

	<b>INFORME INSTITUCIONAL</b>	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.

 <b>INVISBU</b> Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Bucaramanga	<b>INFORME INSTITUCIONAL</b>	F.26.PO.GD
		Versión:3.0
		Fecha: 17.02.22
		Página 2 de 7

## TABLA DE INFORMACIÓN GENERAL PQRS D SEGUNDO TRIMESTRE

### Detalle por tipo de requerimiento:

ITEMS	Tipología de PQRS D 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%
<b>TOTAL ESTADISTICA</b>		<b>1204</b>	<b>100%</b>	<b>3.065</b>	<b>100%</b>	↓	<b>-100%</b>

Durante el tercer trimestre (corte a 30 de septiembre) del año 2023 se recibieron en total 1.204 PQRS D, 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.

 <p><b>INVISBU</b> Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Bucaramanga</p>	<b>INFORME INSTITUCIONAL</b>	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%.

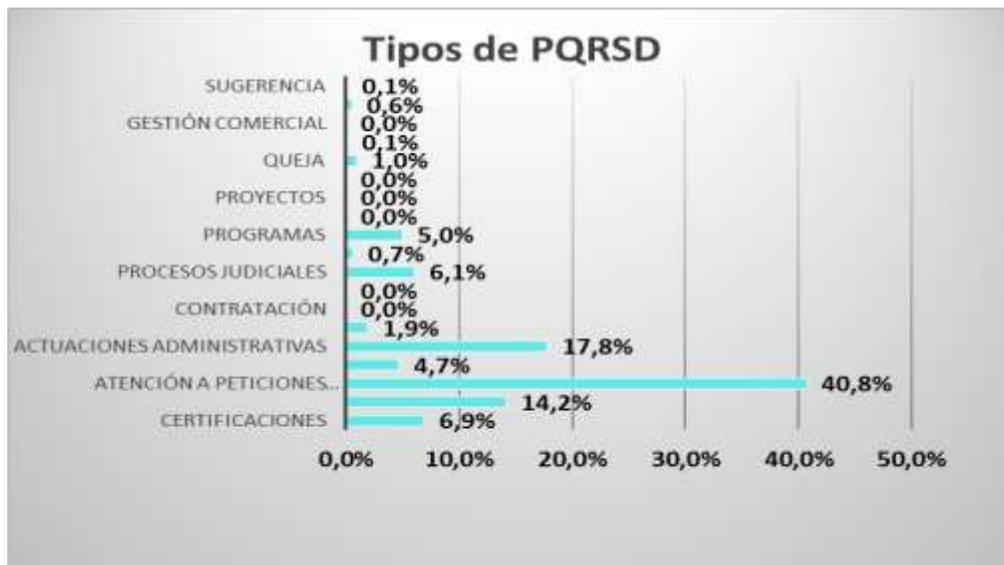
 Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Bucaramanga	<b>INFORME INSTITUCIONAL</b>	F.26.PO.GD
		Versión:3.0
		Fecha: 17.02.22
		Página 4 de 7

### 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%	
<b>TOTAL ESTADISTICA</b>		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.

	<b>INFORME INSTITUCIONAL</b>	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
<b>Totales</b>		<b>275</b>	<b>162</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>440</b>

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%

	<b>INFORME INSTITUCIONAL</b>	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%

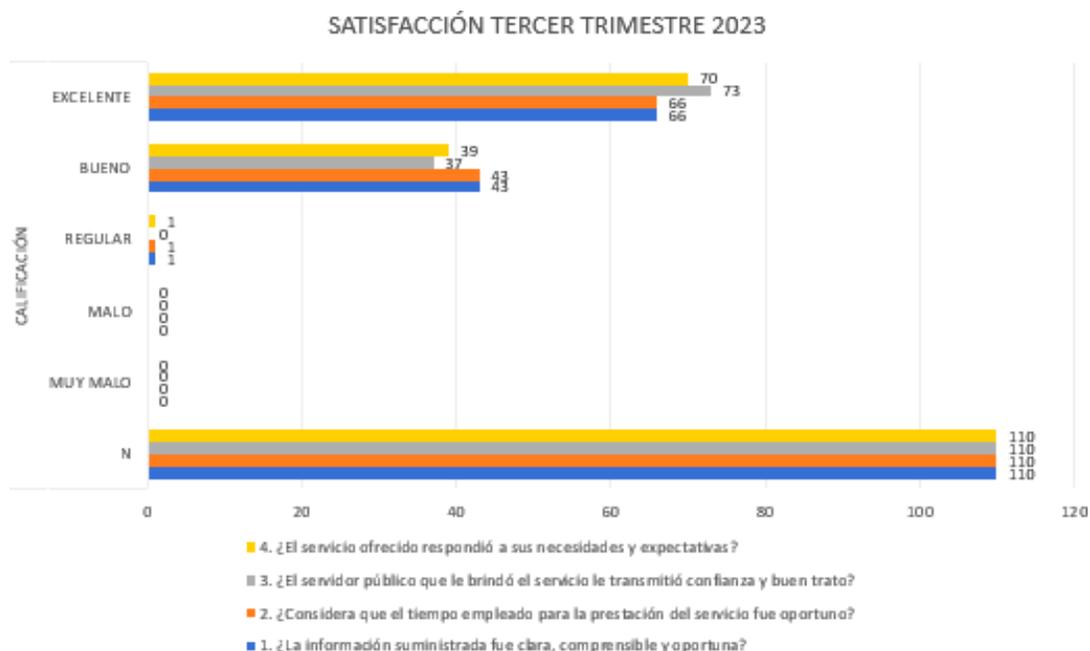
Lo que implica necesariamente que el 100% de la población encuestada se encuentra satisfecha con el servicio ofrecido.

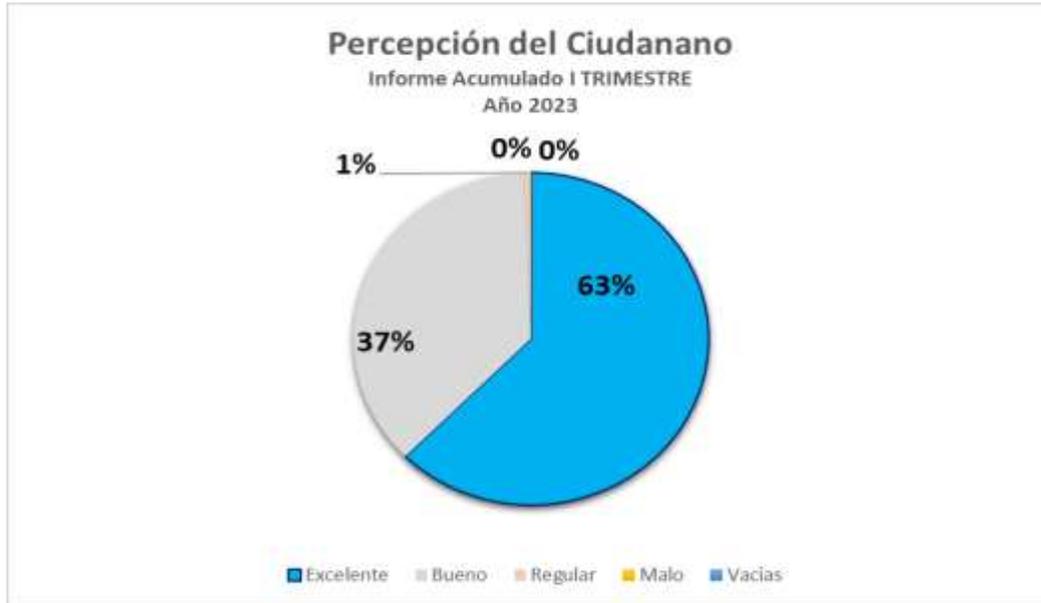
### 4. ¿El servicio ofrecido respondió a sus necesidades y expectativas?

- 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	