



Peticiones, Quejas y Reclamos

Septiembre -Octubre 2015

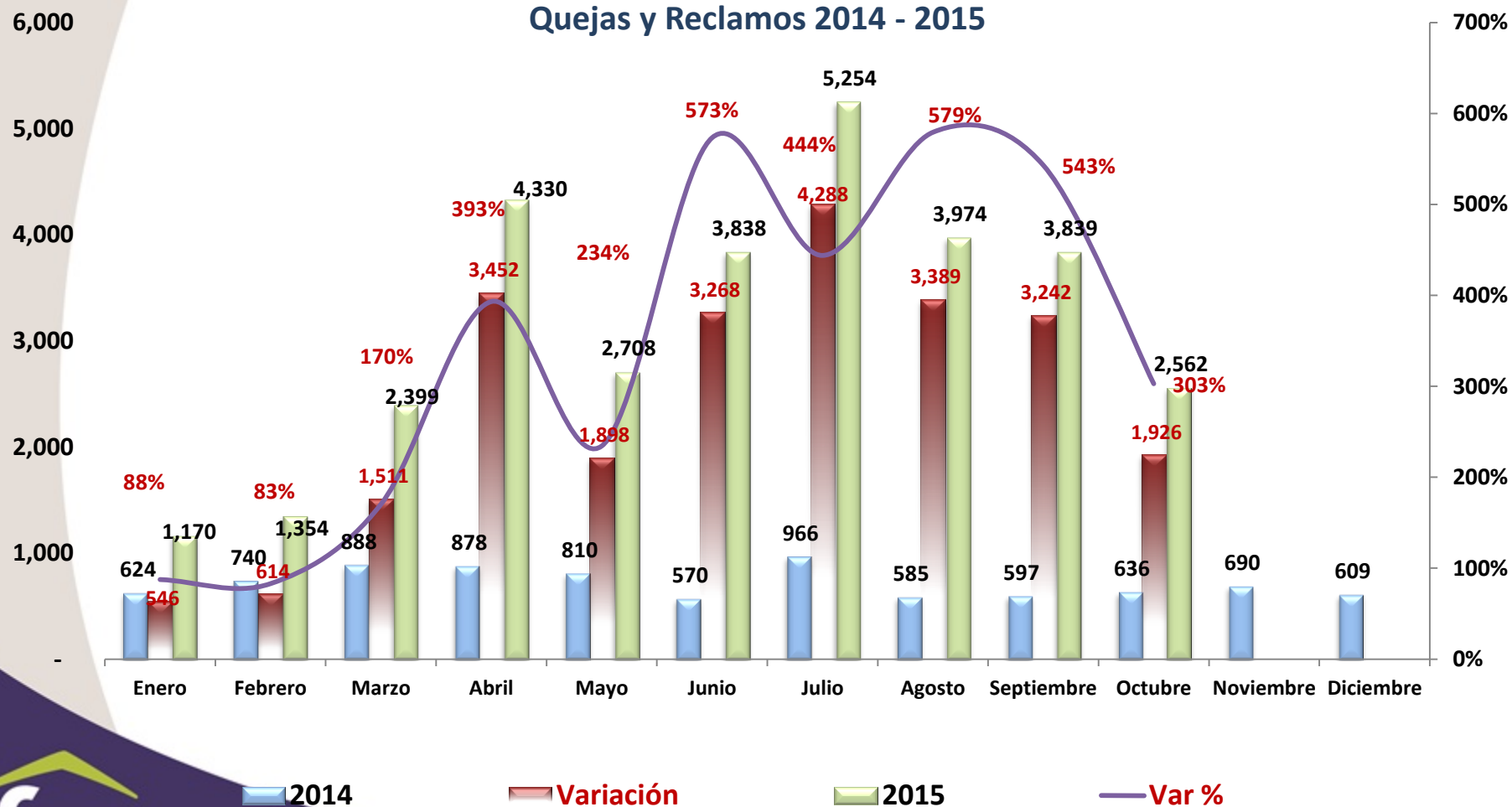
Informe Quejas y Reclamos Septiembre -Octubre

Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos

Proceso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Var-(Sept - Oct)	Var%
Quejas y Reclamos	1170	1354	2399	4330	2708	3838	5254	3974	3839	2562	-1277	-33%
Tramites	3224	4534	13376	8788	7160	3337	3988	1794	2618	3620	1002	38%
Total	4394	5888	15775	13118	9868	7175	9242	5768	6457	6182	-275	-4%

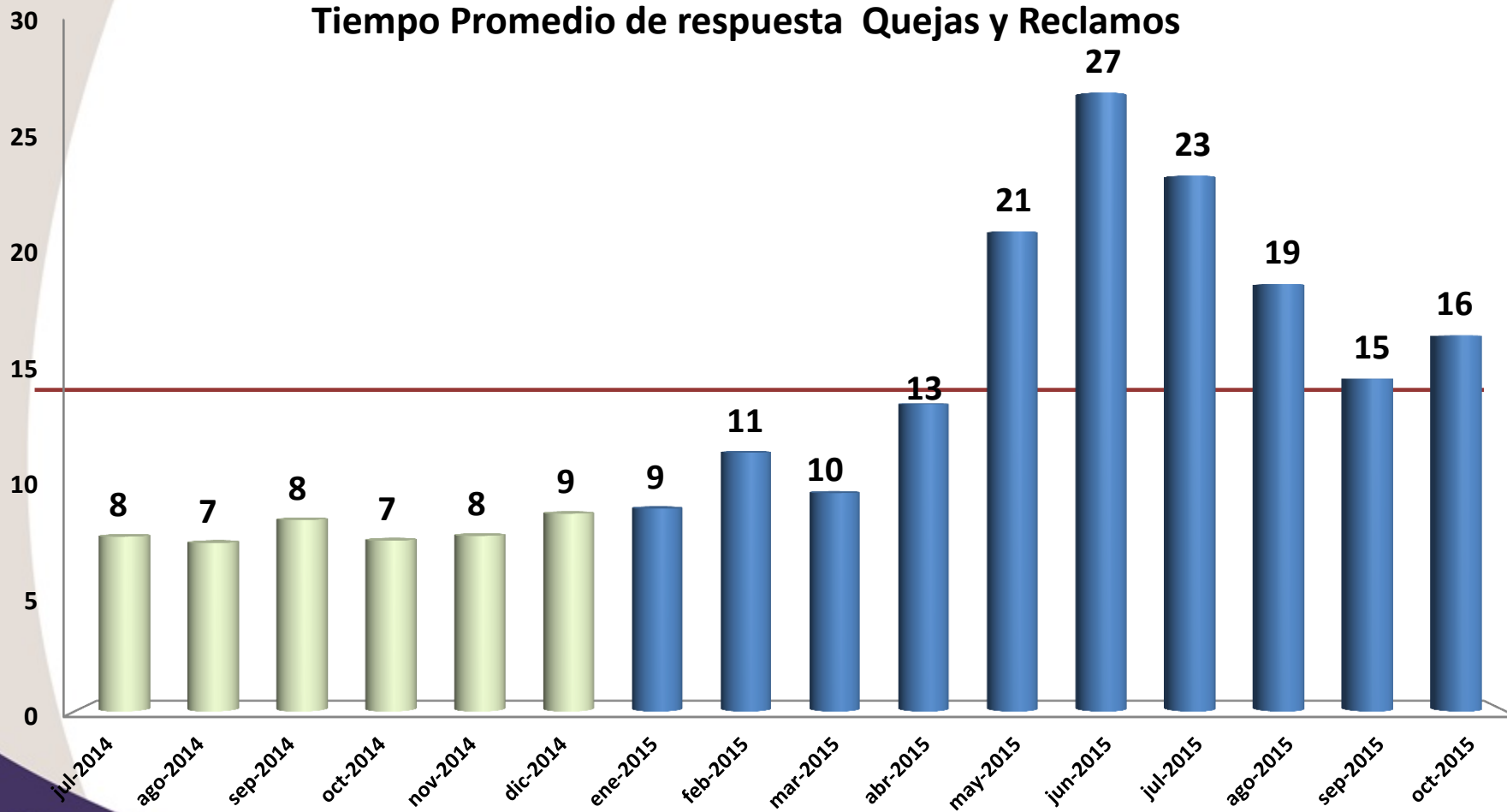
Informe Quejas y Reclamos Septiembre - Octubre

Quejas y Reclamos 2014 - 2015



Informe Quejas y Reclamos Septiembre - Octubre

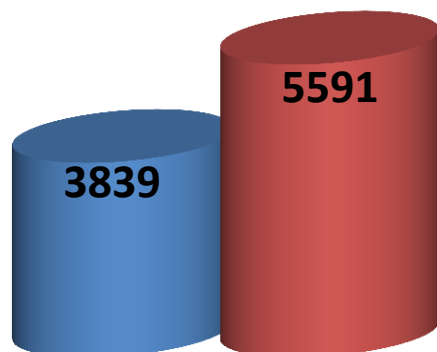
Tiempo Promedio de respuesta Quejas y Reclamos



Informe Quejas y Reclamos Septiembre - Octubre

Septiembre

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



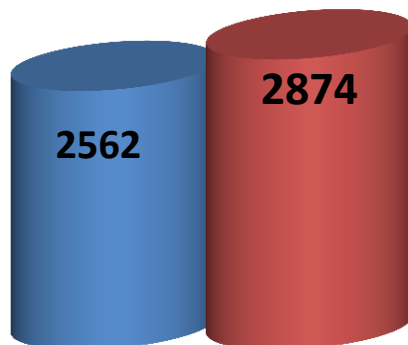
Tramitado

➔ 43% (2379)
Tramitado
extemporáneo

➔ 57% (3212)
Dentro de
términos

Octubre

■ Radicadas durante el mes ■ Tramitada



Tramitado

➔ 56% (1602)
Tramitado
extemporáneo

➔ 44% (1272)
Dentro de
términos

Informe Quejas y Reclamos Septiembre -Octubre

Volúmenes de Eventos por áreas quejas y reclamos

Proceso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Acumulado	Var Q y R, Sep-Oct
Cesantías	109	108	727	2422	372	1250	1202	2115	1629	721	10655	-56%
Cartera	338	452	474	572	751	469	2746	300	587	510	7199	-13%
Crédito	484	481	607	422	556	1254	307	518	795	825	6249	4%
Comercial	208	273	237	460	516	433	714	881	659	418	4799	-37%
DAE	31	40	354	451	513	432	285	160	169	88	2523	-48%
Total	1170	1354	2399	4327	2708	3838	5254	3974	3839	2562	31425	-33%

TOP Quejas y Reclamos

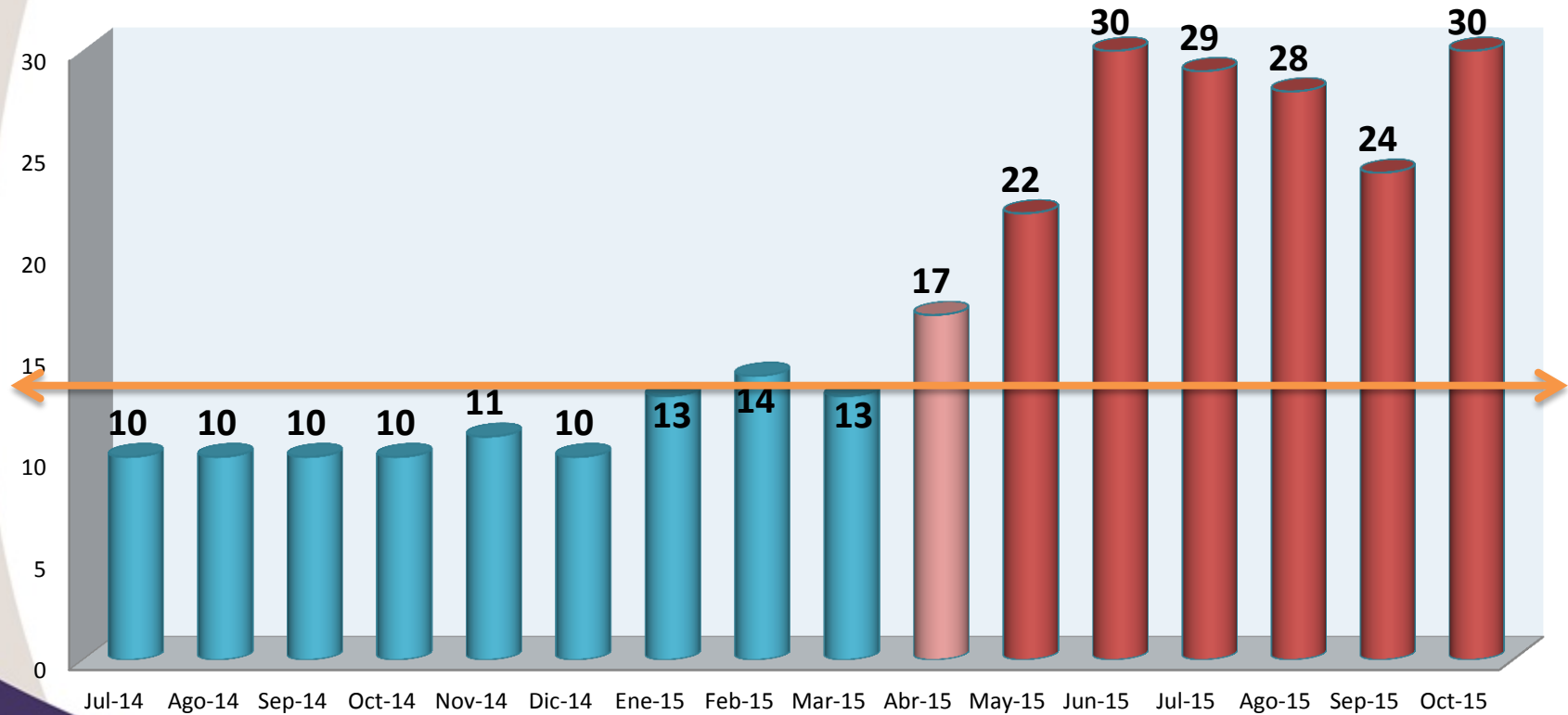
Acumulado Enero - Octubre 2015

PROCESO	Tema	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Acum	Prom 2015	Part % 2015	Var. %	Var. Volumen
CESANTÍAS	Inconformidad en el trámite o en el pago de cesantías	77	85	614	2071	354	1206	2591	1774	1441	542	10755	1076	34%	-62%	-899
CREDITO	Demora en aprobación de solicitud de crédito hipotecario	10	42	166	194	313	874	753	324	481	496	3653	365	12%	3%	15
DAE	Demora en cargue de cesantías	31	40	354	454	513	432	285	160	169	88	2526	253	8%	-48%	-81
COMERCIAL	Demora en el trámite de crédito hipotecario	16	9	13	100	251	225	395	681	449	248	2387	239	8%	-45%	-201
CREDITO	Demora en trámite desembolso crédito hipotecario	229	257	290	159	172	215	229	102	135	138	1926	193	6%	2%	3
CARTERA	Inconformidad por la no recepción de facturas de crédito hipotecario	162	240	164	149	372	118	70	132	158	102	1667	167	5%	-35%	-56
CARTERA	Inconformidad con el estado del crédito hipotecario	57	59	111	196	160	184	119	84	254	256	1480	148	5%	1%	2
CESANTÍAS	Inconformidad en el trámite o en el pago para pago de AVC	9	10	46	147	10	44	153	34	188	172	813	81	3%	-9%	-16
COMERCIAL	Mala atención en los puntos de atención (Cesantías)	69	115	148	137	143	62	44	30	29	13	790	79	3%	-55%	-16
CREDITO	Demora en la revisión de los Avalúos	33	59	50	24	29	62	95	44	54	76	526	53	2%	41%	22
	Demás Tipologías	477	438	443	699	391	416	520	609	481	431	4905	491	16%	-10%	-50
	TOTAL	1170	1354	2399	4330	2708	3838	5254	3974	3839	2562	31428	3143	100%	-33%	-1277
	Total Top 5	363	433	1437	2978	1603	2952	4253	3041	2675	1512	21247	2125			
	% Top 5	31%	32%	60%	69%	59%	77%	81%	77%	70%	59%	68%	68%			

Informe Quejas y reclamos por áreas.

Informe División Crédito

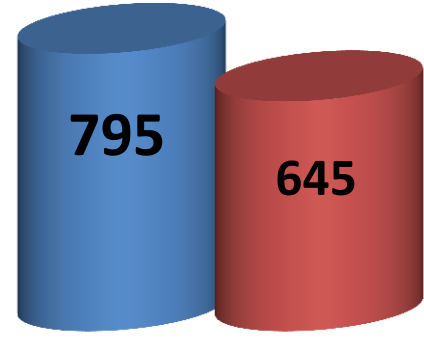
- Tiempo promedio de Respuesta últimos meses



Informe División Crédito

Septiembre

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado

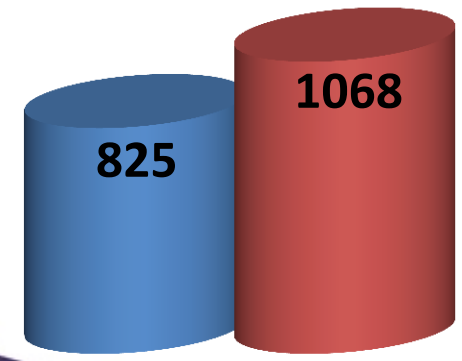


Tramitado

- ➔ 77% (494) Tramitado extemporáneo
- ➔ 23% (151) Dentro de términos

Octubre

■ Radicadas durante el mes ■ Tramitada



Tramitado

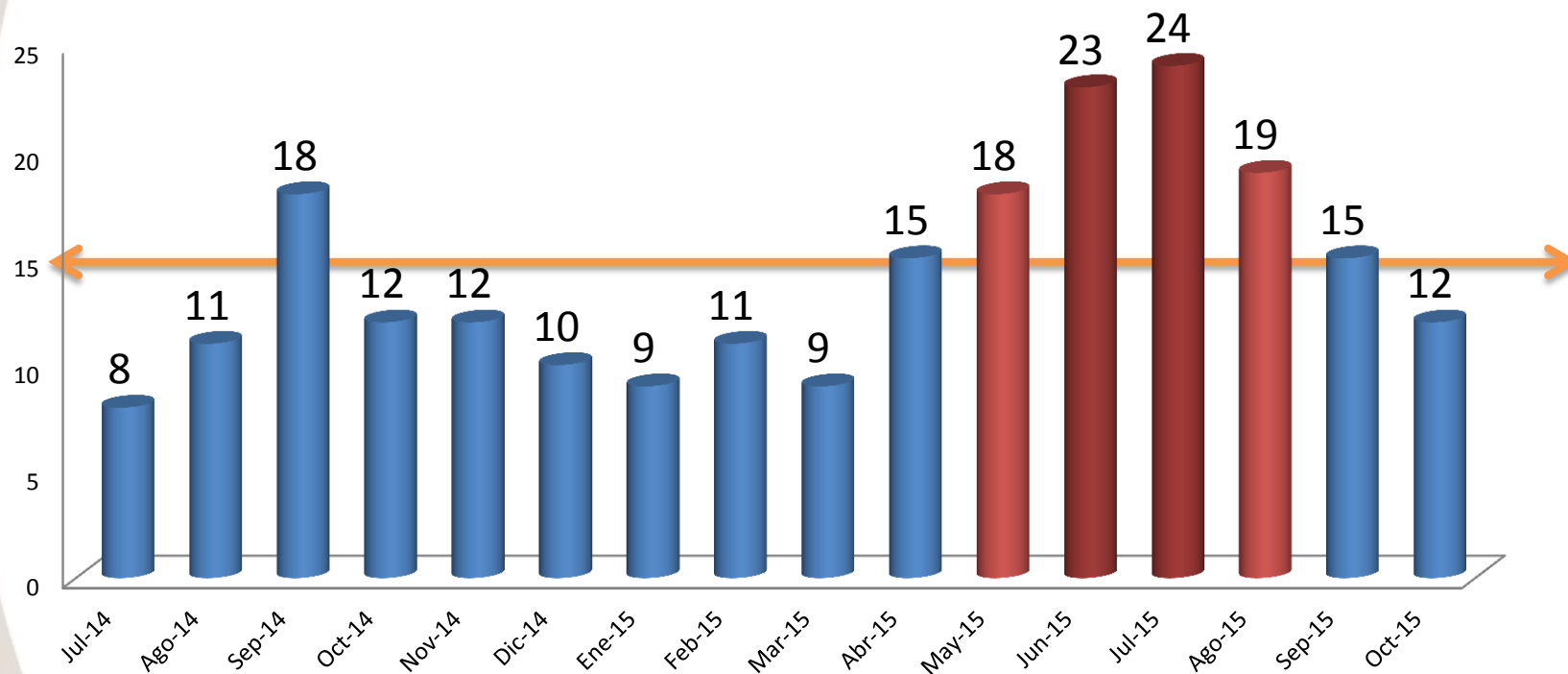
- ➔ 92% (986) Tramitado extemporáneo
- ➔ 8% (82) Dentro de términos

Consolidado Tipologías División Crédito

Tipologías	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Acum	Valor %	Var. Vol	Var %	Prom
Demora en aprobación de solicitud de crédito hipotecario	10	42	166	194	313	874	753	324	481	496	3653	51.1%	15	3%	365
Demora en trámite desembolso crédito hipotecario	229	257	290	159	172	215	229	102	135	138	1926	27.0%	3	2%	193
Demora en la revisión de los Avalúos	33	59	50	24	29	62	95	44	54	76	526	7.4%	22	41%	53
Gestión abogados externos	42	32	34	14	17	37	8	22	41	30	277	3.9%	-11	-27%	28
Inconformidad por condiciones del crédito aprobado	45	26	18	10	12	25	31	11	33	36	247	3.5%	3	9%	25
Inconformidad por la gestión de la agremiación asignada para el avalúo	6	34	18	15	8	20	38	7	18	13	177	2.5%	-5	-28%	18
Gestión Legalización Interna	100	11	14	4	2	2	20	1	9	8	171	2.4%	-1	-11%	17
Demora en trámite desembolso crédito educativo	11	14	13	1	0	5	19	7	3	2	75	1.1%	-1	-33%	8
Demora en aprobación de solicitud de crédito educativo	5	6	4	1	3	3	2	0	5	1	30	0.4%	-4	-80%	3
Otras tipologías	3	0	0	0	0	9	7	0	16	25	60	0.8%	9	56%	6
Total	484	481	607	422	556	1252	1202	518	795	825	7142	100%	30	4%	714
Top 5	449	424	558	406	543	1213	1146	503	744	776	6762	95%	32	4%	676
% Top 5	93%	88%	92%	96%	98%	97%	95%	97%	94%	94%	95%				

Informe División Comercial

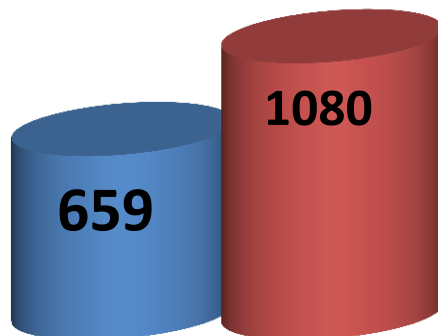
- Tiempo promedio de respuesta últimos meses.



Informe División Comercial

Septiembre

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



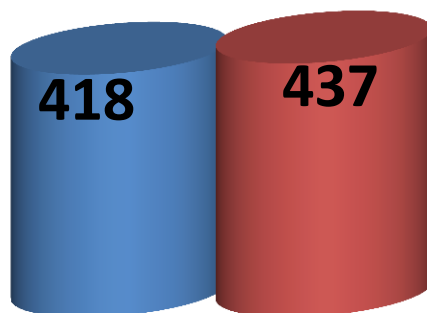
Tramitado

➔ 35% (378)
Tramitado
extemporáneo

➔ 65% (702)
Dentro de
términos

Octubre

■ Radicadas durante el mes ■ Tramitada



Tramitado

➔ 79% (345)
Dentro de
términos

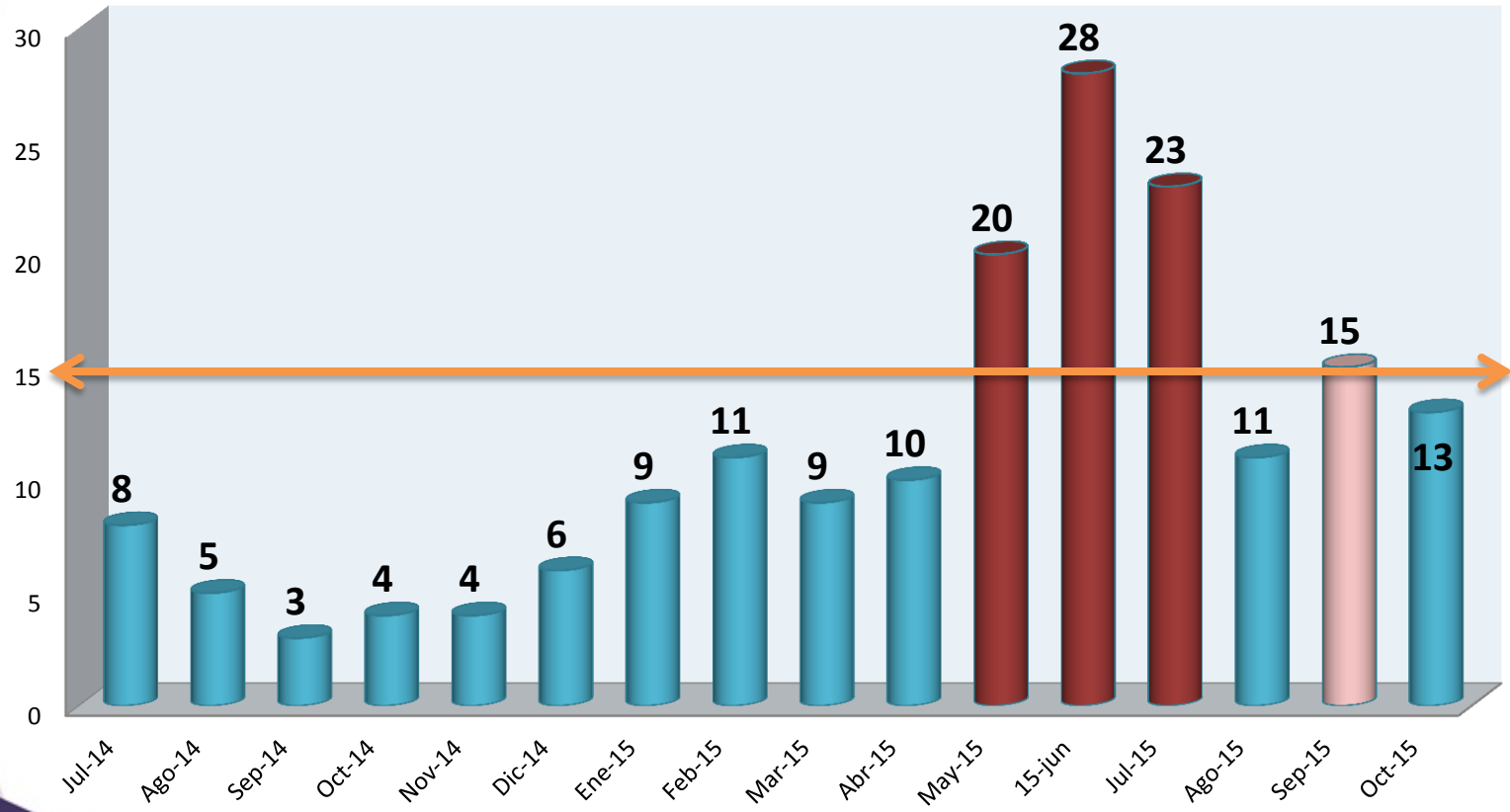
➔ 21% (92)
Tramitado
extemporáneo

Consolidado Tipologías División Comercial

Tipologías	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Acum	Valor %	Var. Vol	Var %	Prom
Demora en el trámite de crédito hipotecario	16	9	13	100	251	225	395	681	449	248	2387	49.7%	-201	-45%	239
Mala Atención en los puntos de Atención	97	187	189	219	175	98	94	61	52	40	1212	25.3%	-12	-23%	121
Demora en el traslado de afiliados de Fondos Privados hacia el FNA	21	9	10	23	34	55	79	64	5	59	359	7.5%	54	1080%	36
Problemas con la pagina Web	27	34	0	35	17	11	15	13	24	9	185	3.9%	-15	-63%	19
Inconformidad con la infraestructura y dotación de los puntos de atención	23	14	20	12	11	2	47	3	9	1	142	3.0%	-8	-89%	14
Demora en el tramite de afiliación a cesantías	2	3	1	32	14	25	41	2	6	0	126	2.6%	-6	-100%	13
Mala atención por parte de los asesores externos	0	0	0	0	0	0	0	21	56	32	109	2.3%	-24	-43%	11
Inadecuado Sumisito de información en los productos Ofrecidos por el FNA	4	0	0	24	0	6	16	3	7	2	62	1.3%	-5	-71%	6
Inconformidad por atención Call Center	0	1	0	0	0	0	16	15	16	7	55	1.1%	-9	-56%	6
Nombres o datos de la cedula incorrectos en la base de datos (AVC)	7	8	0	2	0	0	0	0	7	5	29	0.6%	-2	-29%	3
Problemas con la clave IVR	3	4	0	6	9	3	0	0	0	0	25	0.5%	0	N/A	3
Inconformidad con liquidación de intereses sobre AVC	4	4	3	1	0	0	0	5	3	2	22	0.5%	-1	-33%	2
Demora en el tramite de afiliación AVC	0	0	0	2	0	4	7	2	2	1	18	0.4%	-1	-50%	2
No se han asignado asesores externos o se incumple con la cita.	0	0	0	0	0	0	0	4	9	2	15	0.3%	-7	-78%	2
Demora en el trámite de crédito educativo	4	0	0	0	1	2	1	1	3	0	12	0.3%	-3	-100%	1
Inconsistencias en la verificación de documentos que genera subsanación	0	0	0	0	3	1	0	0	3	1	8	0.2%	-2	-67%	1
Publicidad engañosa en los productos Ofrecidos por el FNA	0	0	0	0	1	0	1	2	3	1	8	0.2%	-2	-67%	1
Otros	0	0	1	4	0	1	2	4	5	8	25	0.5%	3	60%	3
Total	208	273	237	460	516	433	714	881	659	418	4799	100.0%	-241	-37%	480
Top 5	184	253	235	410	502	414	656	842	597	388	4285	89.29%	-209	-35%	448
% Top 5	88%	93%	99%	89%	97%	96%	92%	96%	91%	93%	89%				

Informe División Cartera

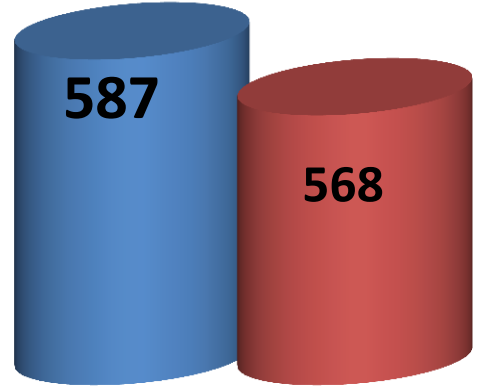
- Tiempo promedio de respuesta últimos meses.



Informe División Cartera

Septiembre

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado

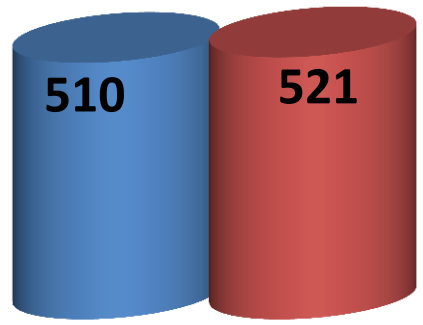


Tramitado

- ➔ 73% (417) Dentro de términos
- ➔ 27% (151) Tramitado extemporáneo

Octubre

■ Radicadas durante el mes ■ Tramitada



Tramitado

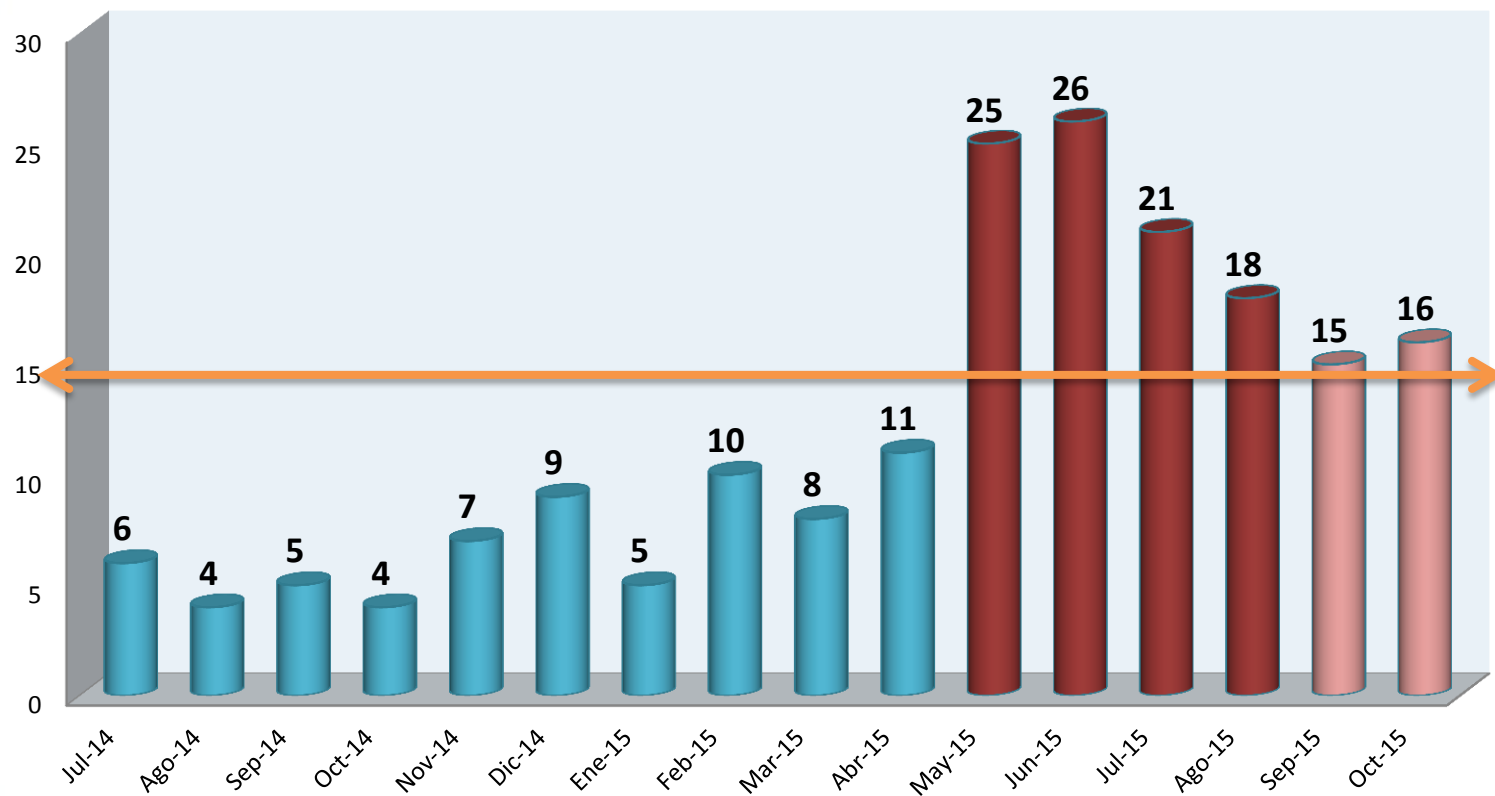
- ➔ 67% (348) Dentro de términos
- ➔ 33% (173) Tramitado extemporáneo

Consolidado Tipologías División Cartera

Tipologías	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Acum	Valor %	Var. Vol	Var %	Prom
Inconformidad por la no recepción de facturas de crédito hipotecario	162	240	164	149	372	118	70	132	158	102	1667	35.0%	-56	-35%	167
Inconformidad con el estado del crédito hipotecario	57	59	111	196	160	184	119	84	254	256	1480	31.1%	2	1%	148
Inconsistencias en el cruce de cesantías o AVC al crédito Hipotecario	11	28	53	36	88	28	36	26	18	15	339	7.1%	-3	-17%	34
Inconformidad por reporte a centrales de riesgo en crédito hipotecario	14	32	12	16	44	33	24	10	49	39	273	5.7%	-10	-20%	27
Inconformidad por la aplicación de pagos ordinarios y extraordinarios al crédito hipotecario	16	19	9	57	18	39	2	0	3	10	173	3.6%	7	233%	17
Pagos no aplicados a crédito hipotecario	22	26	16	16	5	24	13	7	16	21	166	3.5%	5	31%	17
Inconformidad con el estado del crédito educativo	7	4	58	3	5	1	2	7	6	7	100	2.1%	1	17%	10
Inconformidad por cobro de crédito hipotecario a través de casas de cobranzas	2	3	3	2	4	6	7	15	32	26	100	2.1%	-6	-19%	10
Inconformidad sobre trámite de cancelación de hipoteca	0	1	11	50	8	8	3	1	2	0	84	1.8%	-2	-100%	8
Inconformidad por la rede nominación del crédito inicialmente pactado	16	17	2	5	7	0	6	3	5	1	62	1.3%	-4	-80%	6
Inconformidad por liquidación del valor de las cuotas del crédito , incluyendo la primera cuota	5	9	2	7	6	10	3	3	4	5	54	1.1%	1	25%	5
Inconformidad por errores en la facturación de crédito hipotecario	3	7	11	9	6	1	8	0	2	0	47	1.0%	-2	-100%	5
Inconformidad por no aprobación de la cobertura FRECH	5	1	0	2	3	2	0	0	30	0	43	0.9%	-30	-100%	4
Inconformidad por pérdida de la cobertura de tasa condicionada por el gobierno nacional FRECH por mora	2	1	3	9	13	0	3	1	1	6	39	0.8%	5	500%	4
Otras Tipologías	16	5	19	15	12	15	11	11	7	22	133	2.8%	15	214%	13
Total	338	452	474	572	751	469	307	300	587	510	4760	100%	-77	-13%	476
Top 5	273	385	398	440	682	402	262	253	493	418	4006	84%	-75	-15%	401
% Top 5	81%	85%	84%	77%	91%	86%	85%	84%	84%	82%	84%				

Informe División Cesantías

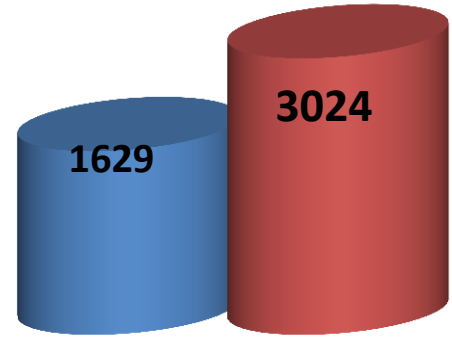
- Tiempo promedio de Respuesta últimos meses



Informe División cesantías

Septiembre

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



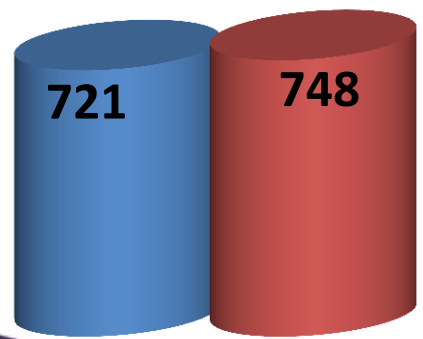
Tramitado

➔ 45% (1369)
Tramitado
extemporáneo

➔ 55% (1655)
Dentro de
términos

Octubre

■ Radicadas durante el mes ■ Tramitada



Tramitado

➔ 58% (434)
Dentro de
términos

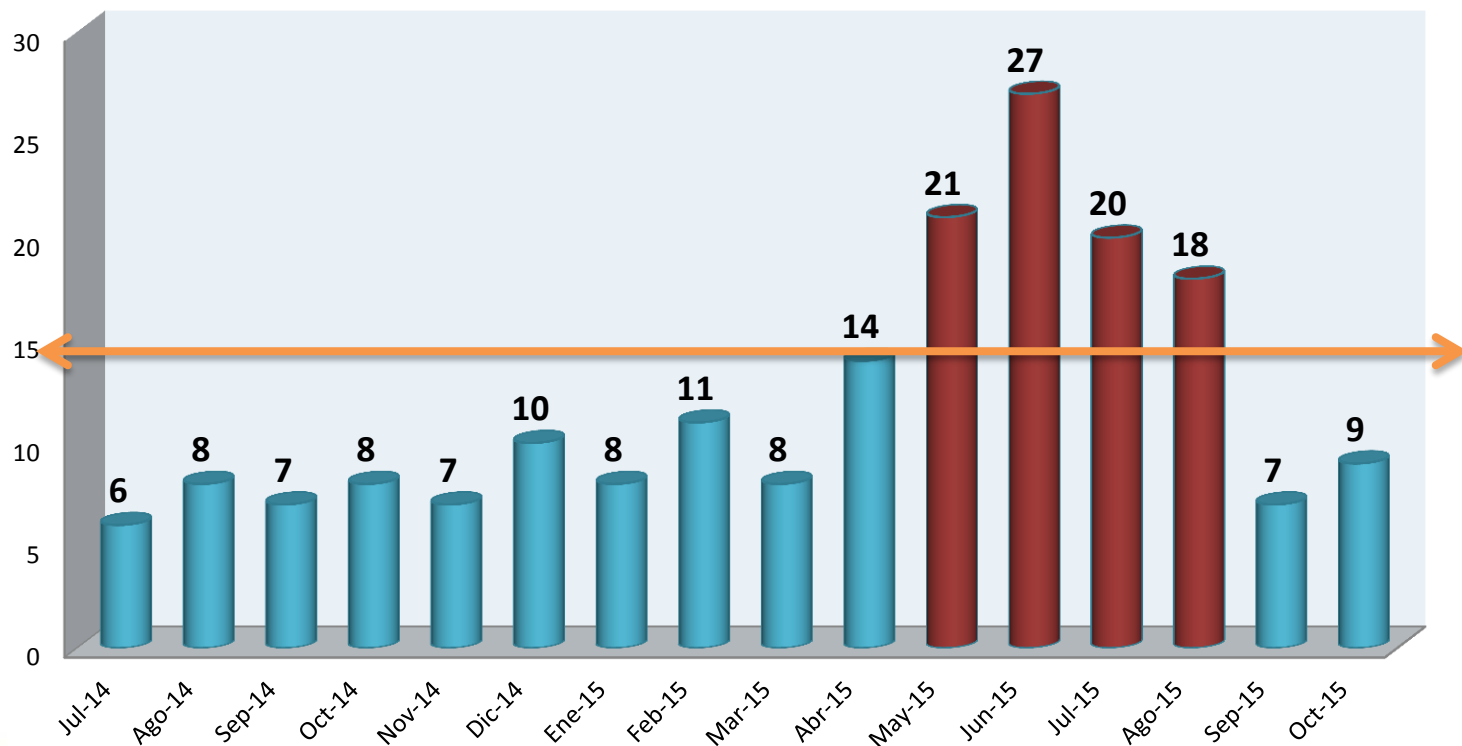
➔ 42% (314)
Tramitado
extemporáneo

Consolidado Tipologías División Cesantías

Tipologías	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Acum	Val %	Var. Vol	Var %	Prom
Inconformidad en el trámite o en el pago de cesantías	77	85	614	2071	354	1206	2591	1774	1441	542	10213	88.98%	-899	-62%	1076
Inconformidad en el trámite o en el pago para pago de AVC	9	10	46	147	10	44	153	34	188	172	641	5.58%	-16	-9%	81
Inconformidad en el pago de Cesantías de afiliados fallecidos	5	0	5	5	0	0	0	270	0	0	285	2.48%	0	N/A	29
Inconformidad en Reintegros de Cesantías	0	0	1	142	0	0	0	0	0	0	143	1.25%	0	N/A	14
Inconformidad en Reintegros de AVC	1	0	0	5	0	0	0	0	0	0	6	0.05%	0	N/A	1
Inconformidad en el pago de AVC de afiliados fallecidos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.01%	0	N/A	0
Otras Tipologías	16	13	61	52	8	0	2	37	0	7	189	1.65%	7	N/A	20
Total	109	108	727	2422	372	1250	2746	2115	1629	721	11478	100%	-908	-56%	1220
Top 5	93	95	666	2370	364	1250	2744	2078	1629	714	11288	98%	-915	-56%	1200
% Top 5	85%	88%	92%	98%	98%	100%	99.99%	98%	100%	99%	98%				

Informe División DAE

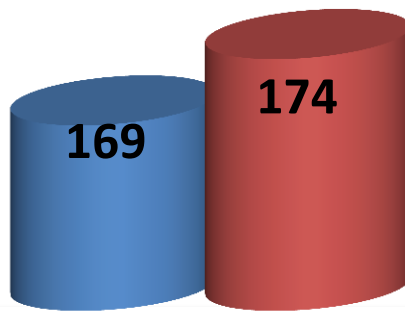
- Tiempo promedio de Respuesta últimos meses



Informe División DAE

Septiembre

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



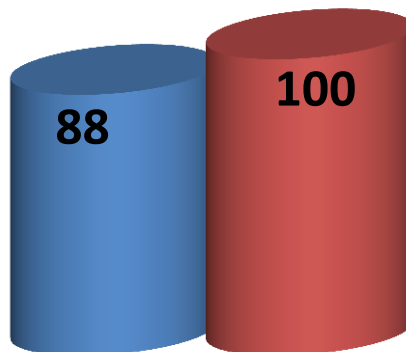
Tramitado

→ 91% (158)
Dentro de
términos

→ 9% (16)
Tramitado
extemporáneo

Octubre

■ Radicadas durante el mes ■ Tramitada



Tramitado

→ 85% (85)
Dentro de
términos

→ 15% (15)
Tramitado
extemporáneo

Consolidado Tipologías División DAE

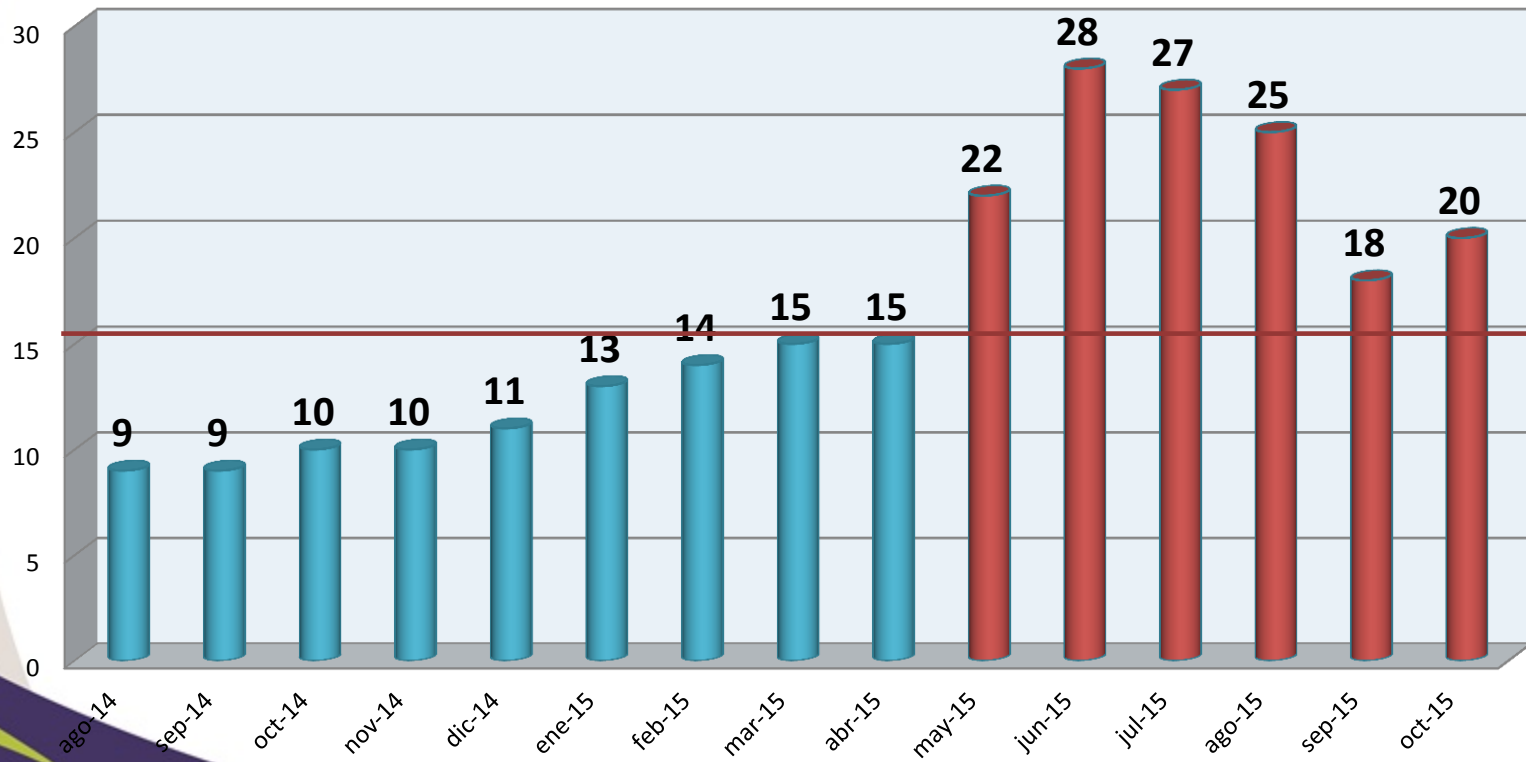
Tipologías	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Acum	Val %	Var. Vol	Var %	Prom
Demora en cargue de cesantías	31	40	354	454	513	432	285	216	169	88	2582	100%	-81	-48%	258
Total	31	40	354	454	513	432	285	216	169	88	2582	100%	-81	-48%	258

Informe Peticiones

Proceso	Tipología	Acumulado 2015	Promedio 2015	Part. % 2015	Var. % últ 2 meses
Cartera	Aplicación de cesantías al crédito	8100	810	22%	15%
Comercial y Crédito	Consulta sobre condiciones de productos	3536	354	10%	29%
Cartera	Aplicación pago extraordinario al crédito hipotecario	2091	209	6%	-7%
Crédito	Solicitud de Prorrogas.	1117	112	3%	72%
Crédito	Información Subsidios.	873	87	2%	582%
Total		36922	3836	100%	21%
Total Top 5		15717			
% Top 5		43%			

Informe Peticiones

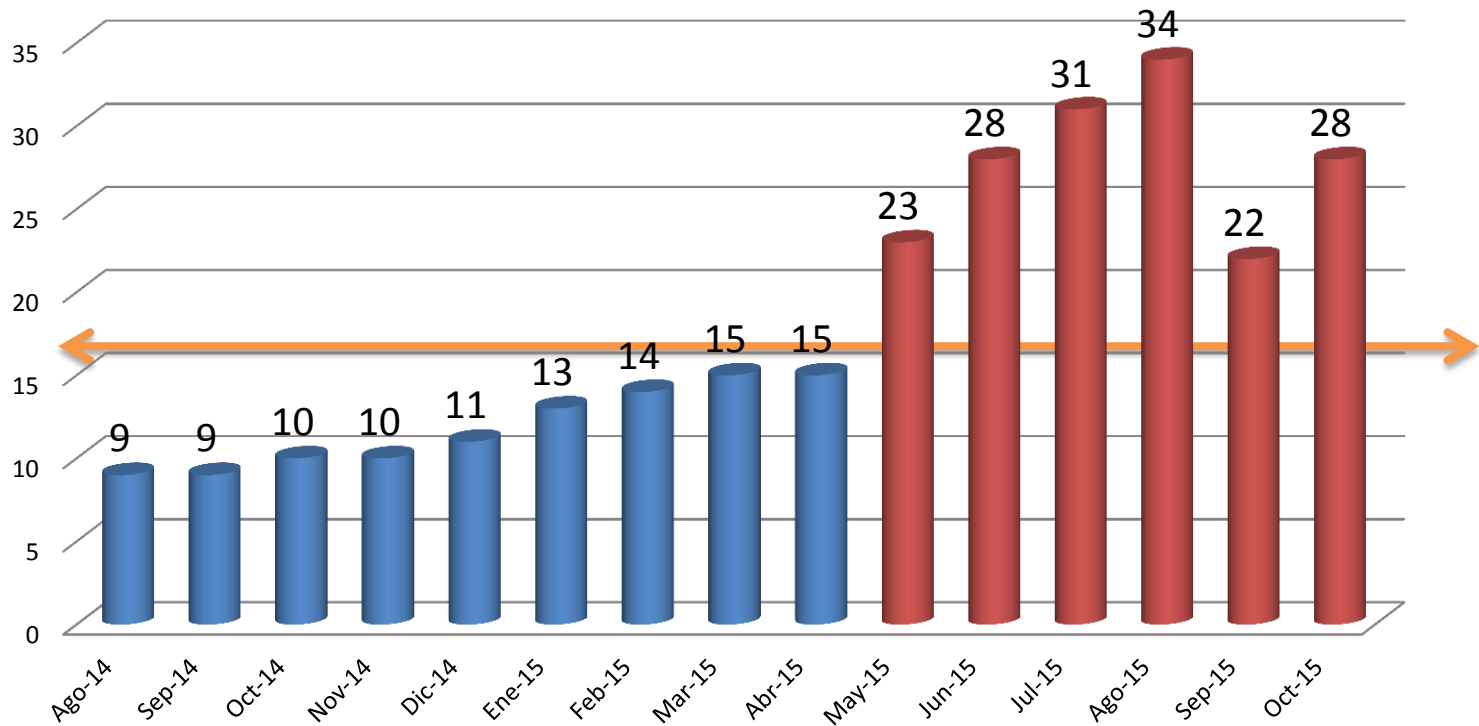
Tiempo promedio de respuesta últimos meses



Informe Peticiones por áreas.

Informe División Crédito

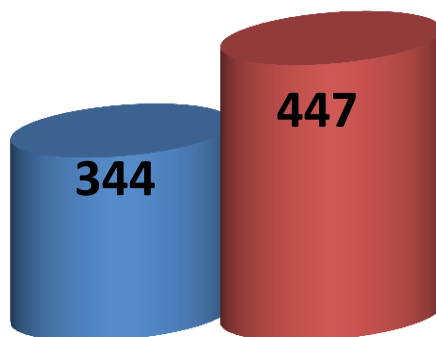
- Tiempo promedio de Respuesta últimos meses



Informe División Crédito

Septiembre

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



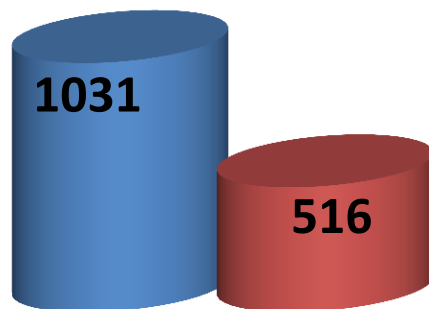
Tramitado

72% (345)
Tramitado
extemporáneo

28% (132)
Dentro de
términos

Octubre

■ Radicadas durante el mes ■ Tramitada



Tramitado

82% (424)
Tramitado
extemporáneo

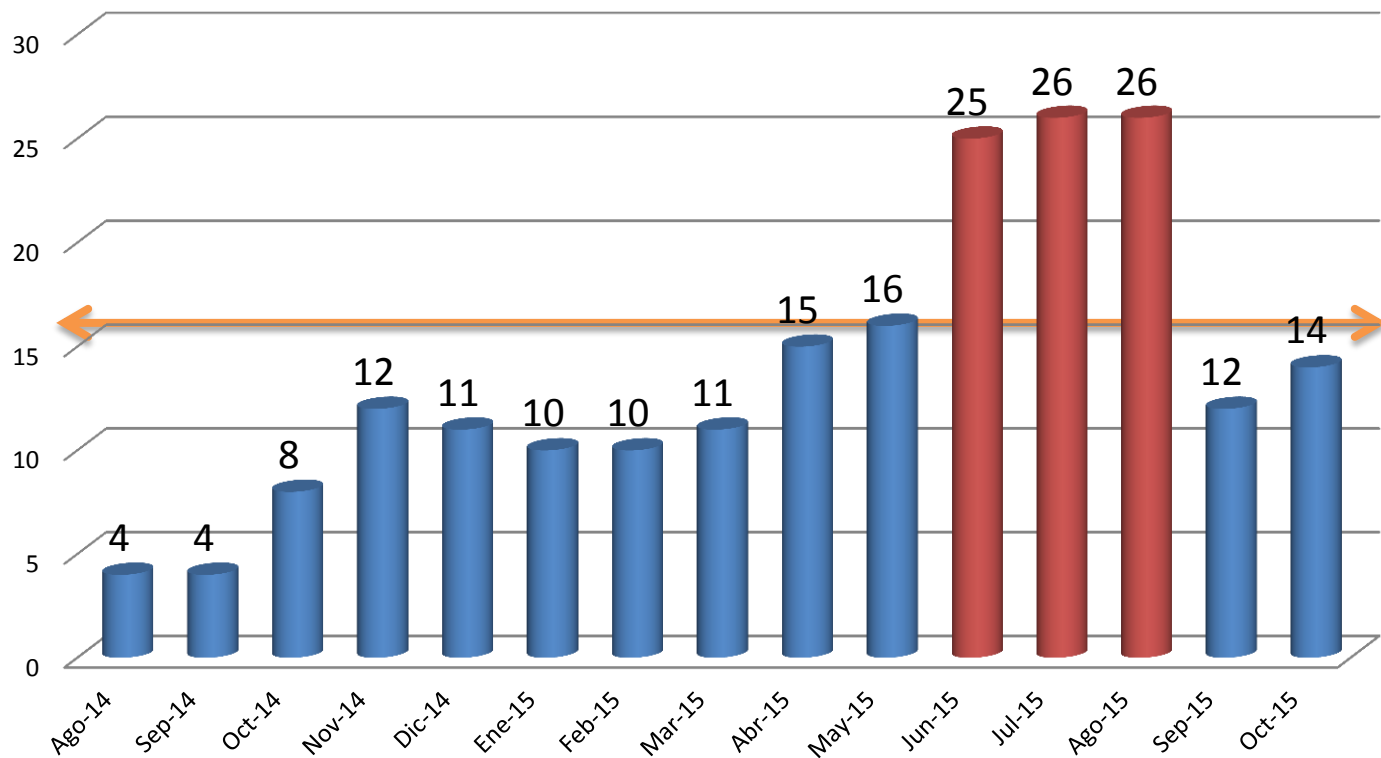
18% (92)
Dentro de
términos

Consolidado Tipologías División Crédito

Tipología	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Acu	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Promedio
Consulta.	63	104	118	76	85	121	35	45	66	420	1133	21%	354	536%	113
Solicitud ampliación: Prorrogas.	111	98	96	63	102	107	135	41	134	230	1117	21%	96	72%	112
Información Subsidios: Hábitat, Fon vivienda y Tasa FRECH.	84	106	90	48	54	111	100	22	33	225	873	17%	192	582%	87
Estudio de capacidad de endeudamiento.	21	31	81	54	50	69	17	16	14	20	373	7%	6	43%	37
Información de estudio de Crédito	45	8	14	13	53	76	53	10	17	41	330	6%	24	141%	33
Solicitud de segundo desembolso.	20	30	27	18	25	24	5	6	5	2	162	3%	-3	-60%	16
Cambio de abogado.	12	26	30	20	15	15	9	5	18	11	161	3%	-7	-39%	16
Cambio línea de crédito.	39	22	13	4	9	11	33	7	7	13	158	3%	6	86%	16
Devolución de documentos aportados por el Consumidor Financiero.	13	26	20	10	16	35	14	8	7	6	155	3%	-1	-14%	16
Asignación de abogado Externo	15	0	30	19	22	14	16	10	11	9	146	3%	-2	-18%	15
Demás tipologías	75	105	83	59	43	73	123	16	32	54	663	13%	22	69%	66
Total	498	556	602	384	474	656	540	186	344	1031	5271	100%	687	200%	527
Top 5	324	347	399	254	344	484	340	134	257	936	3819	72%	679	264%	382
% top 5	65%	62%	66%	66%	73%	74%	63%	72%	75%	91%	72%				

Informe División Comercial

- Tiempo promedio de Respuesta últimos meses



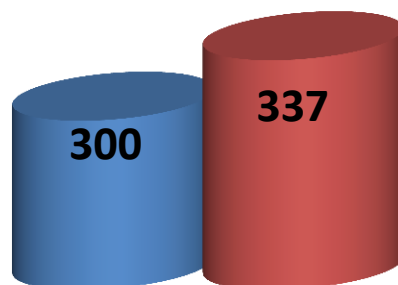
Consolidado Tipologías División Comercial

Tipología	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Acu	Valor %	Var. últimos 2 meses	Var %	Prom
Información sobre tramites o productos ofrecidos por el fna	252	396	362	336	331	442	250	101	186	439	3095	62%	253	136%	310
Actualización de datos.	29	21	18	49	45	93	182	18	18	198	671	13%	180	1000%	67
Asignación de clave IVR.	55	138	61	51	19	19	23	67	6	19	458	9%	13	217%	46
Solicitud de cancelación de cuenta AVC.	40	36	31	27	14	20	0	0	3	25	196	4%	22	733%	20
Devolución de documentos aportados por el Consumidor Financiero.	2	10	9	12	14	22	0	25	2	15	111	2%	13	650%	11
Devolución de dinero por pago de estudio de crédito.	14	12	4	5	12	0	15	10	2	1	75	2%	-1	-50%	8
Sugerencia.	4	8	5	3	0	5	0	2	4	0	31	1%	-4	-100%	3
Demás Tipologías	12	15	6	24	7	2	93	77	79	40	355	7%	-39	-49%	36
Total	408	636	496	507	442	603	563	300	300	737	4992	100%	437	146%	499
Top 5	390	603	481	475	423	596	470	221	217	696	4572	92%	479	221%	457
% top 5	96%	95%	97%	94%	96%	99%	83%	74%	72%	94%	91%				

Informe División Comercial

Septiembre

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



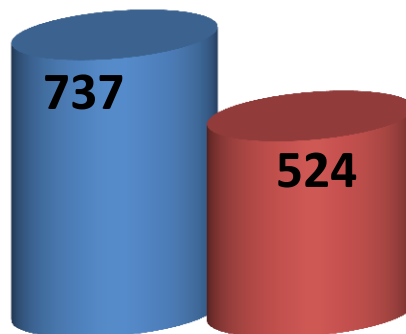
Tramitado

31% (104)
Tramitado
extemporáneo

69% (233)
Dentro de
términos

Octubre

■ Radicadas durante el mes ■ Tramitada



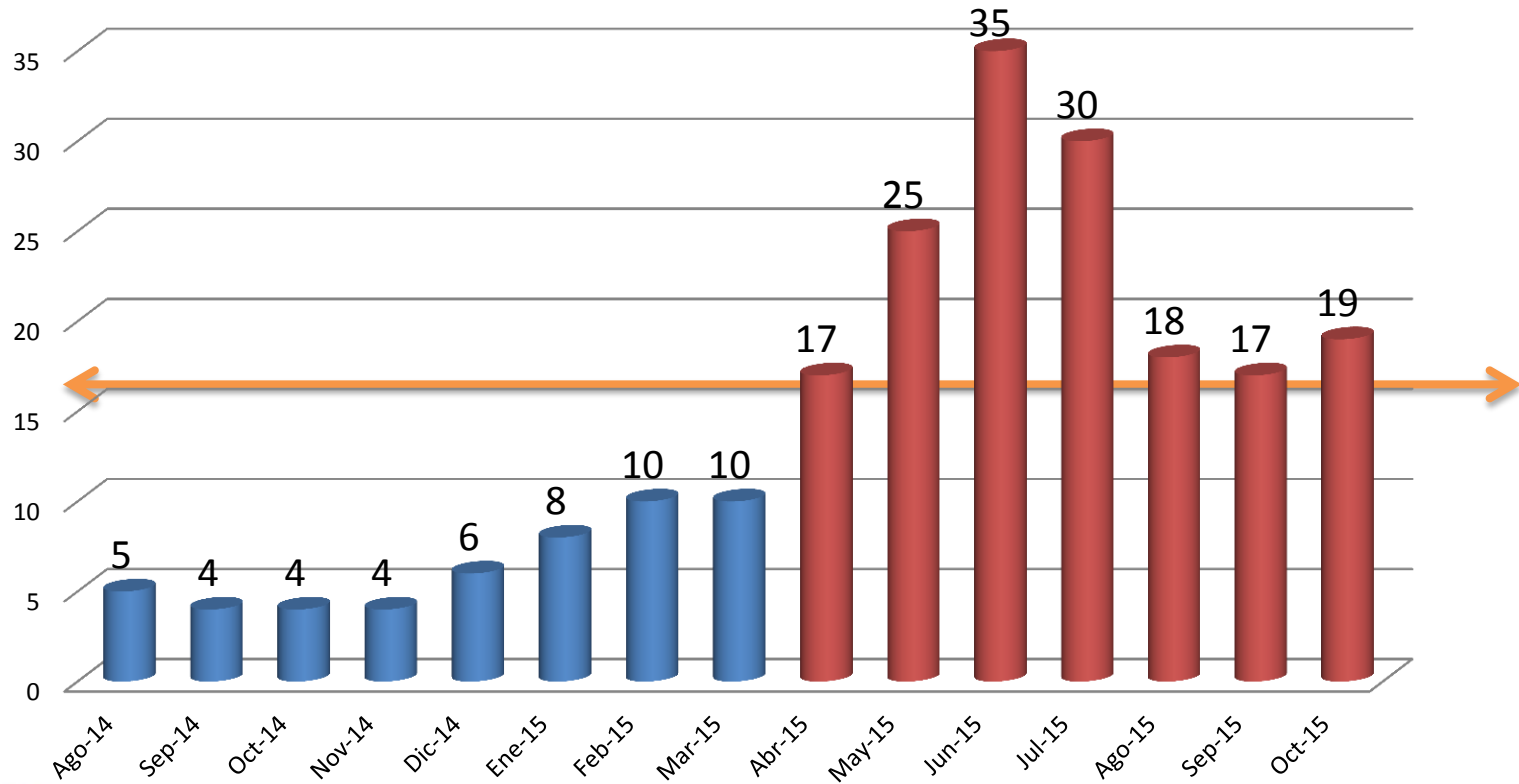
Tramitado

31% (164)
Tramitado
extemporáneo


69% (360)
Dentro de
términos

Informe División Cartera

- Tiempo promedio respuesta últimos meses



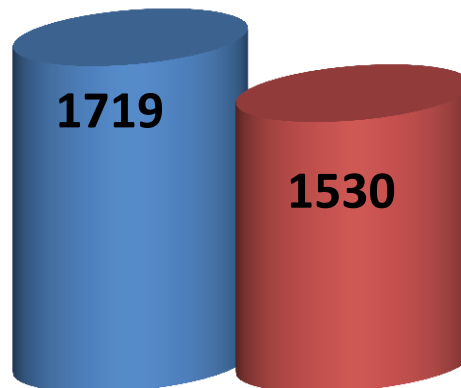
Consolidado Tipologías División Cartera

Tipología	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Acum	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Promedio 2015
Aplicación de cesantías a capital para reducción de plazo.	627	1128	85	47	970	647	856	279	314	381	5334	30%	67	21%	533
Aplicación de cesantías a cuotas futuras.	331	447	43	92	361	345	396	128	202	231	2576	15%	29	14%	258
Consulta.	132	131	36	43	202	215	392	150	253	110	1664	9%	-143	-57%	166
Aplicación de pago extraordinario a capital para reducción de tiempo.	246	151	4	38	183	205	220	67	221	210	1545	9%	-11	-5%	155
Normalización (Acuerdo de pago o Extinción aplicación en el sistema).	0	30	120	384	196	0	165	30	50	103	1078	6%	53	106%	108
Cambio de fecha corte de facturación.	88	114	7	82	193	128	123	30	173	123	1061	6%	-50	-29%	106
Aplicación de pagos ordinarios y extraordinarios al crédito - Hipotecario / Educativo.	0	50	68	323	23	0	22	17	30	23	556	3%	-7	-23%	56
Información sobre cambio de sistema amortización de pesos a UVR.	40	55	9	30	71	58	76	24	84	66	513	3%	-18	-21%	51
Aplicación de dinero de la cuenta de AVC a capital con reducción de plazo.	57	38	6	3	9	19	63	24	51	127	397	2%	76	149%	40
Aplicación de cesantías a capital para reducción de cuota.	28	43	7	2	27	15	24	7	25	12	190	1%	-13	-52%	19
Demás Tipologías	216	132	472	230	341	407	403	118	316	195	2830	16%	-121	-38%	283
Total	1765	2319	857	1274	2576	2039	2740	874	1719	1581	17744	100%	-138	-8%	1774
Top 5 Tipologías	1336	1887	288	604	1912	1412	2029	654	1163	1072	12357	70%	-91	-8%	1236
% top 5	76%	81%	34%	47%	74%	69%	74%	75%	68%	68%	70%				

Informe División Cartera

Septiembre

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



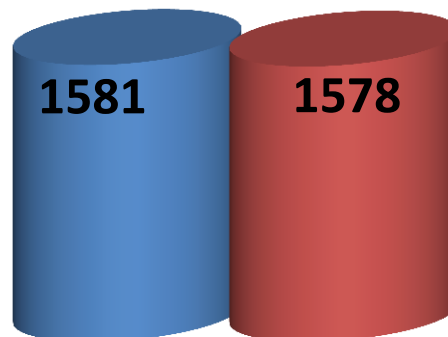
Tramitado

46% (697)
Tramitado
extemporáneo

54% (833)
Dentro de
términos

Octubre

■ Radicadas durante el mes ■ Tramitada



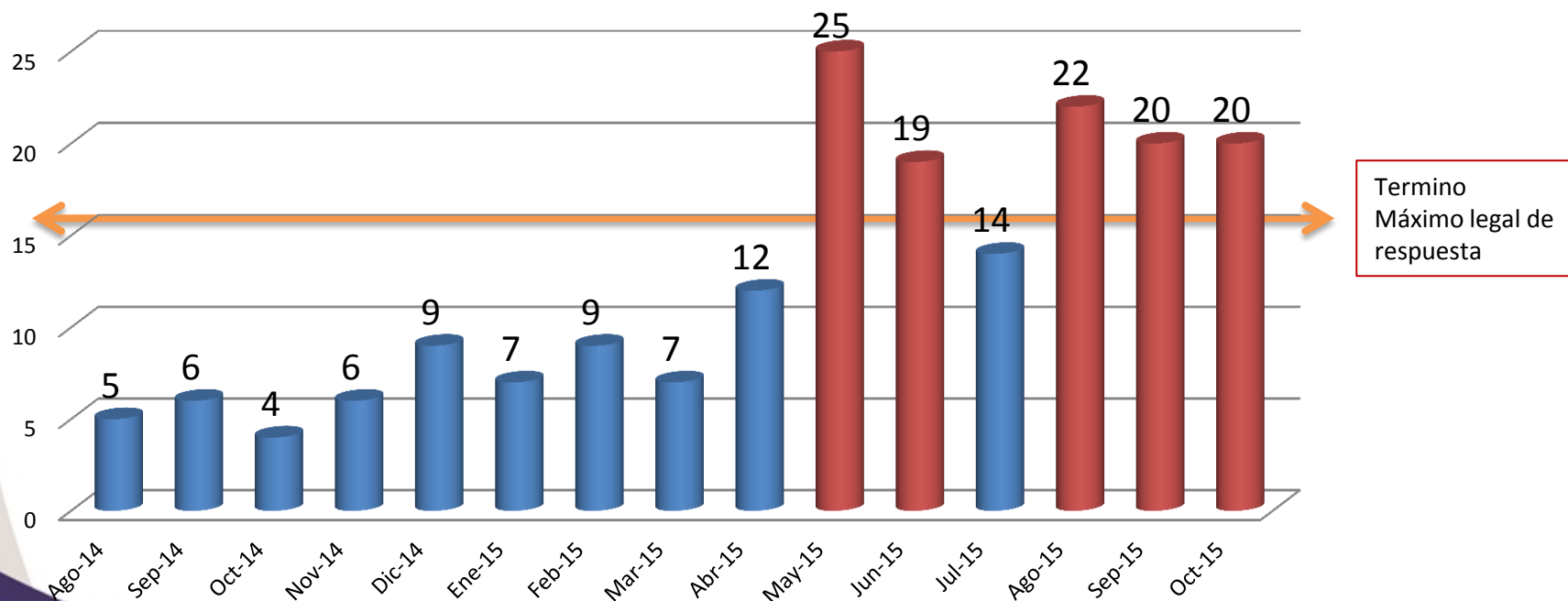
Tramitado

56% (880)
Tramitado
extemporáneo

44% (698)
Dentro de
términos

Informe División Cesantías

- Tiempo promedio de Respuesta últimos meses



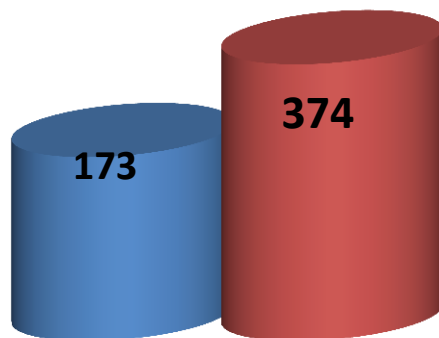
Consolidado Tipologías División Cesantías

Tipología	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Acum 2015	Valor %	Variación últimos 2 meses	Var %	Prom 2015
Solicitud extractó de cesantías	15	42	49	64	26	23	61	106	154	145	685	55%	-9	-6%	69
Solicitud desembolso de cesantías	6	5	52	2	99	0	0	0	0	0	164	13%	0	N/a	16
Solicitud de información de cesantías	43	36	11	7	2	1	2	148	0	12	262	21%	12	N/a	26
Demás tipologías	20	21	969	9	48	13	19	104	19	27	1249	100%	8	42%	125
Total	84	104	1081	82	175	37	82	358	173	184	2360	189%	11	6%	236

Informe División Cesantías

Septiembre

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



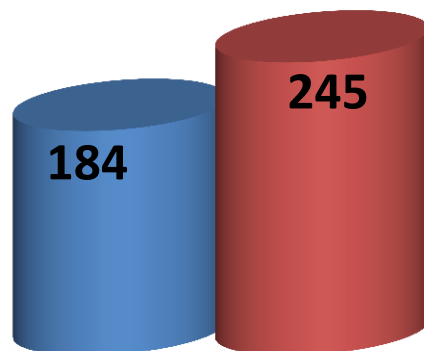
Tramitado

72% (270)
Tramitado
extemporáneo

28% (104)
Dentro de
términos

Octubre

■ Radicadas durante el mes ■ Tramitada

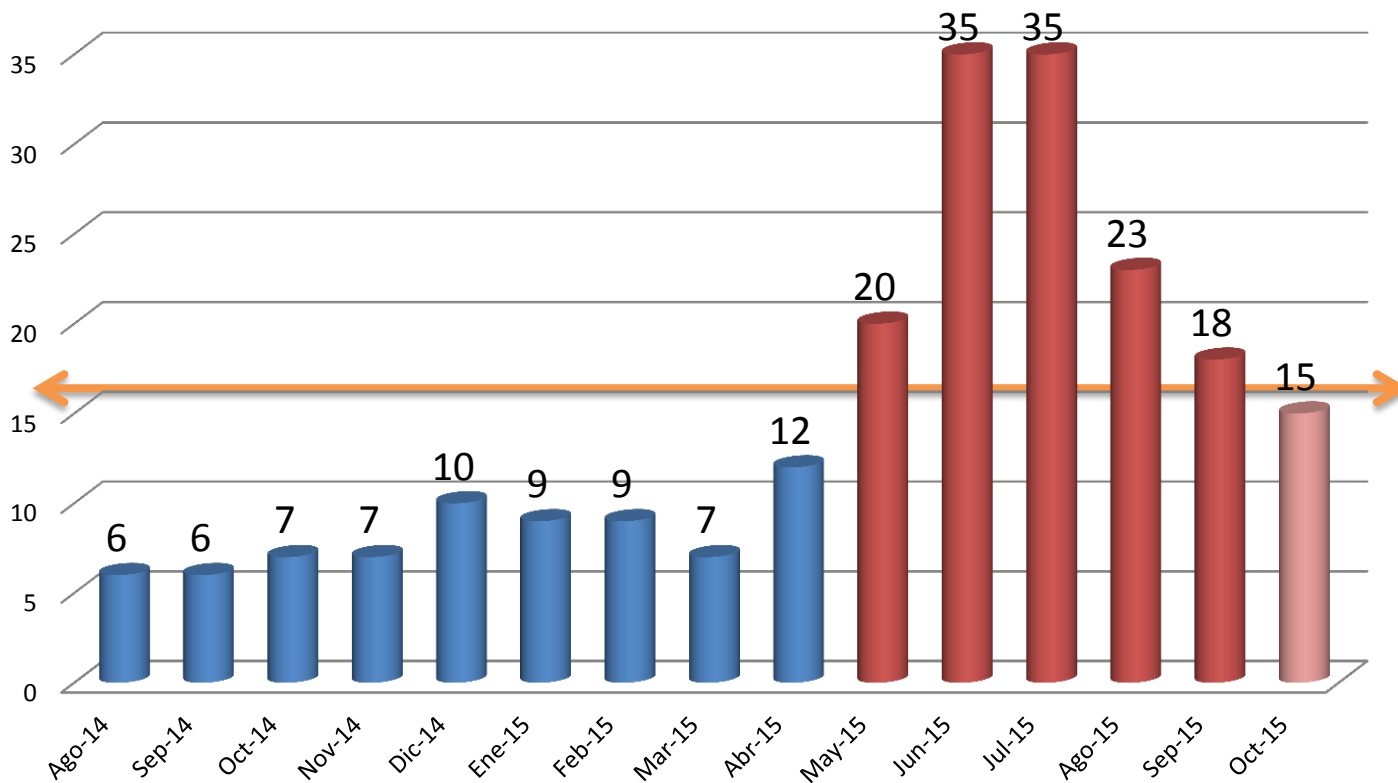


Tramitado

59% (144)
Tramitado
extemporáneo

41% (101)
Dentro de
términos

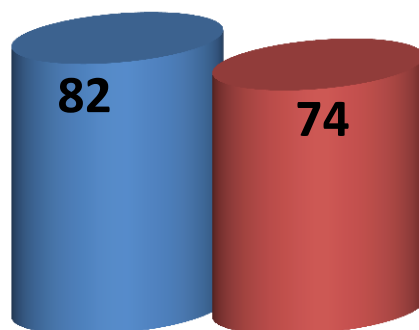
- Tiempo promedio de Respuesta últimos meses



Informe División DAE

Septiembre

■ Radicadas durante el mes ■ Tramitada



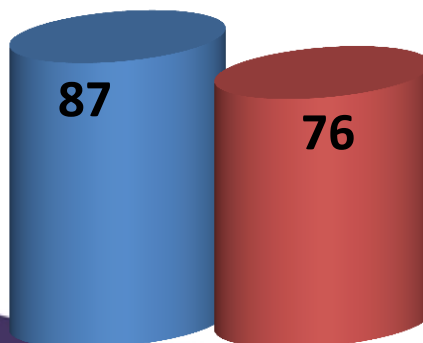
Tramitado

45% (33)
Tramitado
extemporáneo

55% (41)
Dentro de
términos

Octubre

■ Radicadas durante el mes ■ Tramitada



Tramitado

39% (30)
Tramitado
extemporáneo

61% (46)
Dentro de
términos



MINIVIENDA

TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
POR EQUIDAD EDUCATIVA