

 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 6

Fecha:27/06/2026	Ciudad: BUCARAMANGA
Informe de: Encuestas de Satisfacción – Junio 2026	
Dependencia Productora: Subdirección Operativa	
Presentado a: Oficina Asesora de planeación	

INFORME CONSOLIDADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026

El presente informe tiene como propósito consolidar y analizar los resultados obtenidos a través de las encuestas de satisfacción aplicadas durante el segundo trimestre de 2026. Estas encuestas constituyen una herramienta fundamental para conocer la percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio prestado, permitiendo identificar fortalezas institucionales, oportunidades de mejora y tendencias relevantes en la atención brindada.

A través del análisis de los diferentes criterios evaluados —como la claridad de la información, los tiempos de atención, el trato recibido y la solución de las solicitudes— se busca obtener una visión integral sobre la experiencia de los usuarios y el nivel de cumplimiento de sus expectativas.

La información recopilada no solo permite medir indicadores de satisfacción, sino también generar insumos para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento continuo de los procesos, la optimización de la atención y la consolidación de una cultura de servicio centrada en el usuario.

En este documento se presentan los principales resultados cuantitativos y cualitativos de las encuestas, acompañados de interpretaciones y hallazgos que facilitan la comprensión del comportamiento general de la satisfacción durante el periodo evaluado.

1. Indicadores Generales

- Total de encuestas analizadas: 313
- Promedio general de satisfacción: 4.89/5.0
- Porcentaje con calificación perfecta: 88.5%

2. Resultados por Dependencia

 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 6

DEPENDENCIA	ENCUESTAS	PROMEDIO
ADMINISTRATIVA	6	4.75
DIRECCION	8	4.69
OFICINA JURIDICA	183	4.88
SUBDIRECCION OPERATIVA	113	4.93
SUBDIRECCION TECNICA	3	4.73

3. Evaluación por Criterio

- Informacion clara**

Excelente: 288 (92.0%)

Bueno: 23 (7.3%)

Muy Malo: 2 (0.6%)

Los resultados obtenidos en este criterio evidencian un alto nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la claridad, precisión y suficiencia de la información suministrada durante los diferentes procesos de atención. La predominancia de calificaciones en los niveles más altos demuestra que los ciudadanos consideran que las orientaciones recibidas les permiten comprender de manera adecuada los requisitos, procedimientos y alternativas relacionadas con los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

Este comportamiento refleja el compromiso institucional con una comunicación efectiva y accesible, aspecto fundamental para garantizar una atención transparente, reducir la incertidumbre de los usuarios y facilitar el ejercicio de sus derechos. No obstante, las pocas valoraciones inferiores registradas durante el trimestre representan una oportunidad para continuar fortaleciendo la estandarización de la información suministrada y asegurar que la calidad de la orientación sea consistente en todos los canales y dependencias.

- Tiempo adecuado**

Excelente: 281 (89.8%)

Bueno: 25 (8.0%)

Regular: 4 (1.3%)

Muy Malo: 3 (1.0%)

La evaluación de este criterio muestra una percepción ampliamente favorable frente a la oportunidad con la que fueron atendidas las solicitudes de los usuarios. La mayoría de las respuestas evidencia conformidad con los tiempos de espera y con la agilidad en la prestación del servicio, lo cual constituye un indicador

 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 6

positivo de la eficiencia operativa de la entidad y de la capacidad de respuesta de las diferentes dependencias.

Sin embargo, este criterio continúa concentrando una parte importante de las valoraciones no excelentes, lo que sugiere la conveniencia de seguir implementando acciones encaminadas a optimizar los procesos internos, fortalecer la gestión documental y reducir los tiempos asociados a aquellos trámites que, por su naturaleza, requieren mayor procesamiento. El seguimiento permanente de este indicador permitirá identificar tendencias y adoptar medidas preventivas orientadas a mantener altos niveles de satisfacción ciudadana.

- **Trato respetuoso**

Excelente: 288 (92.0%)

Bueno: 22 (7.0%)

Regular: 1 (0.3%)

Muy Malo: 2 (0.6%)

El trato brindado por los servidores y colaboradores de la entidad continúa siendo uno de los aspectos mejor valorados por los ciudadanos durante el segundo trimestre de 2026. Las respuestas reflejan una percepción positiva respecto a la amabilidad, el respeto, la disposición para orientar y la actitud de servicio demostrada durante la atención, elementos que contribuyen significativamente a fortalecer la confianza institucional y la imagen del INVISBU frente a la comunidad.

Los resultados evidencian la consolidación de una cultura organizacional centrada en el usuario, donde la atención humanizada constituye un factor diferenciador en la prestación del servicio. Mantener estos estándares requiere continuar promoviendo estrategias de sensibilización y fortalecimiento de las competencias en atención al ciudadano, garantizando que todos los usuarios reciban un trato digno, equitativo y respetuoso.

- **Solicitud atendida**

Excelente: 290 (92.7%)

Bueno: 20 (6.4%)

Regular: 1 (0.3%)

Muy Malo: 2 (0.6%)

La valoración obtenida en este criterio demuestra un alto grado de satisfacción respecto a la capacidad institucional para atender y gestionar de manera efectiva las solicitudes presentadas por los ciudadanos. La mayoría de los usuarios manifestó que sus requerimientos fueron resueltos oportunamente y conforme a sus expectativas, lo que evidencia la efectividad de los procedimientos implementados y el compromiso de las diferentes dependencias con el cumplimiento de sus funciones.

 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 4 de 6

Este resultado fortalece la percepción de confiabilidad y credibilidad de la entidad, al demostrar que la atención brindada no se limita únicamente a la orientación inicial, sino que se traduce en respuestas concretas y soluciones a las necesidades de los ciudadanos. Las pocas calificaciones inferiores registradas constituyen una oportunidad para realizar seguimiento individual a los casos específicos e identificar posibles oportunidades de mejora en aquellos procesos que presentan mayor complejidad o requieren tiempos adicionales de gestión.

4. Hallazgos Principales

- Alto nivel de satisfacción general (4.89/5).
- La Subdirección Operativa obtuvo el mayor promedio de satisfacción.
- La Oficina Jurídica concentró el mayor número de encuestas.
- Los criterios mejor valorados fueron la atención de solicitudes, la claridad de la información y el trato respetuoso.
- Las oportunidades de mejora continúan enfocándose en tiempos de atención.

5. Oportunidades de Mejora

- Mantener los altos estándares de atención.
- Continuar optimizando tiempos de respuesta.
- Analizar los casos con calificaciones bajas.

6. Comentarios Representativos

- Gracias INVISBU por el mejoramiento de mi vivienda quedo muy lindo y muy agradecida
- Satisfecha con el mejoramiento de vivienda
- Gracias por el mejoramiento recibido
- Muy buena atención
- Muy buena atención
- Agradecemos y felicitamos pues el funcionario Rangel siempre esta presto a resolvernros inquietudes
- Muy buen servicio y agilidad

 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 5 de 6

7. Conclusión

Los resultados consolidados correspondientes al **segundo trimestre de 2026** evidencian un desempeño altamente satisfactorio en la prestación de los servicios institucionales, reflejando una percepción positiva por parte de los ciudadanos frente a la atención recibida en las diferentes dependencias del INVISBU. Los indicadores obtenidos muestran un elevado nivel de satisfacción general, con una calificación promedio cercana al nivel máximo de la escala de evaluación y un alto porcentaje de respuestas con valoración excelente, lo que demuestra la efectividad de las acciones implementadas para garantizar una atención orientada al usuario.

El análisis de los diferentes criterios evaluados permite concluir que aspectos fundamentales como la claridad de la información suministrada, el trato respetuoso por parte de los funcionarios, la oportunidad en la atención y la gestión de las solicitudes mantienen un comportamiento favorable durante todo el periodo evaluado. Estos resultados evidencian el compromiso institucional con la prestación de un servicio basado en los principios de eficiencia, transparencia, respeto y orientación al ciudadano, fortaleciendo la confianza de los usuarios en la gestión desarrollada por la entidad.

De igual manera, el consolidado trimestral permite identificar una consistencia en los niveles de satisfacción entre las diferentes dependencias, destacándose aquellas con mayor volumen de atención por mantener indicadores favorables pese al incremento en la demanda de los servicios. Este comportamiento demuestra la capacidad institucional para responder de manera adecuada a las necesidades de la ciudadanía, manteniendo estándares de calidad en la atención y en la resolución de los diferentes requerimientos.

No obstante, el análisis de las respuestas también evidencia oportunidades de fortalecimiento relacionadas principalmente con la optimización de algunos tiempos de respuesta y la simplificación de determinados procedimientos administrativos. Aunque estos aspectos representan un porcentaje reducido dentro del total de las evaluaciones, constituyen insumos valiosos para la implementación de acciones de mejora continua que permitan incrementar aún más la satisfacción de los usuarios y fortalecer la experiencia de servicio.

En este sentido, las encuestas de satisfacción continúan consolidándose como un instrumento estratégico para el seguimiento de la percepción ciudadana, la evaluación del desempeño institucional y la toma de decisiones basada en evidencia. La información obtenida durante el segundo trimestre constituye un insumo relevante para orientar acciones de mejora, fortalecer la cultura de servicio y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión y de la política institucional de atención al ciudadano.

En conclusión, los resultados del segundo trimestre de 2026 permiten afirmar que el INVISBU mantiene un alto nivel de aceptación por parte de sus usuarios, evidenciando una gestión orientada a la calidad, la mejora continua y la satisfacción ciudadana. Se recomienda continuar realizando el seguimiento periódico a estos indicadores, implementar acciones preventivas y correctivas derivadas de los hallazgos identificados y fortalecer las estrategias que han demostrado generar altos niveles de confianza y satisfacción en la población.

 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 6 de 6

atendida, garantizando así la sostenibilidad y el fortalecimiento permanente de la calidad del servicio institucional.

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