



ALCALDÍA DE  
BUCARAMANGA  
Municipio de Bucaramanga



**GOBERNAR  
ES HACER**



INFORME DE GESTIÓN INVISBU  
1<sup>er</sup> Trimestre - 2021



# 1.1 Seguimiento Plan de Acción PDM 2020-2023



Con corte a 31 de marzo

Información Base Plan de Acción Cuatrienio 2020 - 2023						Informe de Metas Año 2021				Informe de Recursos Año 2021																			
LINEA ESTRATEGICA 1	PROGRAMA	METAS DE PRODUCTO	AVANCE CUATRIENIO			N.º	INDICADOR	AVANCE AÑO 2021				AVANCE AÑO 2021																	
			META	LOGRO	AVANCE			META	LOGRO	AVANCE	AREA RESPONSABLE	RECURSOS PROGRAMADOS	RECURSOS EJECUTADOS	RECURSOS GESTIONADOS	% EJECUTADO RECURSOS	RECURSOS POR EJECUTAR													
BUCARAMANGA EQUITATIVA E INCLUYENTE:  UNA CIUDAD DE OPORTUNIDADES PARA TODOS	PROYECCIÓN HABITACIONAL Y VIVIENDA	Asignar 521 subsidios complementarios a hogares en condición de vulnerabilidad con enfoque diferencial. (Priorizar subsidios de arriendo - COVID 19)	521	41	↓ 8%	1	Número de subsidios complementarios asignados a hogares en condición de vulnerabilidad con enfoque diferencial. (Priorizar subsidios de arriendo - COVID 19)	165	6	↓ 4%	Sub. Jurídica	862.258.097	97.334.826	-	↗ 11%	764.923.271													
		Entregar 500 soluciones de vivienda con obras complementarias	500	73	↓ 15%	2	Número de soluciones de vivienda entregadas con obras complementarias	200	24	↘ 12%	Sub. Jurídica	1.251.600.000	128.885.978	-	↗ 10%	1.122.714.022													
	MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA Y ENTORNO BARRIAL	Realizar 560 mejoramientos de vivienda en la zona urbana y rural	560	135	↘ 24%	3	Número de mejoramientos de vivienda realizados en zona urbana y rural.	120	0	↓ 0%	Sub. Técnica	2.720.713.903	-	↓ 0%	2.720.713.903														
	ACOMPañAMIENTO SOCIAL HABITACIONAL	Atender y acompañar a <b>13.500 familias en temas relacionados con vivienda de interés social.</b>	13.500	8.123	↗ 60%	4	Número de familias atendidas y acompañadas en temas relacionados con vivienda de interés social.	3.500	1.711	↗ 49%	Sub. Operativa	165.428.000	28.800.000	-	↗ 17%	136.628.000													
BUCARAMANGA CIUDAD VITAL: LA VIDA ES SAGRADA	PLANEANDO CONSTRUIMOS CIUDAD Y TERRITORIO	Formular + Operación Urbana Estratégica - OUE.	50%	-	↗ 0%	4	Número de familias atendidas y acompañadas en temas relacionados con vivienda de interés social.	50%	0	↗ 0%	Sub. Operativa																		
CUMPLIMIENTO ACUMULADO			Avance Cuatrienio			21%			Avance del Año			13%			5.000.000.000			255.020.804			-			5%			4.744.979.196		



**GOBERNAR ES HACER**

## 1.2 Detalle de la Ejecución de las Reservas



Con corte a 31 de marzo

Rubro Pptal	Descripción	Reservas Constituidas	Total Pagos	Reserva por ejecutar
212005	Suscripciones, impresos y publicaciones	\$ 200.000	\$ 96.300	\$ 103.700
212103	Seguros	\$ 2.074.769	\$ 765.000	\$ 1.309.769
212110	Otros gastos generales	\$ 1.736.431	\$ 790.351	\$ 946.080
23020101	Vivienda urbana rural	\$ 309.167.754	\$ 0	\$ 309.167.754
23020105	Programas de reubicacion	\$ 43.890.150	\$ 0	\$ 43.890.150
23020106	Programas poblacion vulnerable	\$ 180.388.528	\$ 14.922.652	\$ 165.465.876
23020107	Interventoria y consultoria	\$ 324.788.114	\$ 0	\$ 324.788.114
Total Reservas 2020		\$ 862.245.747	\$ 16.574.303	\$ 845.671.444

# 1.3 Plan Operativo Anual de Inversiones - POAI



Con corte a 31 de marzo

POAI 2021				
LÍNEA ESTRATÉGICA	PROGRAMA	METAS DE PRODUCTO	NOMBRE DE PROYECTO	VALOR POR PROYECTOS
1. BUCARAMANGA EQUITATIVA E INCLUYENTE:  UNA CIUDAD DE OPORTUNIDADES PARA TODOS	PROYECCIÓN HABITACIONAL Y VIVIENDA	Asignar 521 subsidios complementarios a hogares en condición de vulnerabilidad con enfoque diferencial.	Apoyo técnico en el Diseño y formulación de proyectos de vivienda y asignación de subsidios complementarios para la población vulnerable del Municipio de Bucaramanga.	912.008.097
		Entregar 500 soluciones de vivienda con obras complementarias		553.500.000
		Construcción del parque de bolsillo Norte Club tiburones II.	620.000.000	
	MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA Y ENTORNO BARRIAL	Realizar 560 mejoramientos de vivienda en la zona urbana y rural	Obras de mejoramientos de vivienda de vivienda en el municipio de Bucaramanga.	2.739.210.570
	ACOMPañAMIENTO SOCIAL HABITACIONAL	Atender y acompañar a 13.500 familias en temas relacionas con vivienda de interés social.	Atención y Acompañamiento Social a las familias en temas relacionas con Vivienda de Interés Social.	175.281.333
4. BUCARAMANGA CIUDAD VITAL: LA VIDA ES SAGRADA	PLANEANDO CONSTRUIAMOS CIUDAD Y TERRITORIO	Formular 1 Operación Urbana Estratégica - OUE.	Operación Urbana Estratégica	
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>				<b>5.000.000.000</b>



**GOBERNAR  
ES HACER**

## 2. Gestión Contractual Total Contratos



Con corte a 31 de marzo

Modalidad de Contrato	Número Contratos Celebrados	Número Contratos Pendientes	Total Número Contratos
Licitación Publica	0	0	0
Concurso de Méritos	0	0	0
Selección Abreviada	0	0	0
Mínima Cuantía	4	0	4
Contratación Directa (CPS. Convenios. otros)	22	0	22
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>26</b>

Ver anexo 2. Matriz Contractual

## 2.1 Análisis Índice Participación Oferentes



Con corte a 31 de marzo

Participación de Oferentes					
Rango de oferentes	Mínima Cuantía	Selección Abreviada	Concurso de Méritos	Licitación Pública	Total cantidad de procesos
1 a 2	4	0	0	0	4
3 a 4	0	0	0	0	0
Más de 5	0	0	0	0	0

En total se presentaron 8 propuestas en los procesos convocados por el Instituto para un índice de participación de 2 para el período de enero 01 al 30 de marzo de 2021.

El presente análisis incluye 4 procesos de Mínima Cuantía, que debido al sector económico en el cual se desarrollan no cuentan con una participación amplia, sin embargo en comparación con el año pasado aumento la participación en un 50%.

## 3.1 Contratos con Vigencias Futuras



Con corte a 31 de marzo

Número de Acuerdo Municipal	Número de Registro Presupuestal	Número de Banco de Proyectos (MGA)	Fecha de Aprobación	Monto (\$)	Porcentaje de Ejecución (%)
0	0	0	0	0	0

## 4.1 Informe de Obras



Con corte a 31 de marzo

NOMBRE PROYECTO	MODALIDAD	CONTRATISTA DE OBRA	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	VALOR CONTRATADO	VALOR (CON ADICIONAL)	% EJECUCIÓN DE OBRA	ESTADO
URBANIZACIÓN NORTE CLUB TIBURONES II CONTRATO 062-2019	LICITACIÓN PÚBLICA (Unión Temporal)	UNIÓN TEMPORAL AM	17/05/2019	20/04/2021		70 SMMLV por solución de vivienda	32,20%	En ejecución
REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL DEL PROYECTO VIS NORTE CLUB II - CONTRATO 064-2019	LICITACIÓN PÚBLICA	BUILDING S.A.S.	27/05/2019	19/11/2020	\$ 1.925.201.585,82	\$ 2.763.429.788	100,00%	Terminado sin liquidar
OBRAS DE URBANISMO PARA EL PROYECTO NORTE CLUB TIBURONES II. CONTRATO 098-2019	LICITACIÓN PÚBLICA	NILDO PEDRAZA PEDRAZA	22/08/2019	29/02/2020	\$ 1.102.361.190,00	\$ 1.264.872.519	100,00%	Terminado sin liquidar
CONSTRUCCION ESPACIOS RECREODEPORTIVOS, COMERCIO, LUDOTECA EN LA URBANIZACION NORTE CLUB TIBURONES CONTRATO 101-2019	LICITACIÓN PÚBLICA	CONSORCIO ESPACIOS RECREATIVOS TIBURONES	22/08/2019	2/09/2020	\$ 2.076.065.995,00	\$ 2.775.083.526	100,00%	Terminado sin liquidar



## 4.2 Informe de Interventorías



Con corte a 31 de marzo

NOMBRE PROYECTO	MODALIDAD	CONTRATISTA DE OBRA	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	VALOR CONTRATADO	VALOR (CON ADICIONAL)	% EJECUCIÓN DE OBRA	ESTADO
URBANIZACIÓN NORTE CLUB TIBURONES II CONTRATO 061-2019	CONCURSO DE MÉRITOS	CONSORCIO INTER CONSTRUCCIONES	17/05/2019	27/02/2021	\$ 341.446.364,12	\$ 749.608.211,67	100,00%	Terminado sin liquidar
REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL DEL PROYECTO VIS NORTE CLUB II - CONTRATO 065-2019	CONCURSO DE MÉRITOS	CONSTRUMARCASAS	27/05/2019	19/11/2020	\$ 156.103.996,50	\$ 301.025.241,02	100,00%	Terminado sin liquidar
OBRAS DE URBANISMO PARA EL PROYECTO NORTE CLUB TIBURONES II. CONTRATO 099-2019	CONCURSO DE MÉRITOS	JORGE WILLIAM CORZO GARCIA	22/08/2019	29/02/2020	\$ 112.539.151,00	\$ 137.547.851,00	100,00%	Terminado sin liquidar
CONSTRUCCION ESPACIOS RECREODEPORTIVOS, COMERCIO, LUDOTECA EN LA URBANIZACION NORTE CLUB TIBURONES CONTRATO 100-2019	CONCURSO DE MÉRITOS	CONSORCIO ESPACIOS TIBURONES 2019	22/08/2019	2/09/2020	\$ 100.026.650,00	\$ 236.714.501,00	100,00%	Terminado sin liquidar

## 4.3 Avance de Obras



Con corte a 31 de marzo

### CONSTRUCCIÓN DEL PROYECTO DE VIVIENDA NORTE CLUB TIBURONES II

300

Familias Beneficiadas  
Comuna 2

Fecha de  
inicio : 13 de  
junio de 2019

Fecha  
terminación:  
20 de marzo de  
de 2021

Valor de  
Interventoría:  
\$ 749'608.211,67

Avance de Obra general: 32,20%  
Avance Torre No. 1: 69,00 %; Avance Torre No. 2: 100,00%;  
Avance Torre No. 3: 100,00%; Avance Torre No. 4: 100,00%;  
Avance Torre No. 5: 100,00%; Avance Torre No. 7: 14,00%  
En construcción 15 torres de 20 apartamentos cada una.



ANTES



EJECUCIÓN 32,20%

## 4.3 Informe de Obras



Con corte a 31 de marzo

### URBANISMO NORTE CLUB TIBURONES II

300

Familias Beneficiadas

Fecha de inicio : 23 de agosto de 2019

Fecha de terminación: 29 de febrero de 2020

Estado: En proceso de liquidación.

Valor Inicial obra e interventoría:  
\$ 1,402,420,370,4



ANTES



DESPUÉS



## ALCANTARILLADO NORTE CLUB TIBURONES II

300

Familias Beneficiadas

Fecha de inicio:  
28 de mayo de 2019

Fecha terminación:  
19 de noviembre de 2020

Valor Inicial obra e interventoría:  
\$ 3.064.455.029,00



ANTES



DESPÚES



### PARQUE, LUDOTECA, COMERCIO, DOTACIONAL Y ESPACIOS RECREODEPORTIVOS NORTE CLUB TIBURONES

540

Familias Beneficiadas Comuna 2

Fecha de inicio :  
23 de agosto de 2019

Fecha terminación:  
2 de septiembre de 2020  
En proceso de recibo final

Valor inicial obra e interventoría:  
\$ 3.011.798.028,00



ANTES



DESPÚES

## 5. Estados Financieros al Cierre del Ejercicio Fiscal



Con corte a 28 de febrero

Balance	Ver anexo 5.1
Estado de resultados	Ver anexo 5.2
Notas a los mismos estados	Ver anexo 5.3

## 6.1 Informes Seguimiento Financiero Cartera Clasificada



Con corte a 31 de marzo

NIT	DEUDOR	CONCEPTO	AÑO	VALOR
860050750	Banco GNB SUDAMERIS	Pendiente por recaudar \$ 8.505.442.38 de los dineros retirados del Banco GNB Sudameris mediante fraude electrónico efectuado en el año 2.016	2016	\$ 8.505.442
900.115.931	Empresas Publicas de Alcantarillado de Santander S.A	SalDOS de convenios Interadministrativos N° 14/2007 \$48.330.566.61; N°86/2009 \$2.034.139.89; N°110/2010 \$555.879.91; N° 123/2011 \$ 179.716.46; N° 131/2011 \$35.477.684; N° 150/2012\$6.629.804.93	2018	\$ 93.207.791
		Otros	2020	\$ 550.130
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 102.263.363</b>

## 6.2 Informes Seguimiento Financiero Estado Persuasivo y Coactivo de la Cartera



Con corte a 31 de marzo

Certificado N° 0027

### LA SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA "INVISBU"

#### CERTIFICA:

Que, según información suministrada por Tesorería, a 31 de marzo de 2021, el INVISBU cuenta con la información consolidada para cobro persuasivo por valor de \$102.263.363 correspondiente a la cartera u obligaciones que le adeudan a la entidad.

La presente certificación se expide en Bucaramanga a los 06 días del mes de abril de 2021, con destino al Concejo Municipal.

**CLAUDIA JULIANA ROA ARDILA**  
Subdirectora Administrativa y Financiera



**GOBERNAR  
ES HACER**



## 6.3 Informes Seguimiento Financiero Inversiones Financieras



Con corte a 31 de marzo

Nº	NOMBRE BANCO	TIPO CUENTA	Nº CUENTA	TASA RECONOCIDA %	NOMINACIÓN TASA
1	GNBSUDAMERIS	AHORROS	910	1	EA
2	DAVIVIENDA	CORRIENTE	9654	0.0	EA
3	DAVIVIENDA	CORRIENTE	8623	0.0	EA
4	DAVIVIENDA	AHORROS	7518	0.3	EA
5	COLPATRIA	AHORROS	7720	1	EA
6	BBVA	AHORROS	5760	1,37	EA
7	ITAU	CORRIENTE	8923	0	EA
8	ITAU	AHORROS	2141	0,1	EA
9	FIDUCIARIA DAVIVIENDA		410	-3.14	E.A. PROMEDIO MENSUAL
10	FIDUCIARIA POPULAR		25287	-3.99	E.A. PROMEDIO MENSUAL
11	FIDUCIARIA BOGOTA		111746	-3.17	E.A. PROMEDIO MENSUAL

## 7. Ingresos



Con corte a 31 de marzo

Concepto	Presupuesto Definitivo (\$)	Presupuesto Ejecutado (\$)	Ejecución (%)
1. INGRESOS NO TRIBUTARIOS	\$ 60.500.000	\$ 13.865.579	23%
1.1 Multas sanciones e interes de mora	\$ 500.000	\$ 0	0%
1.2 Venta de bienes y servicios	\$ 60.000.000	\$ 13.865.579	23%
2 TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 7.160.080.000	\$ 1.764.270.000	25%
2.1 Tranferencias de otras entidades del gobierno general	\$ 7.160.080.000	\$ 1.764.270.000	25%
3. RECURSOS DE CAPITAL	\$ 311.420.000	\$ 4.329.733	1%
3.1 Disposicion de activos	\$ 100.000.000	\$ 2.551.831	3%
3.2 Rendimientos financieros	\$ 70.000.000	\$ 1.777.902	3%
3.3 Reintegros y otros recursos no apropiados	\$ 141.420.000	\$ 0	0%
Cancelacion reservas	\$ 1.397.000.000	\$ 0	0%
Total ingresos	\$ 8.929.000.000	\$ 1.782.465.312	20%

## 8. Gastos de Funcionamiento



Con corte a 31 de marzo

Concepto	Presupuesto definitivo (\$)	Presupuesto ejecutado (\$)	Ejecución (%)
1. GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	\$ 3.929.000.000	\$ 700.655.634	18%
2 ADQUISICION DIFERENTE DE ACTIVOS	\$ 554.421.000	\$ 121.854.820	22%
2.1 Adquisicion de servicios	\$ 554.421.000	\$ 121.854.820	22%
3. SENTENCIAS Y CONCILIACIONES	\$ 198.168.910	\$ 0	0%
3.1 Fallos Nacionales	\$ 198.168.910	\$ 0	0%
4. ADQUISICION DE SERVICIOS	\$ 144.200.000	\$ 68.586.000	48%
4.1 Servicios financieros y servicios conexos servicios inmobiliario y servicios de leasing	\$ 144.200.000	\$ 68.586.000	48%
5. CONTRIBUCIONES	\$ 23.082.378	\$ 17.776.011	77%
5.1 Cuota de fiscalizacion	\$ 23.082.378	\$ 17.776.011	77%
4. INVERSION	\$ 5.000.000.000	\$ 255.020.804	5%
4.1 Servicios de la construccion	\$ 4.684.000.000	\$ 255.020.804	5%
4.2 Servicios para la comunidad, sociales y personales	\$ 316.000.000	\$ 0	0%
Total gastos	\$ 8.929.000.000	\$ 955.676.438	11%



**GOBERNAR  
ES HACER**

## 9. Gastos de Inversión



Con corte a 31 de marzo

Concepto	Presupuesto definitivo (\$)	Presupuesto ejecutado (\$)	Ejecución (%)
4.1 Servicios de la construcción	\$ 4.684.000.000	\$ 255.020.804	5%
4.2 Servicios para la comunidad, sociales y personales	\$ 316.000.000	\$ 0	0%
TOTAL	\$ 5.000.000.000	\$ 255.020.804	5%



# 10. Informe Presupuestal Consolidado



Con corte a 31 de marzo/2021

Concepto	Presupuesto Definitivo (\$)	Presupuesto Ejecutado (\$)	Ejecución (%)
INGRESOS	\$ 8.929.000.000	\$ 1.782.465.312	20%
GASTOS	\$ 8.929.000.000	\$ 955.676.438	11%
Funcionamiento	\$ 3.929.000.000	\$ 700.655.634	18%
Inversion	\$ 5.000.000.000	\$ 255.020.804	5%

# 11. Informe Jurídico



Con corte a 31 de marzo

TIPO DE PROCESO	CANTIDAD
TUTELAS	5
CONSTITUCIONALES	28
ORDINARIOS	13
PENALES	8
TOTALES	54

Ver anexo 11.1: Tutelas

Ver anexo 11.2: Procesos Constitucionales

Ver anexo 11.3: Procesos Ordinarios

Ver anexo 11.4: Procesos Penales

## 12. Avance Plan Estratégico Institucional



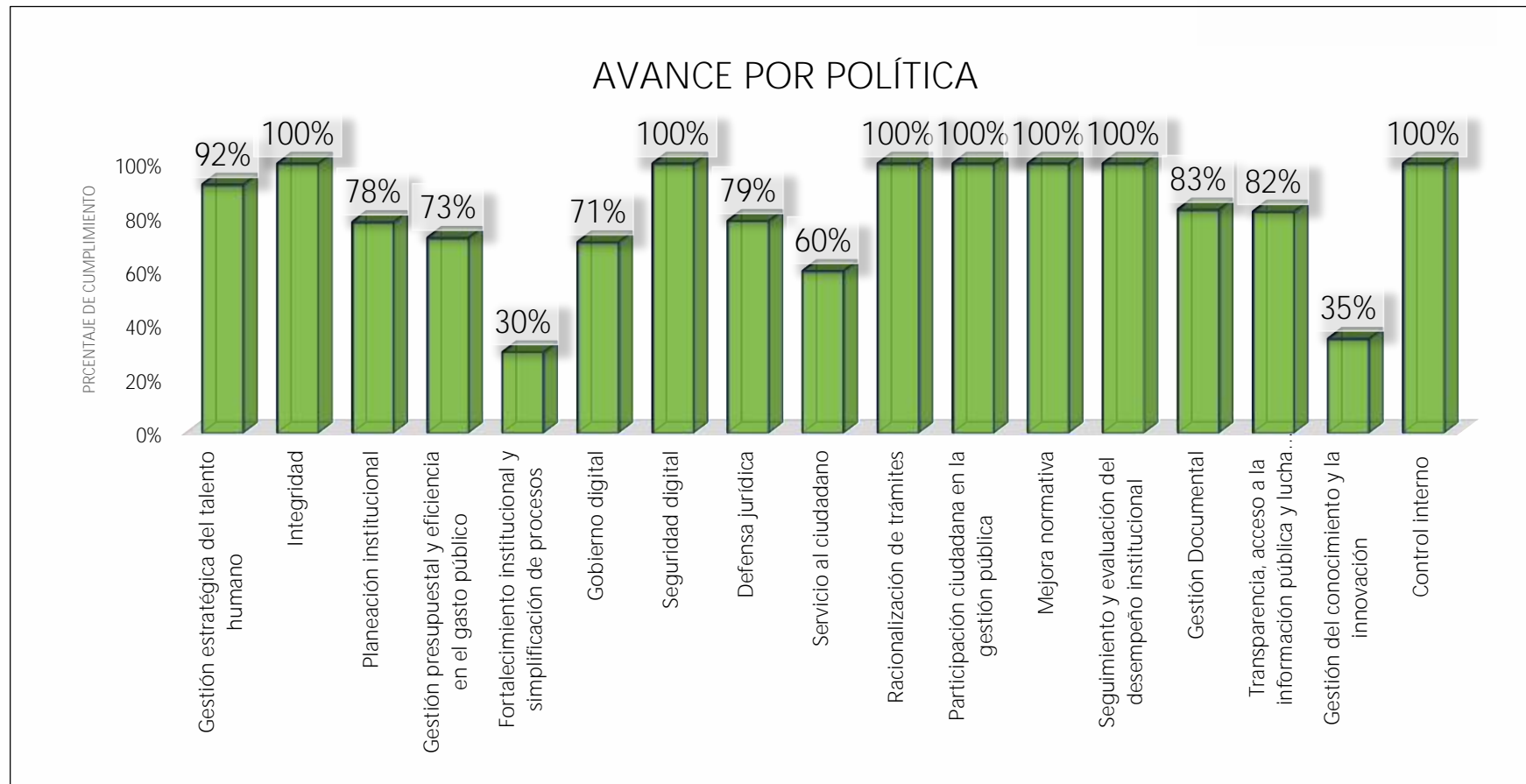
Con corte a 31 de marzo

Seguimiento Plan Estratégico Institucional 2021	Porcentaje de Cumplimiento 1.º Trimestre
1. Plan de Acción - PDM	13%
2. Plan Operacional Anual de Inversión - POAI	5,1%
3. Plan Anual de Adquisiciones - PAA	8,0%
4. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC	23%
5. Plan Institucional de Archivos de la Entidad - PINAR	15%
6. Plan Anual de Vacantes - PAV	44%
7. Plan de Previsión de Recursos Humanos - RRHH	65%
8. Plan Estratégico de Talento Humano - PETH	29%
9. Plan Institucional de Capacitación - PIC	47%
10. Plan de Incentivos Institucionales - PII	50%
11. Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo - PTSST	25%
12. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI	42%
13. Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información - SPI	25%
14. Plan de Seguridad y Privacidad de la Información - PSPI	7,0%
15. Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA	17%
<b>Total Avance Acumulado</b>	<b>28%</b>

# 13.1 Avance Plan de trabajo Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG



Con corte a 31 de marzo

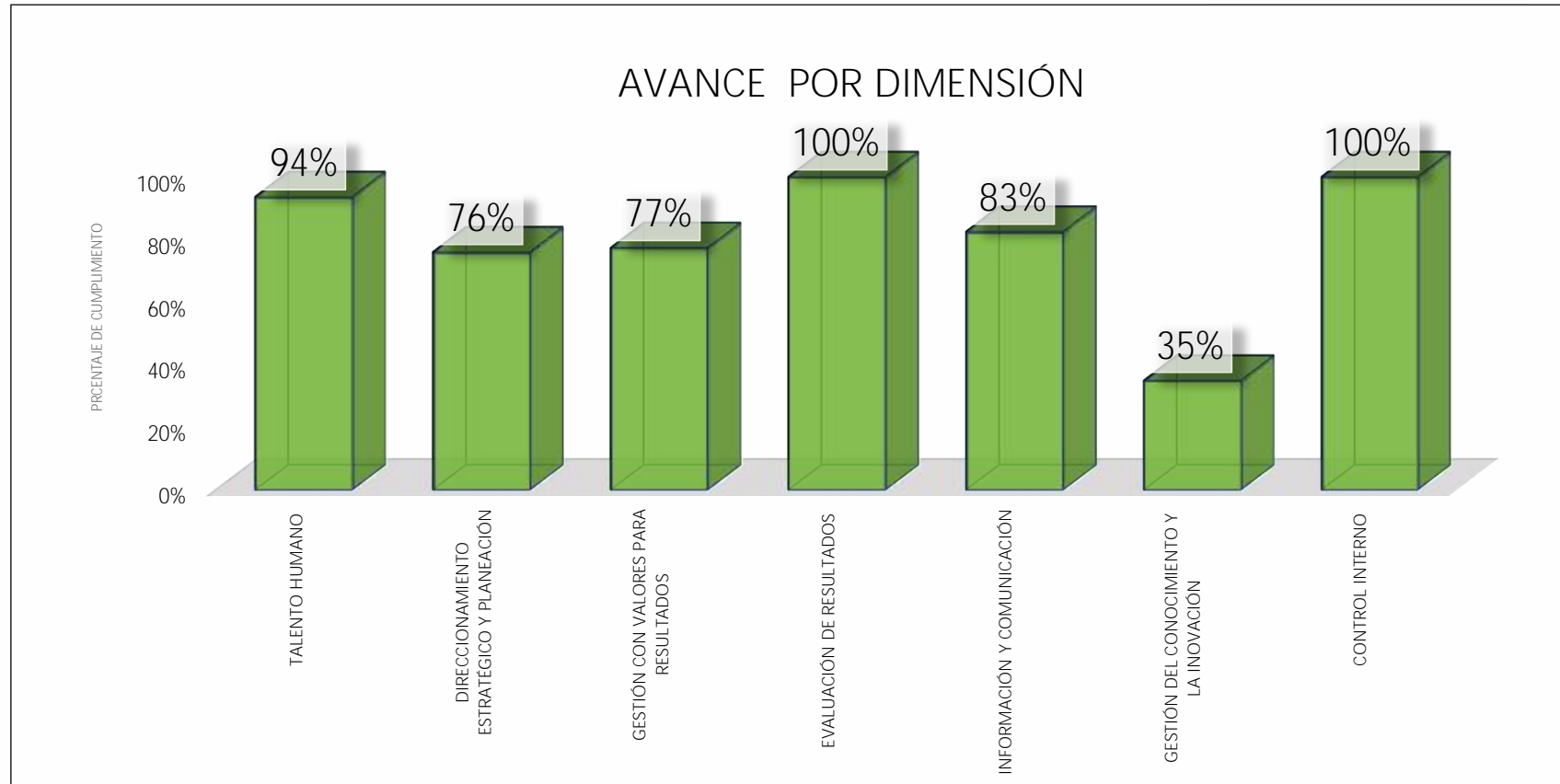




# 13.1 Avance Plan de trabajo Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG



Con corte a 31 de marzo

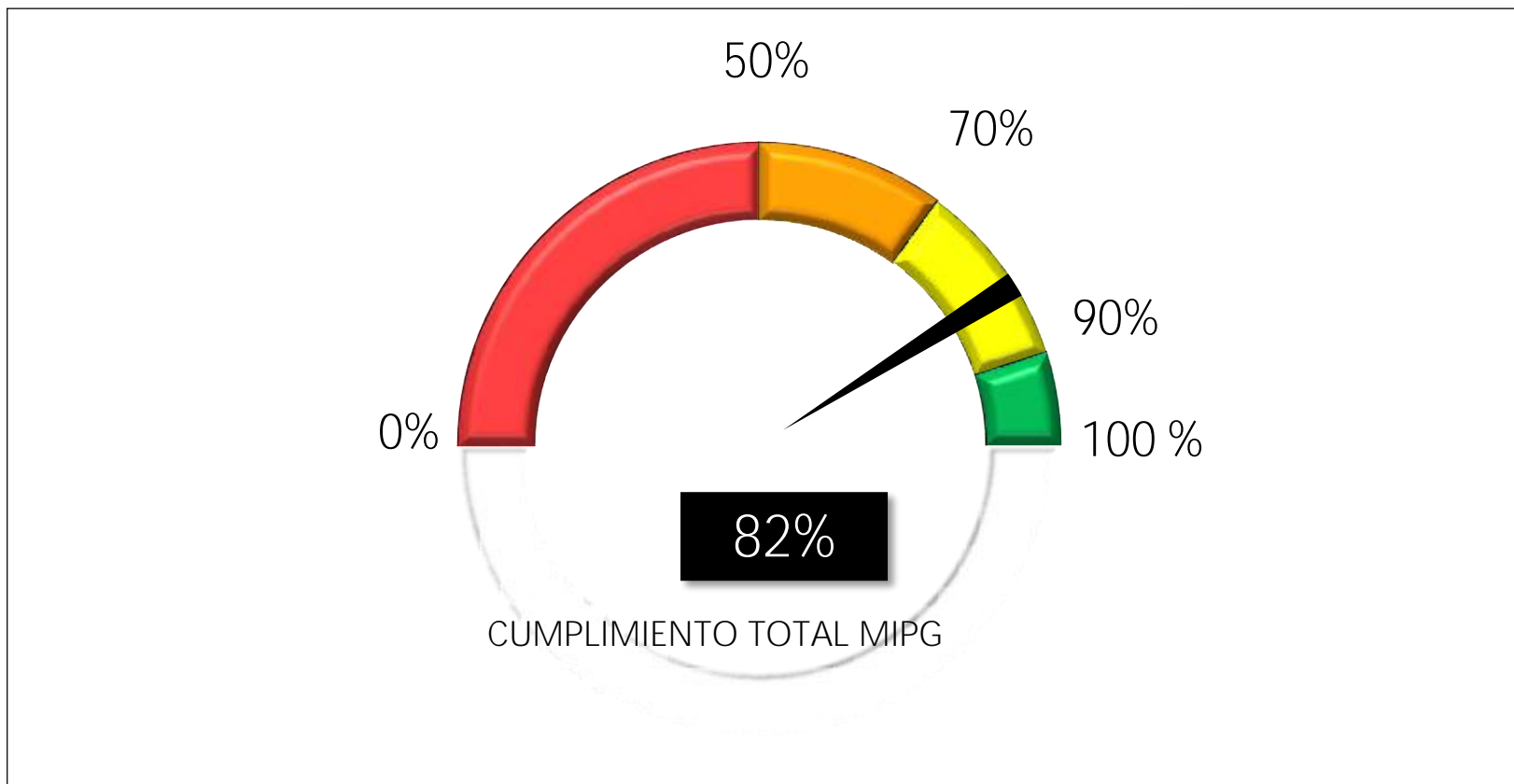


**GOBERNAR  
ES HACER**

# 13.1 Avance Plan de Trabajo Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG



Con corte a 31 de marzo

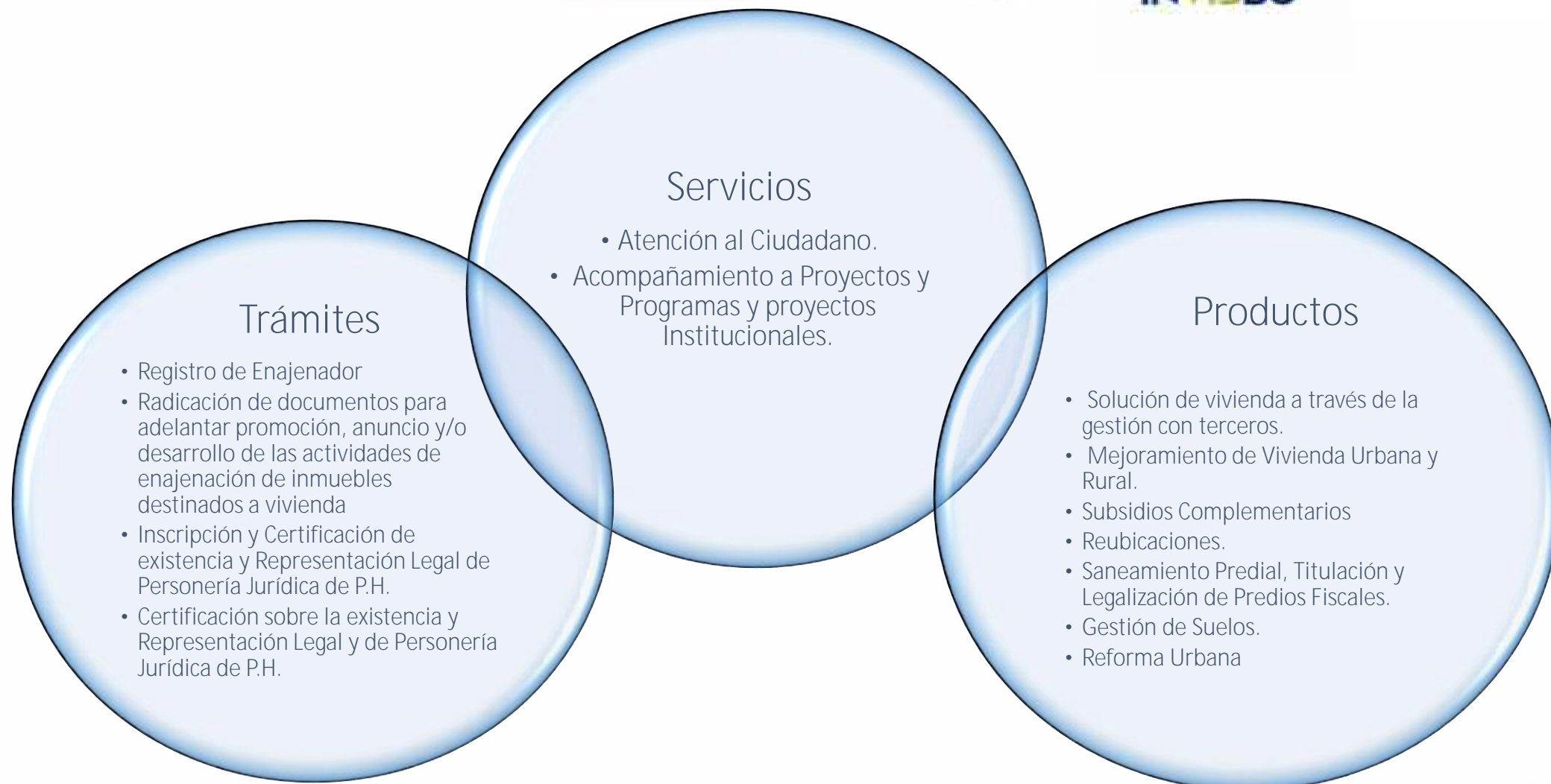


**GOBERNAR  
ES HACER**

# 14.1 Oferta Institucional



Con corte a 31 de marzo



## Trámites

- Registro de Enajenador
- Radicación de documentos para adelantar promoción, anuncio y/o desarrollo de las actividades de enajenación de inmuebles destinados a vivienda
- Inscripción y Certificación de existencia y Representación Legal de Personería Jurídica de P.H.
- Certificación sobre la existencia y Representación Legal y de Personería Jurídica de P.H.

## Servicios

- Atención al Ciudadano.
- Acompañamiento a Proyectos y Programas y proyectos Institucionales.

## Productos

- Solución de vivienda a través de la gestión con terceros.
- Mejoramiento de Vivienda Urbana y Rural.
- Subsidios Complementarios
- Reubicaciones.
- Saneamiento Predial, Titulación y Legalización de Predios Fiscales.
- Gestión de Suelos.
- Reforma Urbana



**GOBERNAR  
ES HACER**

## 14.2 Atención y Acompañamiento al Ciudadano



Con corte a 31 de marzo



Para el 1<sup>er</sup> trimestre, la **atención** y el **acompañamiento al ciudadano**, se centro, en la socialización de los programas de vivienda vigentes, con el fin de orientar a la ciudadanía en el proceso de postulación y asignación de subsidios de vivienda y complementarios.

Total de **153** personas.



### Acompañamiento a proyectos y programas institucionales:

- Mejoramiento de vivienda urbana y rural.
- Subsidios Complementarios.

Total de **30** familias Beneficiadas



## 14.2 Atención y Acompañamiento al Ciudadano



Con corte a 31 de marzo

Número de familias y personas acompañadas en temas relacionados con vivienda de interés social.

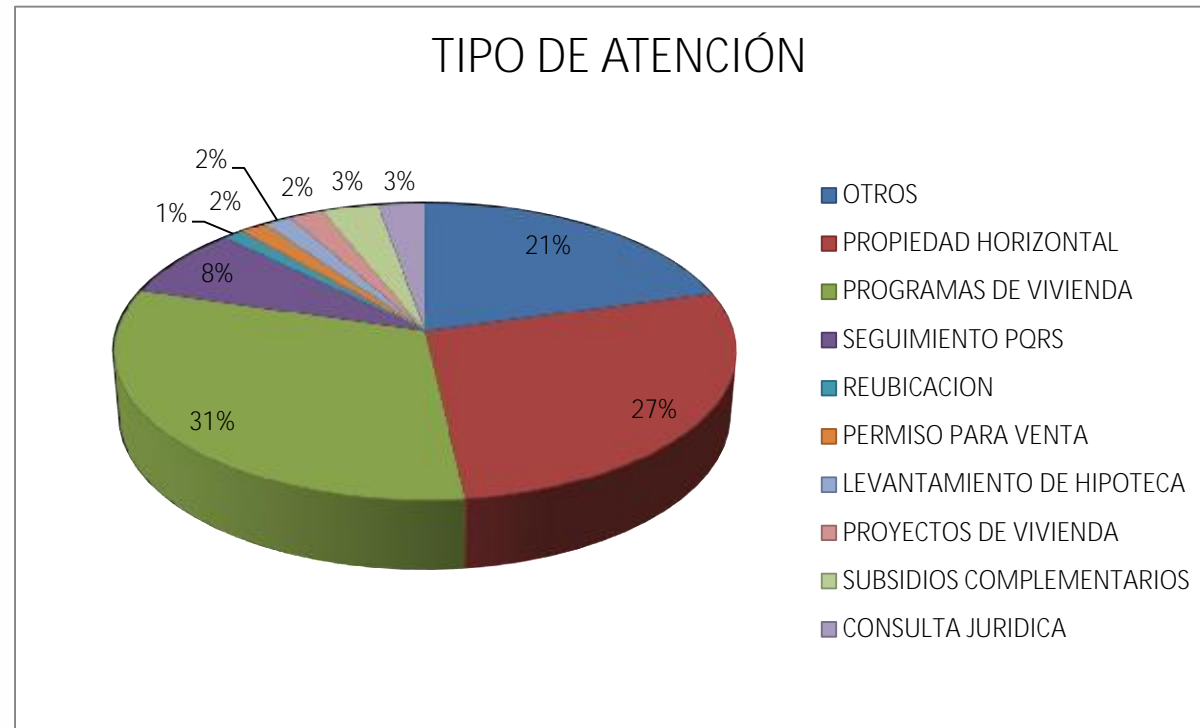
ATENCIÓN AL CIUDADANO			
CANAL DE ATENCION	No. DE PERSONAS/Mes		
	ENERO	FEBRERO	MARZO
Virtual (WhatsApp Institucional)	125	140	375
Virtual (FACEBOOK LIVE)*	1.846	1.686	2.717
Telefónicamente*	4	31	19
Presencialmente	0	53	100
Virtual Plataforma ZOOM	0	0	32
TOTAL	1.975	1.910	3.243

# 14.2 Atención y Acompañamiento al Ciudadano



Con corte a 31 de marzo

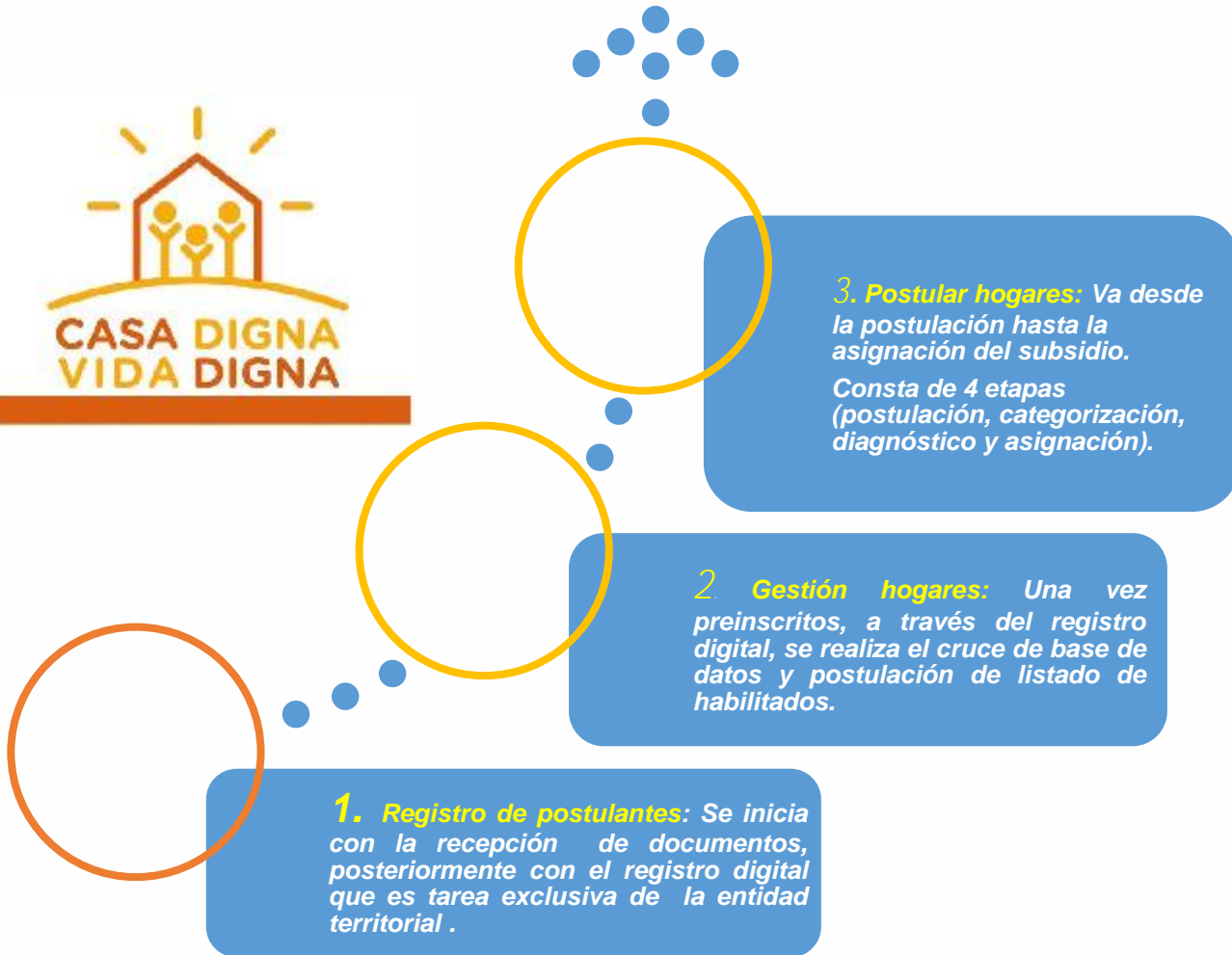
WHATSAPP RELACION DIARIA DE ATENCION	ENERO	FEBRERO	MARZO
	159	401	375



**GOBERNAR ES HACER**



Postulados = 311 hogares

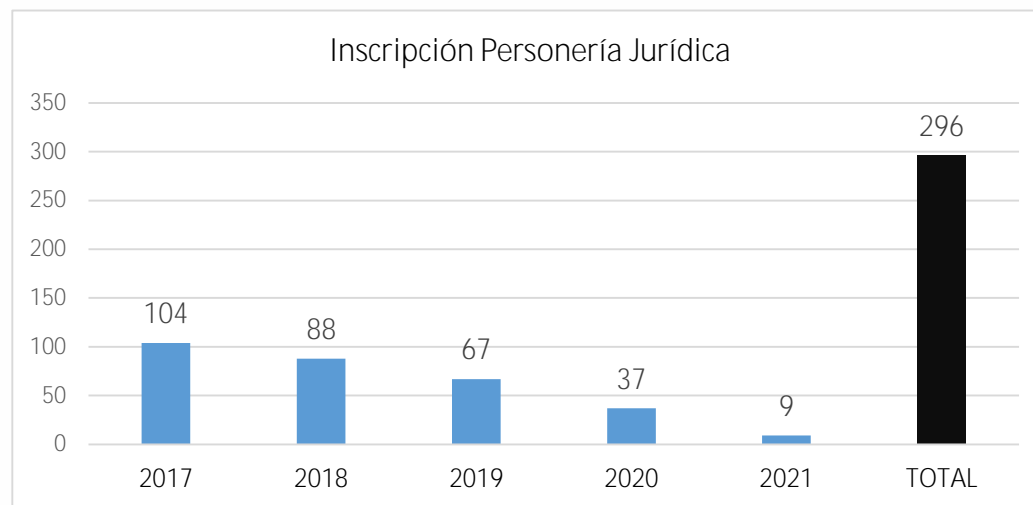
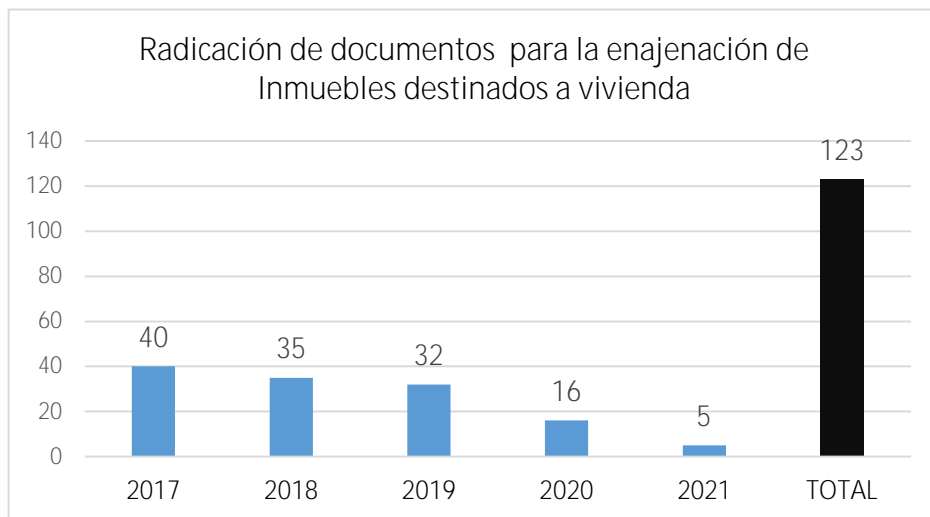
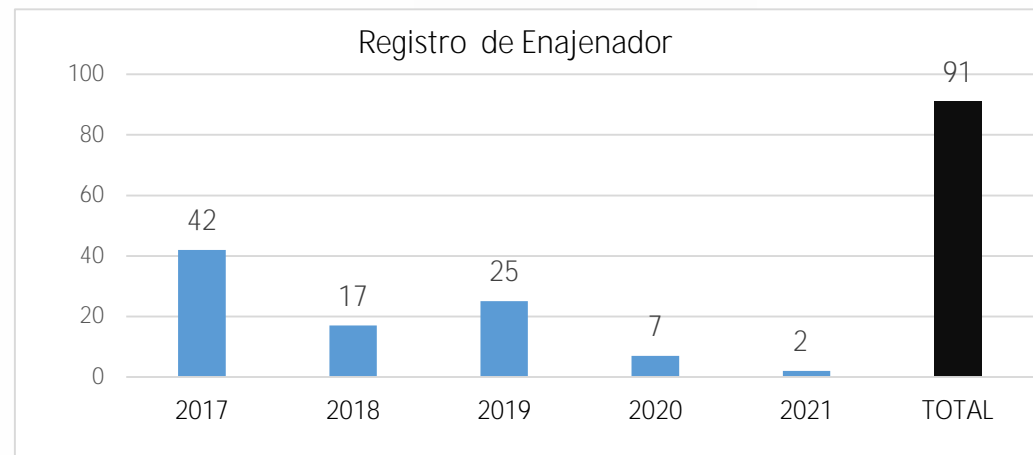
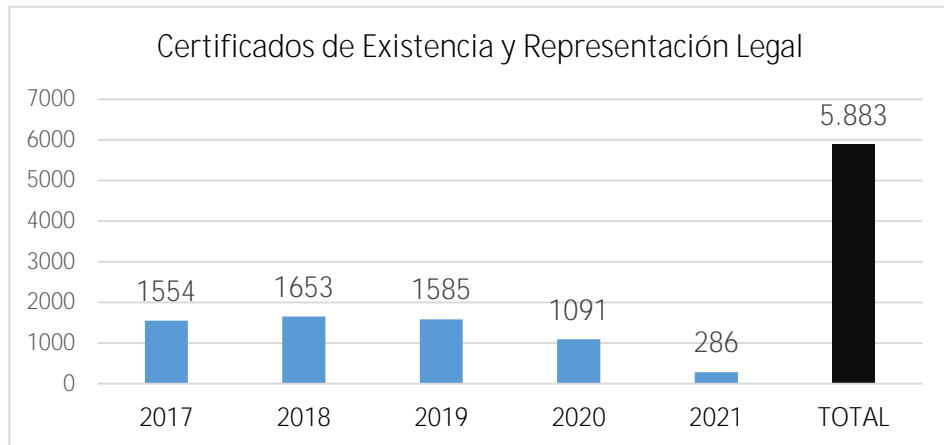


BARRIO	HOGARES POSTULADOS	
	No. HOGARES POSTULADOS	No. HOGARES HABILITADOS
Granjas de Provenza	51	28
Cristal Alto	129	14
Cristal Bajo	131	28
<b>TOTAL</b>	<b>311</b>	<b>70</b>

# 14.3 Trámites



Con corte a 31 de marzo

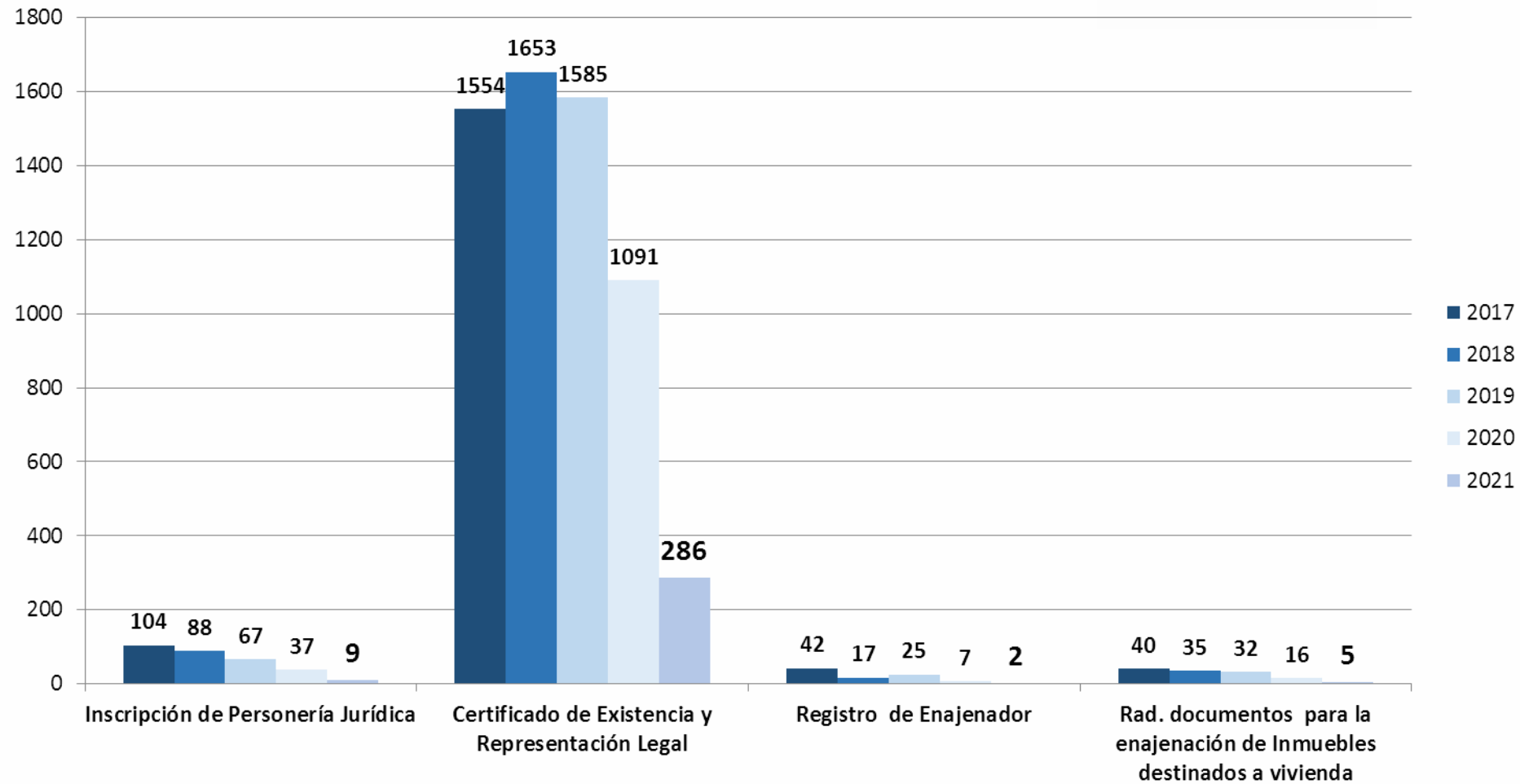


**GOBERNAR ES HACER**

# 14.3 Trámites Estadística Consolidada



Con corte a 31 de marzo



**GOBERNAR  
ES HACER**

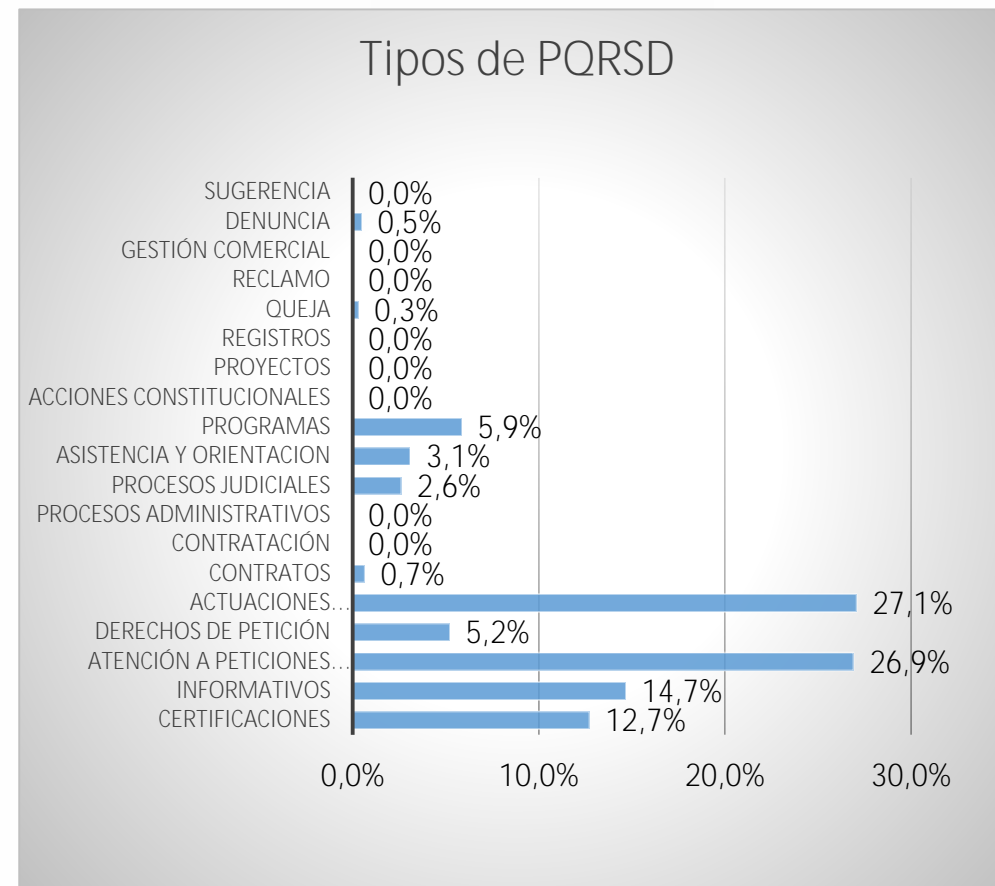


# 15.1 Infografía PQRSD



Con corte a 31 de marzo

ITEMS	Tipología de PQRSD Recibidas	1ro TRIMESTRE		TOTAL ACUMULADO	
		Cant.	% Part.	Cant.	% Part.
1	CERTIFICACIONES	78	13%	78	12,7%
2	INFORMATIVOS	90	15%	90	14,7%
3	ATENCIÓN A PETICIONES QUEJAS Y	165	27%	165	26,9%
4	DERECHOS DE PETICIÓN	32	5%	32	5,2%
5	ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	166	27%	166	27,1%
6	CONTRATOS	4	1%	4	0,7%
7	CONTRATACIÓN	0	0%	0	0,0%
8	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	0	0%	0	0,0%
9	PROCESOS JUDICIALES	16	3%	16	2,6%
10	ASISTENCIA Y ORIENTACION	19	3%	19	3,1%
11	PROGRAMAS	36	6%	36	5,9%
12	ACCIONES CONSTITUCIONALES	0	0%	0	0,0%
13	PROYECTOS	0	0%	0	0,0%
14	REGISTROS	0	0%	0	0,0%
15	QUEJA	2	0%	2	0,3%
16	RECLAMO	0	0%	0	0,0%
17	GESTIÓN COMERCIAL	0	0%	0	0,0%
18	DENUNCIA	3	0%	3	0,5%
19	SUGERENCIA	0	0%	0	0,0%
20	NEGOCIACION CONVENCION COLECTIVA DE TRABAJADORES	2	0%	2	0,3%
TOTAL ESTADISTICA		613	100%	613	100%



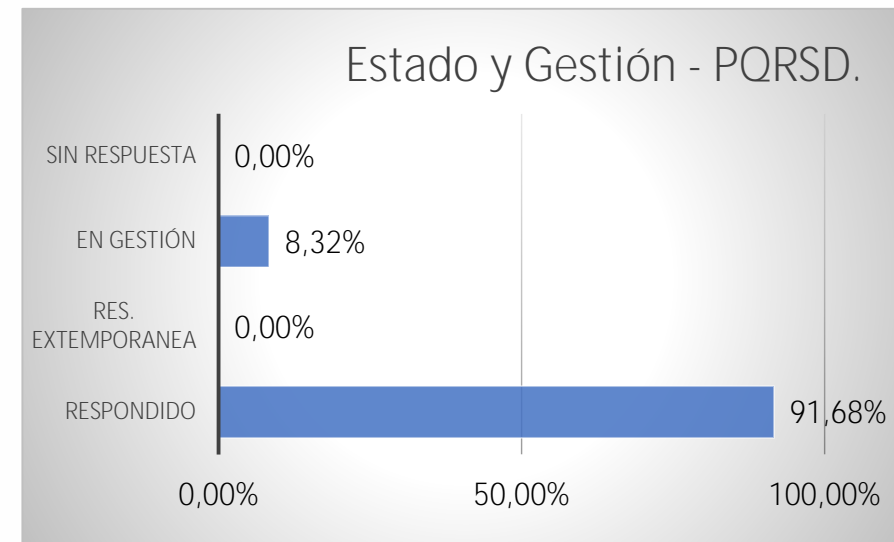
**GOBERNAR  
ES HACER**

# 15.1 Infografía PQRSD



Con corte a 31 de marzo

ITEMS	PQRSD Atendidas a Tiempo	1ro TRIMESTRE		TOTAL ACUMULADO	
		Cant.	% Part.	Cant.	% Part.
1	RESPONDIDO	562	92%	562	91,68%
2	RES. EXTEMPORANEA	0	0%	0	0,00%
3	EN GESTIÓN	51	8%	51	8,32%
4	SIN RESPUESTA	0	0%	0	0,00%
TOTAL ESTADISTICA		613	100%	613	100%

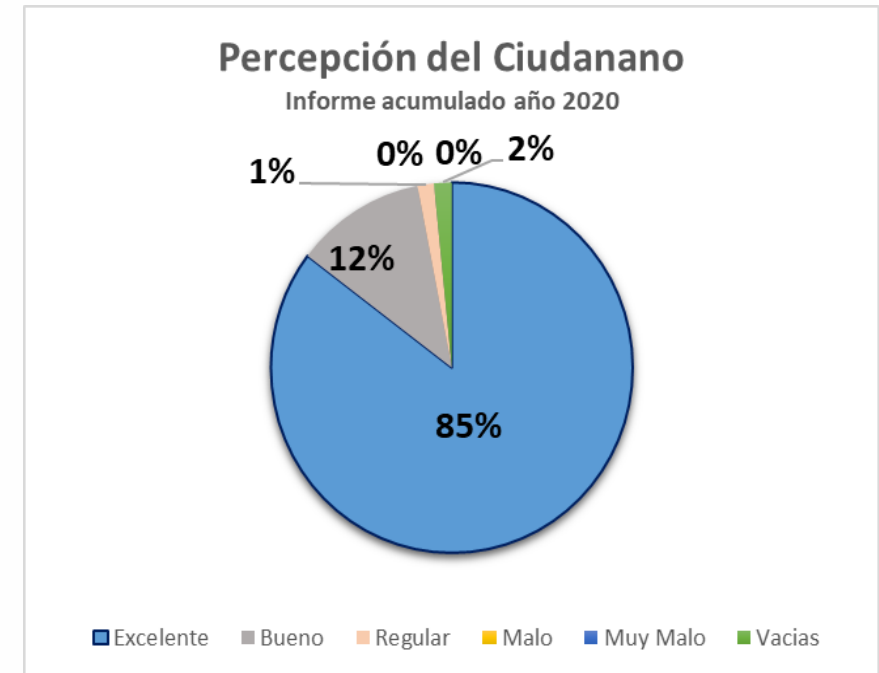


# 15.1 Infografía Percepción



Con corte a 31 de marzo

Item	Calificación de la atención recibida en Trámites y Servicios	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Vacias	TOTAL MUESTRA
1	¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?	156	19	1	0	0	1	177
2	¿Considera que el tiempo empleado para la prestación del servicio fue oportuno?	148	23	4	0	0	2	177
3	¿El servidor público que le brindo el servicio le transmitió confianza y buen trato?	150	21	1	0	0	5	177
4	¿El servidor respondió a sus necesidades y expectativas?	153	17	4	0	0	3	177
5	¿Considera útil las publicaciones realizadas en nuestros canales de atención?	148	23	3	0	0	3	177
<b>Totales</b>		<b>755</b>	<b>103</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>885</b>



De las 177 encuestas recibidas como muestra en el 1er trimestre 2021, los resultados de mayores rangos están entre excelente y bueno, es decir

El 97% de los ciudadanos atendidos en promedio, percibe la atención del INVISBU como muy buena.



**GOBERNAR ES HACER**



¡GRACIAS!



**GOBERNAR  
ES HACER**