

 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 10

Fecha: Enero 2026	Ciudad: Bucaramanga
Informe de: ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Dependencia Productora: Planeación	
Presentado a:	

Introducción

La caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés es un requisito común de las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, el cual establece que “toda entidad pública cumple con un propósito fundamental para el cual fue creada: satisfacer un derecho constitucional o resolver los problemas o necesidades de un grupo de ciudadanos, a los cuales se les va a denominar grupos de valor”.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Instituto de Vivienda e Interés Social y Reforma Urbana de Bucaramanga – INVISBU, busca identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida, a fin de ajustar la oferta institucional y presentar servicios focalizados para responder de forma efectiva el mayor número de requerimientos y solicitudes, logrando una participación activa de la ciudadanía y al mismo tiempo la satisfacción de sus derechos.

En este sentido, el presente documento busca identificar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés objetivo, así como también, los canales y mecanismos de participación más usados y la relación de los trámites y solicitudes más concurrentes, lo cual será guía para la toma de decisiones en torno a las acciones de mejora enfocadas en la implementación de canales electrónicos y al diseño de las estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano y rendición de cuentas.

Objetivo

Identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo del Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Bucaramanga, con el fin de fortalecer las estrategias y mecanismos de comunicación del Instituto, de acuerdo con las particularidades socioculturales, tecnológicas y geográficas de los grupos identificados.

 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 10

1. Caracterización de Grupos de Valor y Partes Interesadas

Canales de acceso

El instituto mantiene a disposición de la ciudadanía los canales de atención presencial, telefónico y virtual para que los ciudadanos puedan presentar sus consultas, inquietudes y requerimientos. Así mismo, los canales de acceso permiten a la entidad socializar la oferta institucional con el fin de incentivar la compra de vivienda, subsidios complementarios, programas y trámites.

A continuación, se relacionan los canales, mecanismos, ubicación y horario de atención disponibles para el acceso de los ciudadanos.

CANAL	MECANISMO	UBICACION	HORARIO DE ATENCIÓN
Atención Presencial	Atención Presencial	Calle 36 # 15-32 Edificio Colseguros Piso 3 y 4	Lunes a Jueves 7:30 am a 12:00 m - 1:00 pm a 5:00 pm Viernes 7:00 pm a 12:00m - 12:30 pm a 4:00 pm
	Radicación por correspondencia	Calle 36 # 15-32 Edificio Colseguros Piso 3	Lunes a Jueves 7:30 am a 12:00 m - 1:00 pm a 5:00 pm Viernes 7:00 pm a 12:00m - 12:30 pm a 4:00 pm
	Buzón de sugerencias	Calle 36 # 15-32 Edificio Colseguros Piso 3 y 4	Lunes a Jueves 7:30 am a 12:00 m - 1:00 pm a 5:00 pm Viernes 7:00 pm a 12:00m - 12:30 pm a 4:00 pm
	Estrategia INVISBU Con los ciudadanos	Comunas y corregimientos de Bucaramanga	Según cronograma establecido
Atención Telefónica	Línea Fija	(607) 7000320 Ext. 124	Lunes a Jueves 7:30 am a 12:00 m - 1:00 pm a 5:00 pm Viernes 7:00 pm a 12:00m - 12:30 pm a 4:00 pm
	Línea de atención gratuita	01 8000 413 896	
	Correo electrónico Institucional	contactenos@invisbu.gov.co	
	Encuesta de satisfacción al usuario	http://www.encuesta.invisbu.gov.co/	

 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 10

Canales Digitales y Medios de Comunicación

Para el INVISBU, la comunicación transparente y accesible es un pilar fundamental de la participación ciudadana. Nuestro principal canal informativo es la página web institucional (<https://invisbu.gov.co/>), donde la ciudadanía puede consultar de manera ágil temas clave como normatividad, gestión y planeación institucional, portal de transparencia, así como trámites y servicios en línea.

Asimismo, con el objetivo de fomentar un diálogo constante con la comunidad y **promocionar activamente nuestra oferta institucional de programas, subsidios y novedades**, el INVISBU impulsa la participación a través de sus redes sociales. Invitamos a la ciudadanía a interactuar e informarse a través de nuestras cuentas oficiales en Facebook e Instagram: @invisbubga.

Variables por grupos de interés

Se relaciona a continuación las variables de tipo de interés. comprendidos entre los niveles de Entidades públicas, servidores públicos, ciudadanos y otros grupos de interés, con su respectiva tipología, comportamiento organizacional y/o enfoque poblacional.

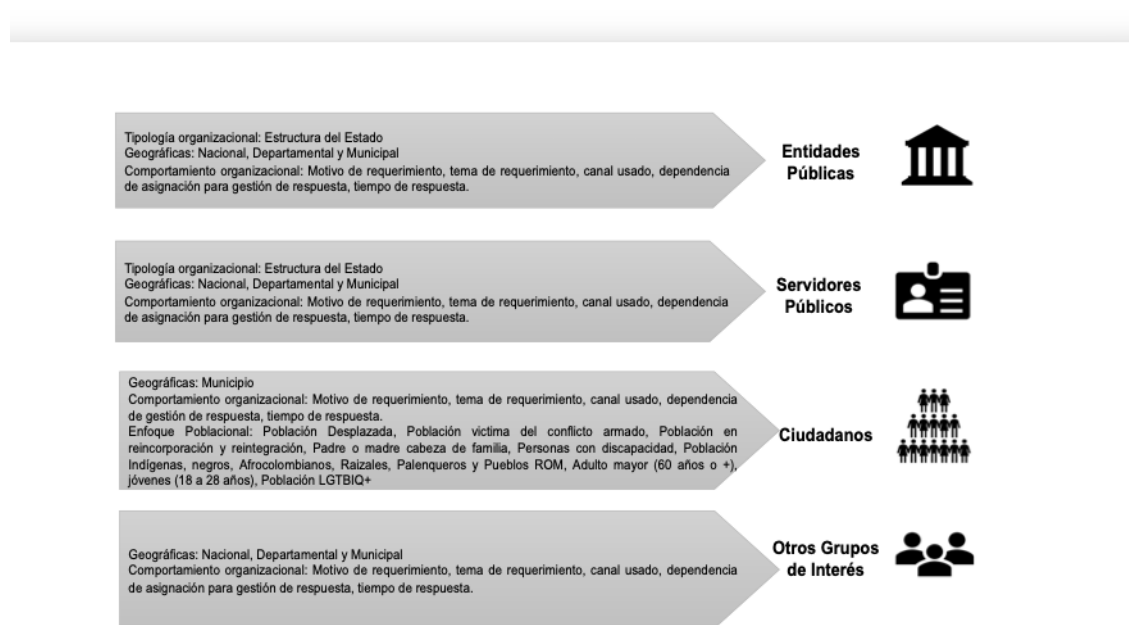


figura 1. Variables de grupos de interés

Fuente: Elaboración propia

 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 10

Gestión de Solicitudes – Grupos de Valor

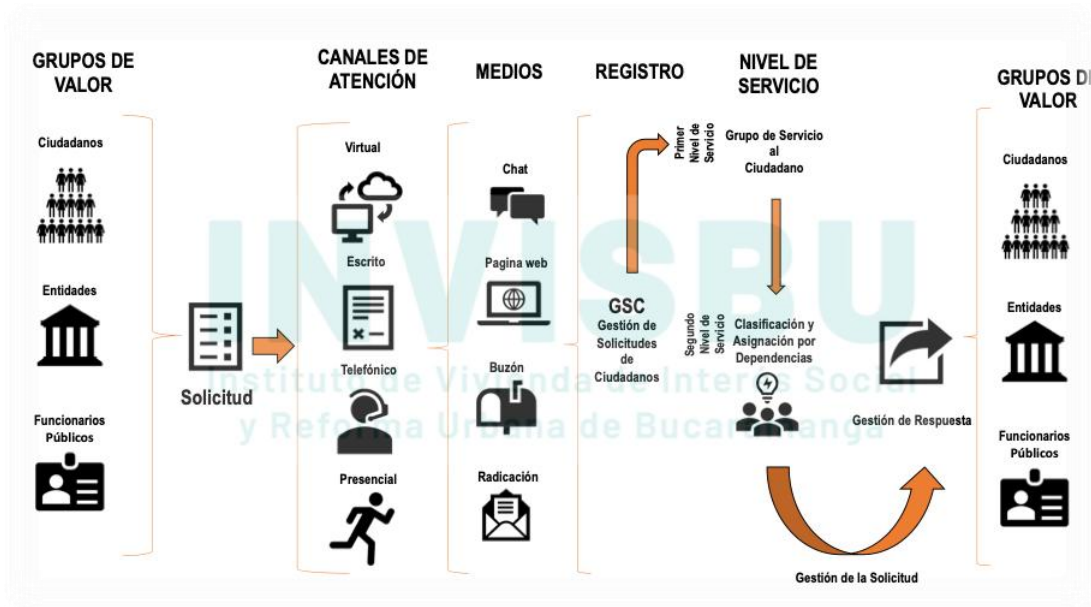


figura 2. Gestión de Solicitudes INVISBU -Grupos de valor

Fuente: Elaboración propia

 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 10

2. Estrategias de comunicación con los grupos de valor y de interés identificados

El Instituto de Vivienda e Interés Social y Reforma Urbana de Bucaramanga - INVISBU, tiene como objetivo la generación de acciones enfocadas a las necesidades de los grupos de valor y de interés identificados, las cuales se encuentran focalizadas en el mejoramiento de a mejorar la atención y la prestación de los servicios de la entidad; por lo tanto centrados en los nuevos enfoques de la función pública la atención al territorio se realiza desde el acompañamiento social habitacional a través de la generación de espacios de diálogo tanto presenciales como virtuales, en donde se socializa la información referente a los programas y subsidios complementarios para adquirir vivienda con los que cuenta el Instituto, los cuales están sujetos a la situación de ingresos de los hogares y a sus características sociodemográficas con enfoque diferencial.

Estrategia INVISBU con los ciudadanos

El Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga con el objetivo de atender al ciudadano en territorio, implementó la estrategia INVISBU con los ciudadanos con el fin de socializar la oferta de subsidios para incentivar la compra de vivienda, subsidios complementarios, programas y trámites que ofrece el Instituto, donde los funcionarios públicos y contratistas se acercan a la comunidad, en los salones comunales, plazas de mercado, instituciones educativas.

La estrategia se ejecutó en las diferentes comunas y corregimientos del Municipio de Bucaramanga, periodo en el cual se implementó esta estrategia.

Resultados y Focalización de la Oferta Institucional en Territorio" o "Impacto Demográfico de la Estrategia (1er Semestre 2026)

1. Atención Ciudadana por Enfoque de Género (1er Semestre 2026)

Esta tabla evidencia cómo se distribuye el interés y la participación por género en los diferentes escenarios de atención.

 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 10

Evento / Jornada	Mujeres	Hombres	Total Reportado
Expo Vivienda Neomundo	407 (76.8%)	123 (23.2%)	530
Stand EMAB	19 (23.8%)	61 (76.3%)	80
C.C. La Isla	6 (60.0%)	4 (40.0%)	10
Feria Inmob. Vanguardia	305 (66.3%)	155 (33.7%)	460 (de 560 atenciones)
Barras Atlético Bucaramanga	10 (52.6%)	9 (47.4%)	19
Feria Institucional Familias 360	25 (96.15%)	1 (3.85%)	26
Centro Vida Alvarez	28 (54.90%)	23 (45.10%)	51

2. Atención Ciudadana por Ciclo de Vida (Edades)

Conocer el ciclo de vida de los participantes es vital para enfocar los mensajes de las campañas (por ejemplo, crédito para adultos vs. ahorro para jóvenes).

Evento / Jornada	Población Joven (18-28 años)	Adultos (29-59 años)	Adulto Mayor (60+ años)
Expo Vivienda Neomundo	182 (34.3%)	281 (53.1%)	67 (12.6%)
Stand EMAB	11 (13.8%)	62 (77.5%)	7 (8.8%)
C.C. La Isla	4 (40.0%)	5 (50.0%)	1 (10.0%)
Feria Inmob. Vanguardia	133 (28.91%)	283 (61.52%)	44 (9.57%)
Barras Atlético Bucaramanga	4	14	1
Feria Institucional Familias 360	-	9	17

3. Impacto en Poblaciones con Enfoque Diferencial y Vulnerabilidad

Esta es la tabla más importante para los entes de control (MIPG) y para demostrar el componente social de la estrategia de participación.

 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 7 de 10

Grupo Poblacional (Enfoque Diferencial)	Eventos en los que se reportó atención	Total de Ciudadanos Atendidos
Madres / Padres Cabeza de Familia	Expo Vivienda (403), Stand EMAB (42), C.C. La Isla (2), Centro Vida Alvarez (6)	453
Víctimas del Conflicto / Desplazados	Expo Vivienda (94), Stand EMAB (6), C.C. La Isla (1)	101
Adulto Mayor (Reportado como diferencial)	Centro Vida Alvarez (42), Stand EMAB (3)	45
Personas con Discapacidad	Expo Vivienda (21), Stand EMAB (2), Centro Vida Alvarez (2)	25
Comunidad OSIGD / LGBTIQ+	Feria Diversidad de Género (18), Expo Vivienda (reportados bajo "Otros")	18+
Otros enfoques menores	Población Migrante (1, EMAB), Condición de Pobreza (1, EMAB)	2

(Nota: Adicionalmente, se reportó impacto institucional dirigido a líderes comunitarios, brindando acompañamiento a 8 ediles de la Comuna 14).

Liderazgo Femenino en la Adquisición de Vivienda: Las estadísticas consolidan que la gran mayoría de las atenciones (superando el 75% en ferias masivas como Expo Vivienda) son canalizadas por mujeres. La estrategia de participación debe fortalecer lenguajes y canales dirigidos a las mujeres, con un fuerte enfoque en las Madres Cabeza de Familia (453 atenciones registradas).

El Segmento Adulto como Foco Principal de Crédito: El ciclo de vida "Adultos (29-59 años)" agrupa consistentemente más del 50% de las consultas (por ejemplo, 53.1% en Expo Vivienda y 61.5% en Vanguardia). Esto indica que las campañas comunicativas presenciales deben enfocarse en explicar el cierre financiero y los procesos de crédito, que son la principal necesidad de este grupo etario.

Presencia Institucional Diversificada: Estratégicamente, INVISBU ha demostrado no solo asistir a ferias masivas de constructoras, sino descentralizar la oferta a poblaciones nicho (Ej. Barras del Atlético Bucaramanga, Trabajadores de EMAB, Feria de Diversidad de Género y Centros Vida). La estrategia debe continuar promoviendo esta presencia descentralizada para garantizar la equidad y el acceso a la información a poblaciones vulnerables.

 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 8 de 10

3. Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS)

Seguimiento y Análisis de PQRS: Primer Semestre 2026

El análisis del comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es un insumo indispensable para medir la efectividad de nuestros canales de atención, comprender las necesidades de la comunidad y garantizar el derecho a la información de la ciudadanía.

A continuación, se presenta el diagnóstico correspondiente al primer semestre de 2026, estructurado a partir del seguimiento y evaluación realizados por la Oficina de Control Interno. Esta radiografía institucional nos permite evaluar la oportunidad en los tiempos de respuesta, identificar los requerimientos más frecuentes y definir el nivel de carga operativa de nuestras dependencias.

La consolidación de estas cifras nos brinda la base técnica para establecer acciones de mejora continua. Con ello, buscamos no solo optimizar la experiencia y el servicio al ciudadano, sino también dar estricto cumplimiento a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y fortalecer los estándares reportados en nuestra Matriz de Transparencia.

1. Tipología de los Requerimientos Ciudadanos

Esta tabla evidencia cuáles son las principales necesidades de información de la ciudadanía.

Tipo de Solicitud	Cantidad	Participación (%)
Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos	1,350	67.94%
Procesos Judiciales	211	10.62%
Informativos	123	6.19%
Certificaciones	65	3.27%
Notificaciones	62	3.12%
Traslados por Competencia	58	2.92%

 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 9 de 10

2. Carga Operativa por Dependencia

Conocer qué áreas soportan el mayor volumen de requerimientos es clave para estructurar planes de mejora y optimizar los flujos de trabajo internos.

Dependencia Responsable	PQRSD Atendidas	Participación (%)
Subdirección Jurídica	1,072	53.95%
Subdirección Administrativa y Financiera	333	16.76%
Subdirección Operativa	312	15.70%
Subdirección Técnica	117	5.89%

3. Utilización de Canales de Atención

Esta tabla expone una realidad importante sobre cómo interactúa el ciudadano con los canales dispuestos por la entidad.

Canal de Recepción	Cantidad	Participación (%)
Ventanilla Única (Presencial)	1,970	99.14%
Atención al Ciudadano	17	0.86%
Telefonía	0	0.00%
Email (ventanilla.unica@invisbu.gov.co)	0	0.00%
WhatsApp / Redes Sociales (Facebook)	0	0.00%

 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 10 de 10

Conclusiones

La Estrategia de Participación Ciudadana del INVISBU evidencia un modelo de gestión cercano al territorio y altamente enfocado en el cierre de brechas sociales. Los resultados del primer semestre de 2026 demuestran el éxito de la descentralización de la oferta, logrando focalizar el servicio en poblaciones vulnerables y consolidando a las mujeres y madres cabeza de familia como el principal actor en la gestión de soluciones habitacionales.

No obstante, el diagnóstico de PQRSD plantea un reto institucional claro: la transición hacia una cultura de servicio digital. Con el 99.14% de las solicitudes concentradas en la Ventanilla Única física y una alta carga operativa en la Subdirección Jurídica, es imperativo que las próximas acciones estratégicas se centren en potenciar la página web y las redes sociales (@invisbubga). Migrar de un modelo netamente informativo a uno de autogestión digital permitirá descongestionar los puntos presenciales, optimizar los tiempos de respuesta y garantizar un ecosistema de participación ciudadana más ágil, moderno e incluyente.

En concordancia con lo anterior, y con el fin de fortalecer los diferentes procesos de colaboración y coordinación de la Entidad, estos resultados permitirán y facilitarán que las dependencias y los responsables de procesos, proyectos, iniciativas y/o servicios, interesados puedan apoyarse en la toma de decisiones y en el diseño de las intervenciones para las cuales se realizó la caracterización.

Nombre:	Firma:
Cargo:	