



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

INFORMES INSTITUCIONALES

F: 26.FO.GD

Versión: 1.0

Fecha: 03.01.2016

Página: 1 de 2

NOMBRE DEL INFORME: INFORME ESTADISTICO PQRSO - INVISBU 2018

FECHA DE CORTE DEL INFORME: DEL 1 ENERO AL 31 DE MARZO 2018

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	CONTABILIDAD	TOTALES	
1	TUTELA	30	2,7%	0	0	0	0	29	0	0	1	0	0	0	0	0	0	Ok
2	ACTUALIZACIONES	119	10,9%	0	0	0	0	119	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Ok
3	CERTIFICACIONES	140	12,8%	0	0	18	2	120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Ok
4	CUENTAS	74	6,8%	72	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Ok
5	DERE PETICI	65	5,9%	0	0	18	6	40	0	0	1	0	0	0	0	0	0	Ok
6	QUE-RECLA	32	2,9%	1	2	16	5	7	0	0	1	0	0	0	0	0	0	Ok
7	SOLIC GRAL	502	45,8%	15	42	71	45	310	14	0	2	3	0	0	0	0	0	Ok
8	INFORMACION	123	11,2%	3	10	10	39	55	2	2	1	1	0	0	0	0	0	Ok
9	OTRO	0	0,0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Ok
10	PERMISO VENTAS	8	0,7%	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Ok
11	ENAJENACION	2	0,2%	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Ok
TOTAL ESTADISTICA		1095	100,0%	91	55	133	98	690	16	2	6	4	0	0	0	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	CONTABILIDAD	Check
1	RESPONDIDO	1052	96,1%	91	52	130	90	662	16	2	6	3	0	0	0	0	Ok
2	RES. EXTEMPORANEA	33	3,0%	0	2	0	6	25	0	0	0	0	0	0	0	0	Ok
3	EN GESTIÓN	10	0,9%	0	1	3	2	3	0	0	0	1	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		1095	100%	91	55	133	98	690	16	2	6	4	0	0	0	0	Ok

TABLA 3

ITEMS	AREA / TIPO PETICION	TOTALES	% Part.	TUTELA	ACTUALIZACIONES	CERTIFICACIONES	CUENTAS	DERE PETICI	QUE-RECLA	SOLIC GRAL	INFORMACION	OTRO	PERMISO VENTAS	ENAJENACION
1	DIRECCION	91	8,3%	0	0	0	72	0	1	15	3	0	0	0
2	ADMINISTRATIVA	55	5,0%	0	0	0	1	0	2	42	10	0	0	0
3	OPERATIVA	133	12,1%	0	0	18	0	18	16	71	10	0	0	0
4	TECNICA	98	8,9%	0	0	2	1	6	5	45	39	0	0	0
5	JURIDICA	690	63,0%	29	119	120	0	40	7	310	55	0	8	2
6	ASE JURIDICO	16	1,5%	0	0	0	0	0	0	14	2	0	0	0
7	OF CONTROL INT	2	0,2%	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
8	ASE PLANEACION	6	0,5%	1	0	0	0	1	1	2	1	0	0	0
9	ASE SISTEMAS	4	0,4%	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0
10	ALMACEN	0	0,0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	TESORERIA	0	0,0%	0	0	0	0	0	0	0	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		1095	100%	30	119	140	74	65	32	502	123	0	8	2

TABLA 4

ITEMS	AREA / ATENCIÓN	TOTALES	% ParL	RESPONDIDO	EXTEMPORANEA	EN GESTIÓN	SIN RESPUESTA	Check
1	DIRECCION	91	8,3%	91	0	0	0	Ok
2	ADMINISTRATIVA	55	5,0%	52	2	1	0	Ok
3	OPERATIVA	133	12,1%	130	0	3	0	Ok
4	TECNICA	98	8,9%	90	6	2	0	Ok
5	JURIDICA	690	63,0%	662	25	3	0	Ok
6	ASE JURIDICO	16	1,5%	16	0	0	0	Ok
7	OF CONTROL INT	2	0,2%	2	0	0	0	Ok
8	ASE PLANEACION	6	0,5%	6	0	0	0	Ok
9	ASE SISTEMAS	4	0,4%	3	0	1	0	Ok
10	ALMACEN	0	0,0%	0	0	0	0	Ok
11	TESORERIA	0	0,0%	0	0	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	1095	100,0%	1052	33	10	0	Ok
	INDICADOR			96%	3%	1%	0%	

TABLA 5

ITEMS	TIPO PETICIÓN / ATENCIÓN	TOTAL RECIDIDAS	% Part.	RESPONDIDO	RES. EXTEMPORANEA	EN GESTIÓN	SIN RESPUESTA	Check
1	TUTELA	30	2,7%	29	1	0	0	Ok
2	ACTUALIZACIONES	119	10,9%	118	0	1	0	Ok
3	CERTIFICACIONES	140	12,8%	140	0	0	0	Ok
4	CUENTAS	74	6,8%	74	0	0	0	Ok
5	DERE PETICI	65	5,9%	62	2	1	0	Ok
6	QUE - RECLA	32	2,9%	29	0	3	0	Ok
7	SOLIC GRAL	502	45,8%	470	28	4	0	Ok
8	INFORMACION	123	11,2%	121	1	1	0	Ok
9	OTRO	0	0,0%	0	0	0	0	Ok
10	PERMISO VENTAS	8	0,7%	7	1	0	0	Ok
11	ENAJENACION	2	0,2%	2	0	0	0	Ok
	TOTAL ESTADISTICA	1095	100,0%	1052	33	10	0	Ok
	INDICADOR			96%	3%	1%	0%	

Generó:


