	INFORME INSTITUCIONAL	F.26.PO.GD
		Versión:3.0
		Fecha: 17.02.22
		Página 1 de 7

Fecha: 16 de octubre de 2023	Ciudad: Bucaramanga
Informe de: Informe trimestral de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)	
Dependencia Productora: Asesor de Planeación – Julián Mauricio Cifuentes Pachón	
Presentado a: Jefe de Control Interno- Jorge Vargas Arciniegas	

Informe trimestral de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) – Informe de percepción.

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por el Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Bucaramanga, las subdirecciones y demás oficinas del INVISBU y la percepción de los trámites y servicios evaluados por los grupos de valor y otros de interés durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre de 2023.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por el Instituto, para formular en caso de ser necesario las respectivas recomendaciones que permitan el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.


TABLA DE INFORMACIÓN GENERAL PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE

Detalle por tipo de requerimiento:

ITEMS	Tipología de PQRSD Recibidas	3ro TRIMESTRE		TOTAL ACUMULADO		Análisis Variación Periodo	
		Cant.	% Part.	Cant.	% Part.	16/10/2023	
1	CERTIFICACIONES	58	5%	213	6,9%	↓	-100%
2	INFORMATIVOS	145	12%	435	14,2%	↓	-100%
3	ATENCIÓN A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	512	43%	1.250	40,8%	↓	-100%
4	DERECHOS DE PETICIÓN	46	4%	145	4,7%	↓	-100%
5	ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	251	21%	546	17,8%	↓	-100%
6	CONTRATOS	18	1%	59	1,9%	↓	-100%
7	CONTRATACIÓN	0	0%	0	0,0%	↑	0%
8	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	1	0%	1	0,0%	↓	-100%
9	PROCESOS JUDICIALES	96	8%	186	6,1%	↓	-100%
10	ASISTENCIA Y ORIENTACION	7	1%	20	0,7%	↓	-100%
11	PROGRAMAS	54	4%	153	5,0%	↓	-100%
12	ACCIONES CONSTITUCIONALES	0	0%	0	0,0%	↑	0%
13	PROYECTOS	0	0%	0	0,0%	↑	0%
14	REGISTROS	0	0%	0	0,0%	↑	0%
15	QUEJA	5	0%	30	1,0%	↓	-100%
16	RECLAMO	1	0%	3	0,1%	↓	-100%
17	GESTIÓN COMERCIAL	0	0%	0	0,0%	↑	0%
18	DENUNCIA	4	0%	17	0,6%	↓	-100%
19	SUGERENCIA	1	0%	2	0,1%	↓	-100%
20	PETICIÓN	5	0%	5	0,2%	↓	-100%
21	NEGOCIACION CONVENCION COLECTIVA DE TRABAJADORES	0	0%	0	0,0%	↑	0%
TOTAL ESTADISTICA		1204	100%	3.065	100%	↓	-100%

Durante el tercer trimestre (corte a 30 de septiembre) del año 2023 se recibieron en total 1.204 PQRSD, de las cuales fueron atendidas en este mismo período 934, por lo que se obtuvo un porcentaje de atención del 78%.

El 43% de las comunicaciones están concentrados en atención a peticiones, quejas y reclamos, el 21% corresponde a actuaciones administrativas, seguido por el 12% corresponde a informativos, siendo estas tipologías las mas representativas en este trimestre.

 Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Bucaramanga	INFORME INSTITUCIONAL	F.26.PO.GD
		Versión:3.0
		Fecha: 17.02.22
		Página 3 de 7

ITEMS	PQRSD Atendidas a Tiempo	3ro TRIMESTRE		TOTAL ACUMULADO		Análisis Variación Periodo	
		Cant.	% Part.	Cant.	% Part.	16/10/2023	
1	A TIEMPO	934	78%	2.380	72,56%	↑	-100%
2	EXTEMPÓRANEA SIN RESPUESTA	5	0%	64	1,95%	↑	-100%
3	EXTEMPÓRANEA	89	7%	236	7,20%	↑	-100%
4	SIN RESPUESTA	176	15%	600	18,29%	↑	-100%
TOTAL ESTADISTICA		1204	100%	3.280	100%	↑	-100%

Al cierre del tercer trimestre del total de PQRSD que se debían gestionar, se tramitaron 934 a tiempo, 89 con respuesta extemporánea, 5 extemporánea sin respuesta y 176 solicitudes sin respuesta.

Detalle por Dependencia:

ITEMS	PQRSD atendida por dependencia	3ro TRIMESTRE		TOTAL ACUMULADO		Análisis Variación Periodo	
		Cant.	% Part.	Cant.	% Part.	16/10/2023	
1	SUBDIRECCIÓN JURÍDICA	611	51%	1.655	53,9%	↓	-100%
2	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	107	9%	351	11,4%	↓	-100%
3	SUBDIRECCION TECNICA	175	15%	335	10,9%	↓	-100%
4	SUBDIRECCION OPERATIVA	280	23%	640	20,9%	↓	-100%
5	ASESOR JURIDICO	2	0%	6	0,2%	↓	-100%
6	DIRECCION	9	1%	33	1,1%	↓	-100%
7	ASESOR PLANEACION	0	0%	1	0,0%	↑	0%
8	ASESOR TIC	16	1%	40	1,3%	↓	-100%
9	CONTROL INTERNO	4	0%	8	0,3%	↓	-100%
TOTAL ESTADISTICA		1204	100%	3.069	100%	↑	-100%

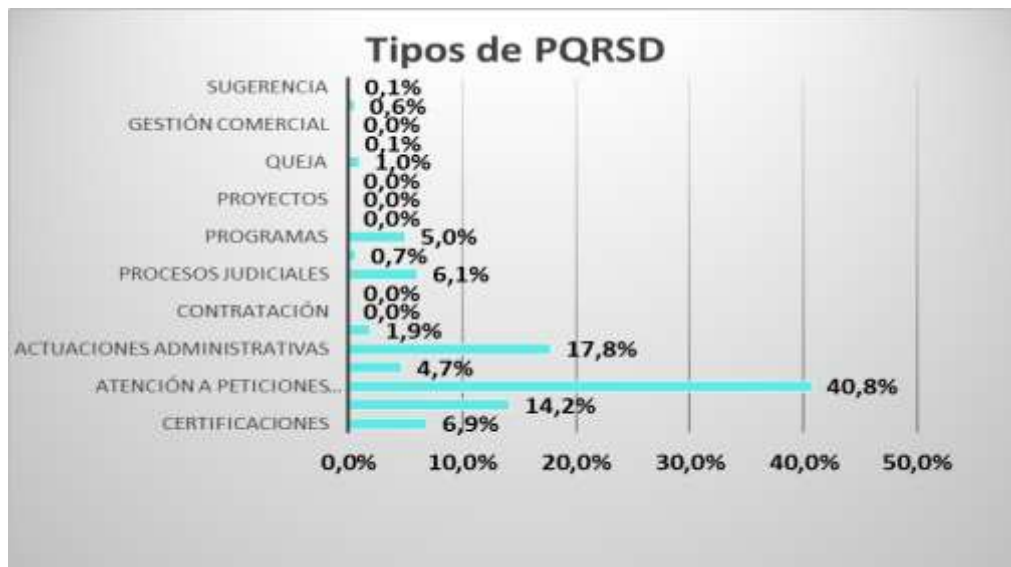
De las dependencias relacionadas el 51% de las comunicaciones se concentran en la Subdirección Jurídica, seguido por la subdirección Operativa con un 23%, la Subdirección Técnica con un 15% y la Subdirección Administrativa y Financiera con una participación del 9%.

PQRSD recibidas por canal de atención:


ITEMS	Petitionen atendidas por diferentes canales	3ro TRIMESTRE		TOTAL ACUMULADO		Análisis Variación Período
		Cant.	% Part.	Cant.	% Part.	16/10/2023
1	VENTANILLA	1.173	97%	2.966	96,6%	
2	ATENCIÓN AL CIUDADANO	31	3%	103	3,4%	
3	TELEFÓNIA	0	0%	0	0,0%	
4	EMAIL	0	0%	0	0,0%	
5	WHATSAPP	0	0%	0	0,0%	
6	FACEBOOK	0	0%	0	0,0%	
TOTAL ESTADISTICA		1204	138%	3.069	100%	↑ -100%

Del total de comunicaciones registradas (1.204), los medios de recepción de PQRSD más utilizados fueron ventanilla (1.173) peticiones con un 97% y el canal atención al ciudadano (31) peticiones con un 3%.

Información General Porcentaje por tipo de requerimiento (julio a septiembre)



Del total de comunicaciones recibidos durante el segundo trimestre del año 2023 (01 de julio a 30 de septiembre), estas se han concentrado en atención a peticiones, quejas y reclamos con una participación del (40,8%), actuaciones administrativas con una participación del (17,8%) y informativos con un (14,2%) de participación.

 <p>INVISBU Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Bucaramanga</p>	INFORME INSTITUCIONAL	F.26.PO.GD
		Versión:3.0
		Fecha: 17.02.22
		Página 5 de 7

**Percepción de los grupos de valor a los servicios y trámites del Instituto Encuesta de Satisfacción:
(01 de julio a 30 de septiembre)**

Item	Calificación de la atención recibida en Trámites y Servicios	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Vacias	TOTAL MUESTRA
1	¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?	66	43	1	0	0	0	110
2	¿Considera que el tiempo empleado para la prestación del servicio fue oportuno?	66	43	1	0	0	0	110
3	¿El servidor público que le brindo el servicio le transmitió confianza y buen trato?	73	37	0	0	0	0	110
4	¿El servidor respondió a sus necesidades y expectativas?	70	39	1	0	0	0	110
Totales		275	162	3	0	0	0	440

Se observa que, durante el tercer trimestre del año 2023, se encuestaron alrededor de 110 ciudadanos, discriminados así:

1. Julio: 18
2. Agosto: 81
3. Septiembre: 11

La dinámica porcentual de satisfacción en relación con las preguntas es la siguiente:


1. ¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?

- 43 personas opinaron que fue buena, es decir, el 39.09%
- 66 personas opinaron que fue excelente, es decir, el 60%

Lo que implica necesariamente que el 99,09% de la población encuestada se encuentra satisfecha con la claridad en la información suministrada.

2. ¿Considera que el tiempo empleado para la prestación del servicio fue oportuno?

- 43 personas opinaron que fue buena, es decir, el 39,09%
- 66 personas opinaron que fue excelente, es decir, el 60%

	INFORME INSTITUCIONAL	F.26.PO.GD
		Versión:3.0
		Fecha: 17.02.22
		Página 6 de 7

Lo que implica necesariamente que el 99,09% de la población encuestada se encuentra satisfecha con la prestación del servicio.

3. ¿El servidor público que le brindó el servicio le transmitió confianza y buen trato?

- 37 personas opinaron que fue buena, es decir, el 33,64%
- 73 personas opinaron que fue excelente, es decir, el 66,36%

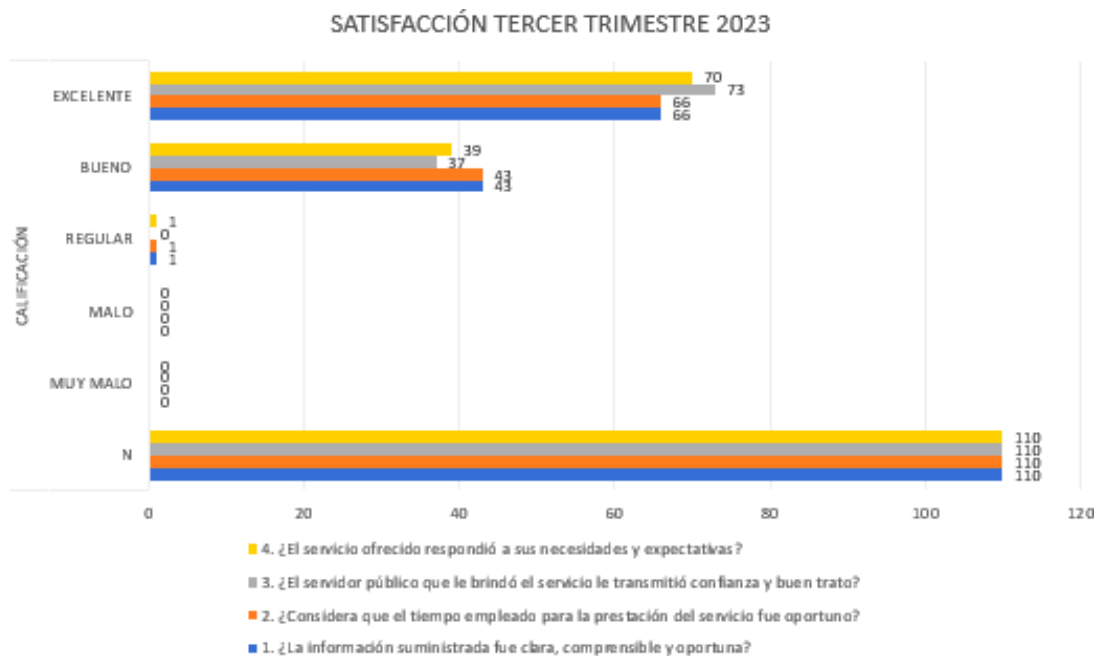
Lo que implica necesariamente que el 100% de la población encuestada se encuentra satisfecha con el servicio ofrecido.

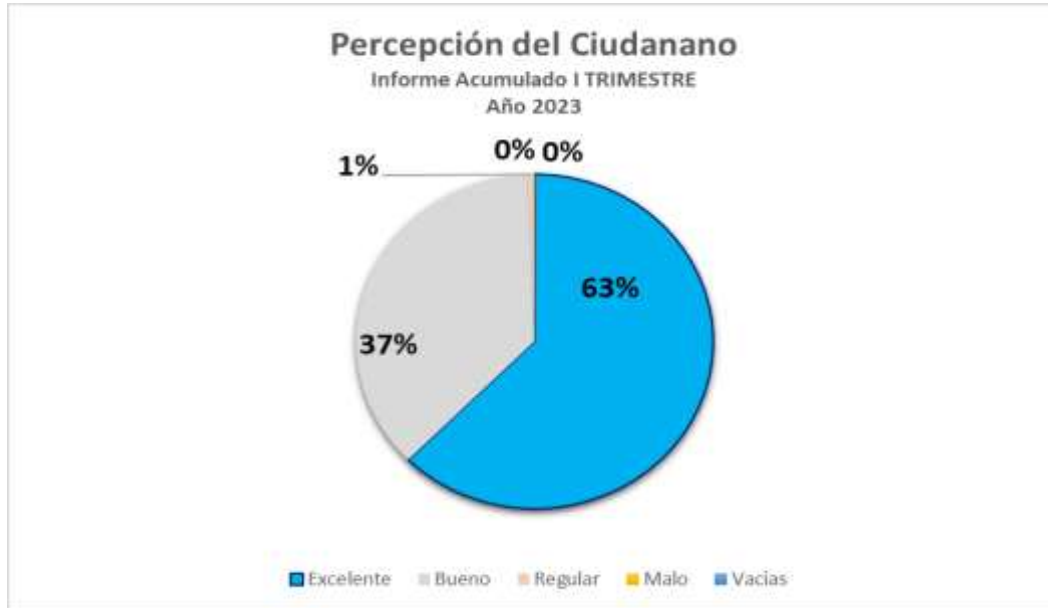
4. ¿El servicio ofrecido respondió a sus necesidades y expectativas?


- 39 personas opinaron que fue buena, es decir, el 35,45%
- 29 personas opinaron que fue excelente, es decir, el 63.64%

Lo que implica necesariamente que el 99,09% de la población encuestada se encuentra satisfecha con la respuesta a las necesidades.

En relación con lo anterior, se anexa información gráfica para mayor comprensión





Proyectó: Jorge Manuel Duran Jaimes	Firma: 
Cargo: Contratista Planeación	
Revisó: Julián Mauricio Cifuentes Pachón	Firma:
Cargo: Asesor de Planeación	