

 Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga	INFORME INSTITUCIONAL	F.26.PO.GD
		Versión:3.0
		Fecha: 17.02.22
		Página 1 de 3

Fecha:31/03/2026	Ciudad: BUCARAMANGA
Informe de: ENCUESTAS PRIMER TRIMESTRE DE 2026	
Dependencia Productora: Subdirección Operativa	
Presentado a: Oficina Asesora de planeación	

ENCUESTAS PRIMER TRIMESTRE DE 2025

El presente informe consolida y analiza los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas durante el primer trimestre de 2026, con el propósito de evaluar la percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio brindado por la entidad.

Este análisis permite identificar fortalezas en la atención, así como oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la experiencia del ciudadano y la eficiencia en la prestación del servicio.

PREGUNTAS			TOTAL ENCUESTAS	%
1	¿ La información que recibió fue clara?	Regular	1	0,47%
		Bueno	7	3,32%
		Excelente	203	96,21%
		TOTAL	211	100%
2	¿El tiempo de atención fue el adecuado?	Regular	1	0,47%
		Bueno	5	3,32%
		Excelente	205	96,21%
		TOTAL	211	100%
3	¿El trato del servidor público fue respetuoso y amable?	Regular	1	0,47%
		Bueno	7	3,32%
		Excelente	203	96,21%
		TOTAL	211	100%
4	¿Su solicitud fue atendida de acuerdo a sus necesidades?	Regular	1	0,47%
		Bueno	7	3,08%
		Excelente	203	96,45%
		TOTAL	211	100%
CONSOLIDADO GENERAL		Regular	4	0,47%
		Bueno	26	3.08%

 Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga	INFORME INSTITUCIONAL	F.26.PO.GD
		Versión:3.0
		Fecha: 17.02.22
		Página 2 de 3

CONSOLIDADO GENERAL	Excelente	814	96,45%
	TOTAL	844	100%

ANÁLISIS DE RESULTADOS

PREGUNTA 1

¿ La información que recibió fue clara?

A la pregunta, el **96,21%** de los encuestados respondieron o marcaron la opción de **Excelente**, el **3,32%** la opción **Bueno** y el **0,47%** la opción **Regular**.

Los resultados evidencian una percepción altamente positiva frente a la calidad de la información suministrada, destacándose su claridad y oportunidad. Esto refleja una adecuada capacidad de comunicación por parte de la entidad. No obstante, el porcentaje mínimo en calificaciones de “Bueno” y “Regular” sugiere la necesidad de mantener la consistencia en la entrega de información a todos los usuarios.

PREGUNTA 2

¿El tiempo de atención fue el adecuado?

A la pregunta, el **97,16%** de los encuestados respondieron o marcaron la opción de **Excelente**, el **2,37%** la opción **Bueno** y el **0,47%** la opción **Regular**.

Este criterio presenta el mejor desempeño dentro de la evaluación, lo que evidencia eficiencia en los tiempos de atención y una adecuada gestión de los procesos. Sin embargo, los casos aislados en niveles inferiores indican oportunidades de optimización en situaciones específicas, especialmente en momentos de alta demanda o complejidad en los trámites.

PREGUNTA 3

¿El trato del servidor público fue respetuoso y amable?

A la pregunta, el **96,21%** de los encuestados respondieron o marcaron la opción de **Excelente**, el **3,32%** la opción **Bueno** y el **0,47%** la opción **Regular**.

Se evidencia una valoración muy positiva del talento humano, destacándose la amabilidad, el respeto y la disposición en la atención. Este resultado fortalece la confianza del usuario en la entidad y

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

consolida una imagen institucional favorable. Se recomienda continuar fortaleciendo las competencias de servicio al cliente para garantizar la uniformidad en la experiencia de atención.

PREGUNTA 4

¿Su solicitud fue atendida de acuerdo a sus necesidades?

A la pregunta, el **96,21%** de los encuestados respondieron o marcaron la opción de **Excelente**, el **3,32%** la opción **Bueno** y el **0,47%** la opción **Regular**.

Los resultados indican que el servicio ofrecido cumple ampliamente con las expectativas de los usuarios, evidenciando una adecuada alineación entre la oferta institucional y las necesidades de la ciudadanía. No obstante, los niveles menores de satisfacción sugieren oportunidades para seguir fortaleciendo la personalización del servicio y la mejora continua en los procesos.

CONCLUSIONES

Los resultados del primer trimestre de 2026 reflejan un **desempeño institucional sobresaliente en la prestación del servicio**, con un nivel de satisfacción general que supera el 96% en la categoría de excelencia.

Este comportamiento evidencia el compromiso de la entidad con la calidad, destacándose especialmente el rol del talento humano en la generación de experiencias positivas para los usuarios, así como la eficiencia en la atención y la claridad en la información suministrada.

No obstante, los resultados también permiten identificar oportunidades de mejora en aspectos puntuales, lo que representa una base sólida para fortalecer los procesos internos y avanzar hacia un servicio aún más eficiente, homogéneo y orientado al ciudadano.

En este sentido, el principal reto institucional no radica únicamente en mantener los altos niveles de satisfacción alcanzados, sino en consolidar una cultura de **mejora continua**, que garantice la sostenibilidad de estos resultados en el tiempo.

Nombre: NATHALIA ORTIZ CRUZ	Firma: 
Cargo: CPS 097 de 2026	