

	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA INFORMES INSTITUCIONALES	F: 26.PO.GD
		Versión: 1.0
		Fecha: 03.01.2016
		Página: 1 de 4

Fecha: Abril 19 2018	Ciudad: Bucaramanga Santander
Informe de: Satisfacción del Usuario	
Dependencia Productora: Planeación	
Presentado a: Dirección INVISBU	

1. DATOS GENERALES.

Proceso: Direccionamiento Estratégico

Oficina: Asesoría de Planeación

Periodo Evaluado: Primer Trimestre 2018

Fecha Elaboración Informe: Abril 19 2018

Número de Encuestas Aplicadas: 786

Elaboró: Tatiana Maileth Heredia Ospina

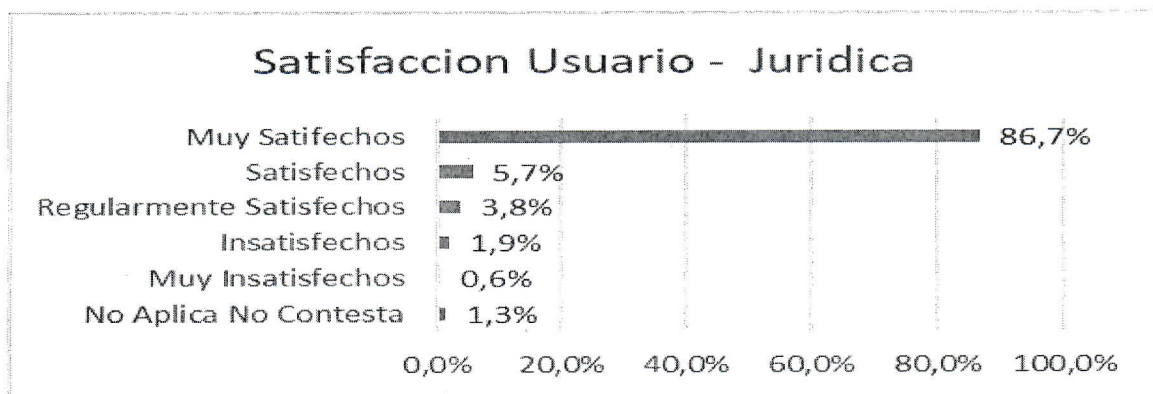
Aprobó: Dirección

2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS AREA

2.1 PROCESO DE GESTIÓN JURÍDICA:

2.1.1 Satisfacción General del Proceso

El proceso de jurídica en el primer trimestre de la vigencia 2018 realizó ciento treinta y dos (132) encuestas a la comunidad a quienes se les brindó asesoría de las áreas de Reubicación (38 encuestas), Titulaciones (20 encuestas), y Propiedad Horizontal (74 encuestas).



2.1.2 Satisfacción por aspecto Evaluado

Según las encuestas realizadas, los ciudadanos tuvieron un **94%** de satisfacción con la atención prestada en los servicios del proceso de Gestión Jurídica, según se presenta en la siguiente tabla.



**INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA
URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA**

INFORMES INSTITUCIONALES

F: 26.PO.GD

Versión: 1.0

Fecha: 03.01.2016

Página: 2 de 4

Aspecto Evaluado	Satisfecho	Insatisfechos	%Satisfacción
Trato Recibido	99%	1%	94%
Calidad de la información suministrada	97%	3%	
Estado de los espacios físicos.	86%	14%	
Satisfacción del Servicio Prestado	96%	4%	

2.2 PROCESO DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO COMUNITARIO

2.2.1 Satisfacción General del Proceso

El proceso de Trabajo Social y Desarrollo Comunitario en el primer trimestre vigencia 2018 realizó seiscientos cincuenta y cuatro (654) encuestas a la comunidad que les brindó asesoría y/o capacitación.



2.2.2 Satisfacción por aspecto Evaluado

Según las encuestas realizadas, los ciudadanos encuestados presentaron un **91%** 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	Insatisfech	%Satisfacción
------------------	------------	-------------	---------------

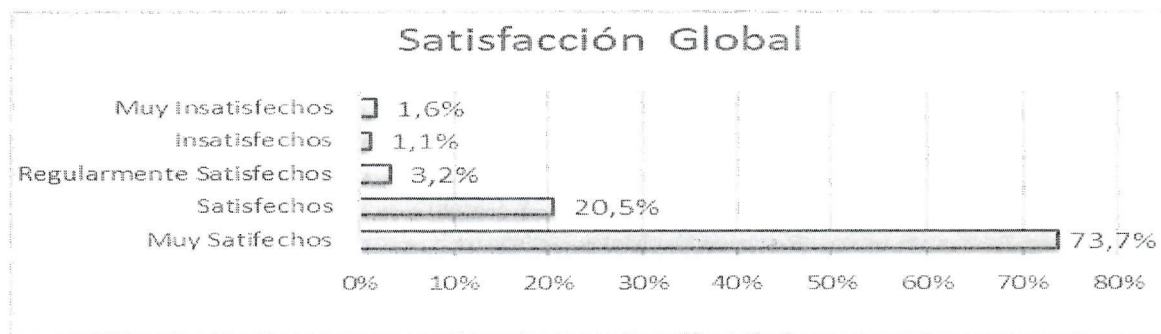
	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA INFORMES INSTITUCIONALES	F: 26.PO.GD
		Versión: 1.0
		Fecha: 03.01.2016
		Página: 3 de 4

		OS	
Trato Recibido	93%	7%	91%
Calidad de la información suministrada	91%	9%	
Estado de los espacios físicos.	91%	9%	
Satisfacción del Servicio Prestado	90%	10%	

3. CONSOLIDADO DE LOS PROCESOS

3.1 SATISFACCIÓN GENERAL DEL PROCESO

En los procesos evaluados en la vigencia 2018 se realizaron setecientos ochenta y seis (786) 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 **92%** 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%	92%
Calidad de la información suministrada	92%	8%	
Estado de los espacios físicos.	90%	10%	
Satisfacción del Servicio Prestado	91%	9%	

	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA INFORMES INSTITUCIONALES	F: 26.PO.GD
		Versión: 1.0
		Fecha: 03.01.2016
		Página: 4 de 4

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 durante el primer trimestre de la vigencia 2018 prestó sus servicios a la comunidad de Bucaramanga a través de sus procesos evaluados con una satisfacción general del 92%.

Revisado por:

Nombre: Pilar Patricia Parodi Gámez	Firma: 
Cargo: Asesor de Planeación	