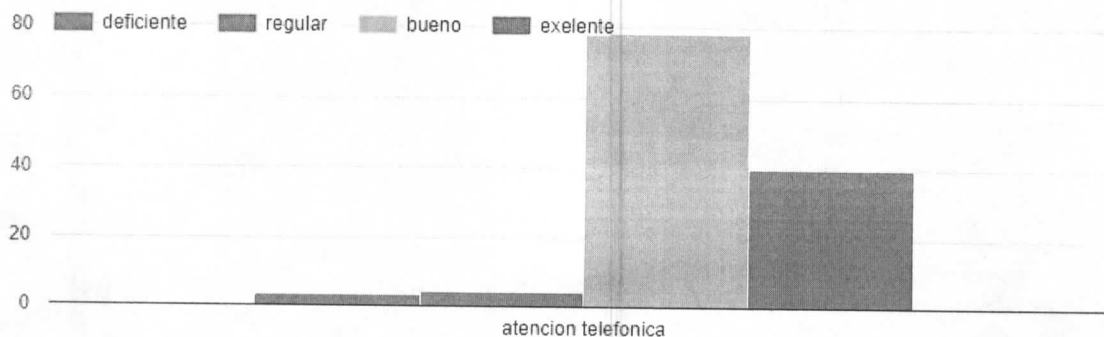
De acuerdo a las respuestas en las Encuestas, el 25%(63) de los encuestados dicen el tiempo que la entidad se ha demorado para dar respuesta a sus solicitudes de servicio ha sido excelente, el 29%(75) dice que ha sido bueno, el 12%(31) dice que regular, el 3% (8) que es deficiente y el 31% (78) de los encuestados no contestaron nada.



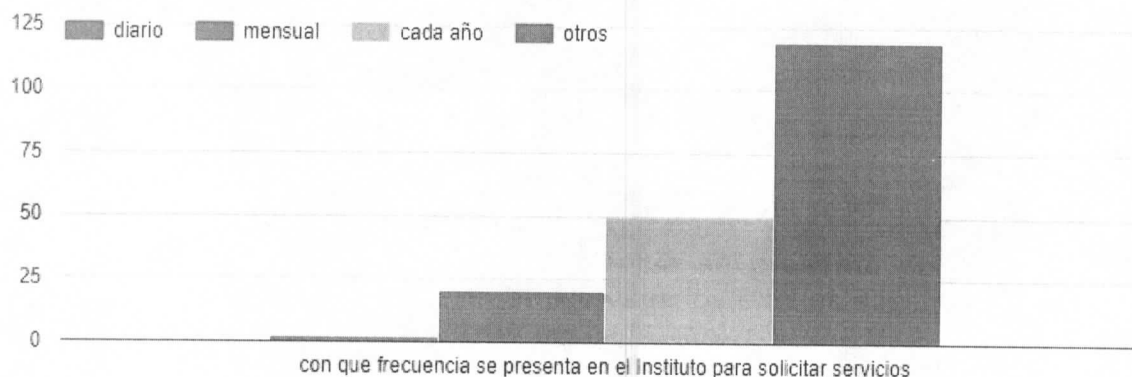
De acuerdo a las 255 encuestas realizadas, el 29% (74) de los encuestados dicen que los servicios ofrecidos por el Instituto son excelentes, 38% (98) dice que son buenos, el 7% (18) que son regulares, el 1% (3) que son deficientes y el 25% no contestaron nada.



De acuerdo al resultado de las encuestas realizadas, el 16% (40) de los encuestados dicen que la atención telefónica de la Entidad es excelente, el 31% (78) dice que es buena, el 2% (4) dice que es regular, el 1% (3) que es deficiente, el 50% no contesto nada.



En cuanto al punto No 9. **Con que frecuencia se presenta en el Instituto para solicitar servicios**, el 47% (119) de los usuarios encuestados marcaron la casilla otros, el 20%(50) dicen que se presentan cada año, 8% (20) dicen que se presentan mensualmente, 1% dicen que diariamente y el 24% no contestaron esa pregunta.



OBSERVACIONES: para nosotros es importante conocer sus opiniones, sugerencias, reconocimiento y felicitaciones en relación con los servicios ofrecidos. le agradecemos lo comunique en el siguiente espacio.

Buen servicio por la funcionaria, espero que gestionen recursos para programas de reubicación (2)
Excelente atención de la funcionaria (2)

Agilización de Proyectos

La información que solicitamos fue buena y clara

Estoy agradecida por la información que nos brindan en el momento oportuno. Gracias súper bien

Los felicito nos dan la oportunidad de vivir mejor

Los felicito por su buena atención

Todo muy bien.

Estuvo excelente la atención, tiene mucho conocimiento
Muy buena la atención recibida
Mas Proyectos que no estén en zonas peligrosas, que estén al alcance del usuario
Es excelente por su información
me parece muy bien la atención, muchas gracias por el servicio prestado
Necesitamos la re ubicación lo mas pronto posible por amenazas de muerte de unos vecinos
Agradecido por la entrega de apartamento en san Marcos
Muy contento por la entrega del apto
Necesito vivienda y tengo una niña discapacitada
He solicitado mejoramiento de vivienda en varias oportunidades y no he sido atendida
Agradezco por la entrega del apto
Agradecida por el apartamento
Agradecer por entrega de apartamento.
Contento por la entrega del apto.
Agradezco la entrega del apartamento.
Contento por la entrega del apto
Solicitud de Legalización
Problemas Convivencia Milenio
El IDM como Instituto merece tener otras instalaciones más adecuadas y acordes a la importancia de dicho Instituto
Resalto el servicio prestado por su amabilidad de las personas que allí laboran, muy respetuosos y amables.
El servicio de atención es Excelente, la amabilidad y la forma de dar solución inmediata, espero que sigan así amables y comprometidos con los clientes o personas
Vengo al Instituto muy rara vez, pero cuando vengo he sido bien atendida
Muy buena atención
Excelente personal, muy buena la atención y ante todo muy buenos en conocimientos a la hora de resolver inquietudes.
Muy amable, muy dispuesto a colaborar en nuestra comuna
Agradezco la atención y el servicio oportuno, calidad humana, excelente atención.
Agradezco la atención prestada y oportuna para nosotros como Ediles.
El funcionario me dio buena información para actualizar que si somos los propietarios.
La señora que vino me dio buena información Muchas Gracias
Me han dado buena atención
La funcionaria me dio buena información para actualizar que si somos los propietarios
Cuando he ido al IDM me han atendido bien
He recibido buena información del funcionario
Quedamos satisfechos con la información dada por parte del funcionario
Todo ha sido muy bueno y claro
No me gustaría que me re ubiquen en zonas de conflictos por conocimientos que he tenido de varias familias que han re ubicado en ciertos lugares donde hay gente muy vulnerable y mucho conflicto

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INFORME CONTROL INTERNO
COD. ACI.130.04 VERSIÓN:65 FECHA: 23-09-2016

Excelente la atención e información del encuestador de reubicación
Solo pedir al Director que nos ayude que gestione recursos para las necesidades de la comunidad, ya que nadie conoce las dificultades que tiene cada uno
Les agradezco que nos llamen cuando nos van a ejecutar el mejoramiento que salios beneficiarios en el año 2017, nos brindan soluciones ya que estamos pasando momentos críticos en la vivienda. gracias
Excelente servicio e información por la funcionaria, solo averigüe temas de vivienda. Gracias
Los Mejoramientos de vivienda han sido buenos y son programas buenos para los beneficiarios.
Necesito por lo pronto re ubicación por favor, en cuanto atención que hemos recibido excelente, en cuanto a las instalaciones buenas.
Excelente información de la funcionaria
Buen servicio por la funcionaria
Excelente Información por la Funcionaria
Buen Servicio por la funcionaria
Excelente servicio por la funcionaria que me atendió, es primera vez que vengo averiguar por Planes de Vivienda.
Buena atención, falta realizar programas de vivienda para las familias pobres
Excelente servicio por la funcionaria, a la espera de nuevas convocatorias.
Siempre hemos tenido una buena atención. Felicitaciones
Reconocimiento a Roció siempre por la atención prestada y el ofrecimiento de todos los beneficios del IDM
Por favor realizar convocatorias de mejoramiento más seguido
Solo agradecimiento por su información excelente, a sus administradores y funcionarios mil gracias. Que Dios los bendiga por siempre
Sin novedad desfavorable. Gracias
La atención fue excelente. Muchas Gracias
Felicitaciones a la funcionaria, excelente servicio

Atentamente,



BLANCA NIDIA RAMÍREZ OSORIO
Asesora de Control Interno

PROYECTO | Blanca Nidia Ramírez O.

Blanca Nidia Ramírez O.

APROBO | Juan David Villa Romero

