

1. DATOS GENERALES.

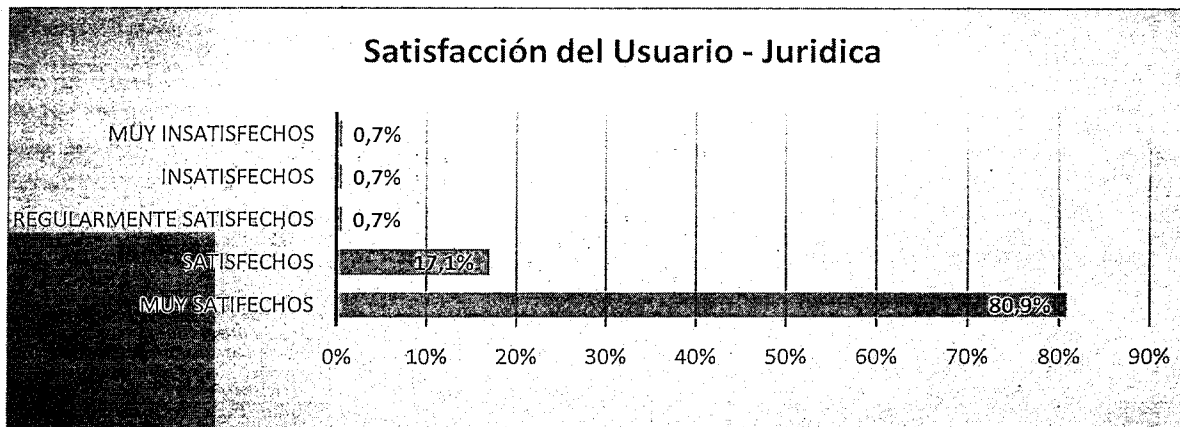
Proceso: Direccionamiento Estratégico
 Oficina: Asesoría de Planeación
 Periodo Evaluado: Consolidado Año 2017
 Fecha Elaboración Informe: Enero 2018
 Número de Encuestas Aplicadas: 1962
 Elaboró: Tatiana Heredia
 Aprobó: Dirección

2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

2.1 PROCESOS GESTIÓN JURIDICA:

2.1.1 Satisfacción General del Proceso

El proceso de jurídica en el año 2017 realizó quinientos noventa y seis (596) encuestas a la comunidad que le brindó asesoría



2.1.2 Satisfacción por aspecto Evaluado

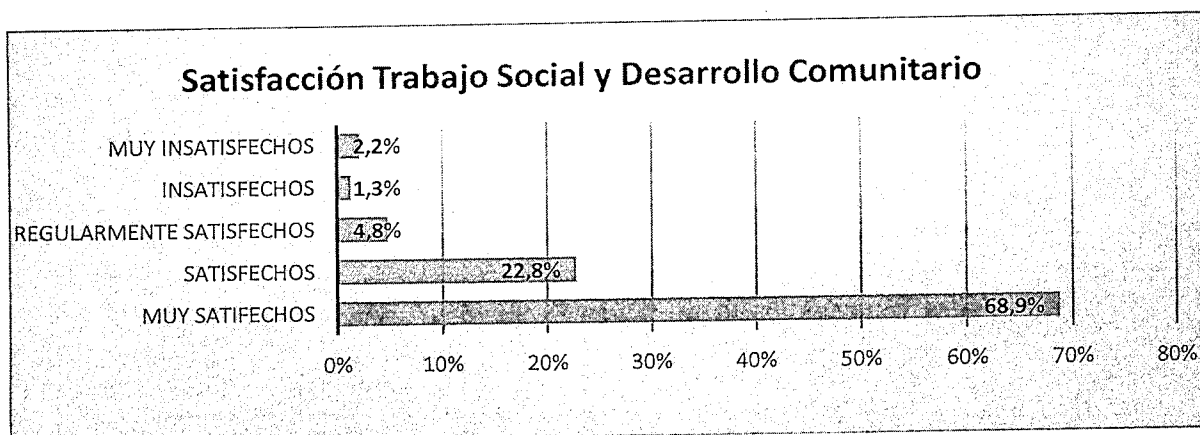
Según la encuesta realizada los ciudadanos encuestados presentaron un 93% de satisfacción con la atención prestada en los servicios del proceso de Gestión Jurídica, según se presenta en la siguiente tabla.

Aspecto Evaluado	Satisfecho	Insatisfechos	%Satisfacción
Trato Recibido	96%	4%	93%
Calidad de la información suministrada	95%	5%	
Estado de los espacios físicos.	85%	15%	
Satisfacción del Servicio Prestado	94%	6%	

2.2 PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO COMUNITARIO.

2.2.1 Satisfacción General del Proceso

El proceso de jurídica en el año 2017 realizó mil trecientas sesenta y seis (1366) encuestas a la comunidad que les brindó asesoría y/o capacitación.



2.2.2 Satisfacción por aspecto Evaluado

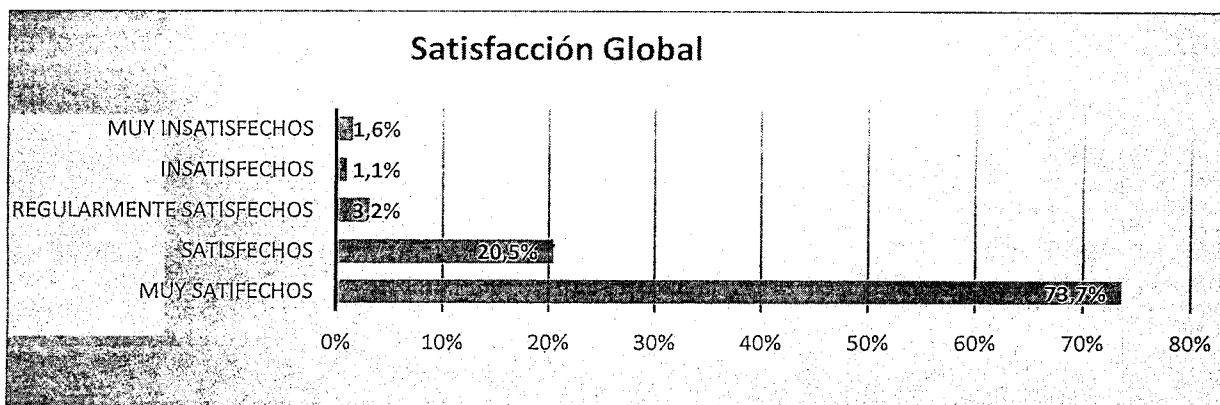
Según la encuesta realizada los ciudadanos encuestados presentaron un 93% de satisfacción con la atención prestada en los servicios del proceso de Trabajo Social y Desarrollo Comunitario, según se presenta en la siguiente tabla.

Aspecto Evaluado	Satisfecho	Insatisfechos	% Satisfacción
Trato Recibido	94%	6%	93%
Calidad de la información suministrada	93%	7%	
Estado de los espacios físicos.	92%	8%	
Satisfacción del Servicio Prestado	94%	6%	

3. CONSOLIDADO DE PROCESOS

3.1 SATISFACCIÓN GENERAL DEL PROCESO

En los procesos evaluados en el año 2017 realizaron mil novecientos sesenta y dos (1962) encuestas a la comunidad que les brindó asesoría y/o capacitación.



3.2 SATISFACCIÓN POR ASPECTO EVALUADO

Según la encuesta realizada los ciudadanos encuestados presentaron un 93% de satisfacción con la atención prestada en los servicios del proceso de Trabajo Social y Desarrollo Comunitario, según se presenta en la siguiente tabla.

Aspecto Evaluado	Satisfecho	Insatisfechos	%Satisfacción
Trato Recibido	94%	6%	93%
Calidad de la Información suministrada	93%	7%	
Estado de los espacios físicos.	92%	8%	
Satisfacción del Servicio Prestado	94%	6%	

4. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA.

De acuerdo a las encuestas de satisfacción realizadas a los ciudadanos, se evidencia que los procesos de Gestión Jurídica y Trabajo Social tienen una alta satisfacción de la comunidad en los servicios prestados, identificando una leve mejora en la adecuación de los espacios físico de atención.

El INVISBU en el año 2017 prestó sus servicios a la comunidad de Bucaramanga a través de sus procesos evaluados con una satisfacción general del 93%.

Elaboró: Tatiana Heredia

Revisó : Asesor Planeacion

Proceso: Satisfaccion del Usuario



INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO AÑO INVISBU - 2017

Proy



Lógica, Ética & Estética
Construcción Social

Calle 36 # 15-32 Edificio Colseguros Piso 3 y 4
Conmutador: 6700505. E-mail: Direccion@invisbu.gov.co
www.invisbu.gov.co



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA
Municipio de Bucaramanga