



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

F: 26.PO.GD

Versión: 1.0

Fecha: 03.01.2016

Página: 1 de 2

INFORMES INSTITUCIONALES

NOMBRE DEL INFORME

INFORME ESTADISTICO PQRSO - INVISBU 2016

FECHA DE CORTE DEL INFORME:

ULTIMO TRIMESTRE 2017

TABLA 1

ITEMS	TIPO PETICIONES / AREA	TOTAL	% Part.	DIRECCION	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA	TECNICA	JURIDICA	ASE JURIDICO	OF CONTROL INT	ASE PLANEACION	ASE SISTEMAS	ALMACEN	TESORERIA	SALUD OCUPACIONAL	CON TABILIDAD	TOTALES
1	TUTELA	34	2,4%	5	1	3	1	24	0	0	0	0	0	0	0	0	Ok
2	ACTUALIZACIONES	120	8,4%	12	3	10	12	81	2	0	0	0	0	0	0	0	Ok
3	CERTIFICACIONES	128	9,0%	11	3	9	10	93	2	0	0	0	0	0	0	0	Ok
4	CUENTAS	197	13,9%	120	3	14	10	47	3	0	0	0	0	0	0	0	Ok
5																	
6	DERE PETICI	107	7,5%	4	2	28	10	62	1	0	0	0	0	0	0	0	Ok
7	QUE - RECLA	10	0,7%	1	0	2	1	3	0	0	3	0	0	0	0	0	Ok
8	SOLIC GRAL	663	46,7%	52	26	71	105	404	1	1	2	0	0	1	0	0	Ok
9	INFORMACION	150	10,6%	9	6	20	27	84	2	1	1	0	0	0	0	0	Ok
10	OTRO	0	0,0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Ok
11	PERMISO VENTAS	8	0,6%	1	0	2	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	Ok
12	ENAJENACION	4	0,3%	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	Ok
TOTAL ESTADISTICA		1421	100,0%	215	44	159	176	807	11	2	6	0	0	1	0	0	Ok

TABLA 2

ITEMS	ATENCIÓN / AREA	TOTALES	% Part.	DIRECCION	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA	TECNICA	JURIDICA	ASE JURIDICO	OF CONTROL INT	ASE PLANEACION	ASE SISTEMAS	ALMACEN	TESORERIA	SALUD OCUPACIONAL	CON TABILIDAD	Check
1	RESPONDIDO	1265	89,0%	210	41	140	160	700	10	2	2	0	0	0	0	0	Ok
2	RES. EXTEMPORANEA	156	11,0%	5	3	19	16	107	1	0	4	0	0	1	0	0	Ok
3	EN GESTIÓN	0	0,0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Ok
4	SIN RESPUESTA	0	0,0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Ok
TOTAL ESTADISTICA		1421	100%	215	44	159	176	807	11	2	6	0	0	1	0	0	Ok
				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Handwritten signature or initials.

TABLA 3

ITEMS	AREA / TIPO PETICIÓN	TOTALES	% Part.	TUTELA	ACTUALIZACIONES	CERTIFICACIONES	CUENTAS	DERE PETICI	QUE-RECLA	SOLIC GRAL	INFORMACION	OTRO	PERMISO VENTAS	ENAJENACION
1	DIRECCION	215	15,1%	5	12	11	120	4	1	52	9	0	1	0
2	ADMINISTRATIVA	44	3,1%	1	3	3	3	2	0	26	6	0	0	0
3	OPERATIVA	159	11,2%	3	10	9	14	28	2	71	20	0	2	0
4	TECNICA	176	12,4%	1	12	10	10	10	1	105	27	0	0	0
5	JURIDICA	807	56,8%	24	81	93	47	62	3	404	84	0	5	4
6	ASE JURIDICO	11	0,8%	0	2	2	3	1	0	1	2	0	0	0
7	OF CONTROL INT	2	0,1%	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
8	ASE PLANEACION	6	0,4%	0	0	0	0	0	3	2	1	0	0	0
9	ASE SISTEMAS	0	0,0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	ALMACEN	0	0,0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	TESORERIA	1	0,1%	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
12	SALUD OCUPACIONAL	0	0,0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	CONTABILIDAD	0	0,0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL ESTADISTICA INDICADOR		1421	100%	34	120	128	197	107	10	663	150	0	8	4

TABLA 4

ITEMS	AREA / ATENCIÓN	TOTALES	% Part.	RESPONDIDO	EXTEMPORANEA	EN GESTIÓN	SIN RESPUESTA	Check
1	DIRECCION	215	15,1%	210	5	0	0	Ok
2	ADMINISTRATIVA	44	3,1%	41	3	0	0	Ok
3	OPERATIVA	159	11,2%	140	19	0	0	Ok
4	TECNICA	176	12,4%	160	16	0	0	Ok
5	JURIDICA	807	56,8%	700	107	0	0	Ok
6	ASE JURIDICO	11	0,8%	10	1	0	0	Ok
7	OF CONTROL INT	2	0,1%	2	0	0	0	Ok
8	ASE PLANEACION	6	0,4%	2	4	0	0	Ok
9	ASE SISTEMAS	0	0,0%	0	0	0	0	Ok
10	ALMACEN	0	0,0%	0	0	0	0	Ok
11	TESORERIA	1	0,1%	0	1	0	0	Ok
12	SALUD OCUPACIONAL	0	0,0%	0	0	0	0	Ok
13	CONTABILIDAD	0	0,0%	0	0	0	0	Ok
TOTAL ESTADISTICA INDICADOR		1421	100,0%	1265	156	0	0	Ok
				89%	11%	0%	0%	

Generó:



ADP