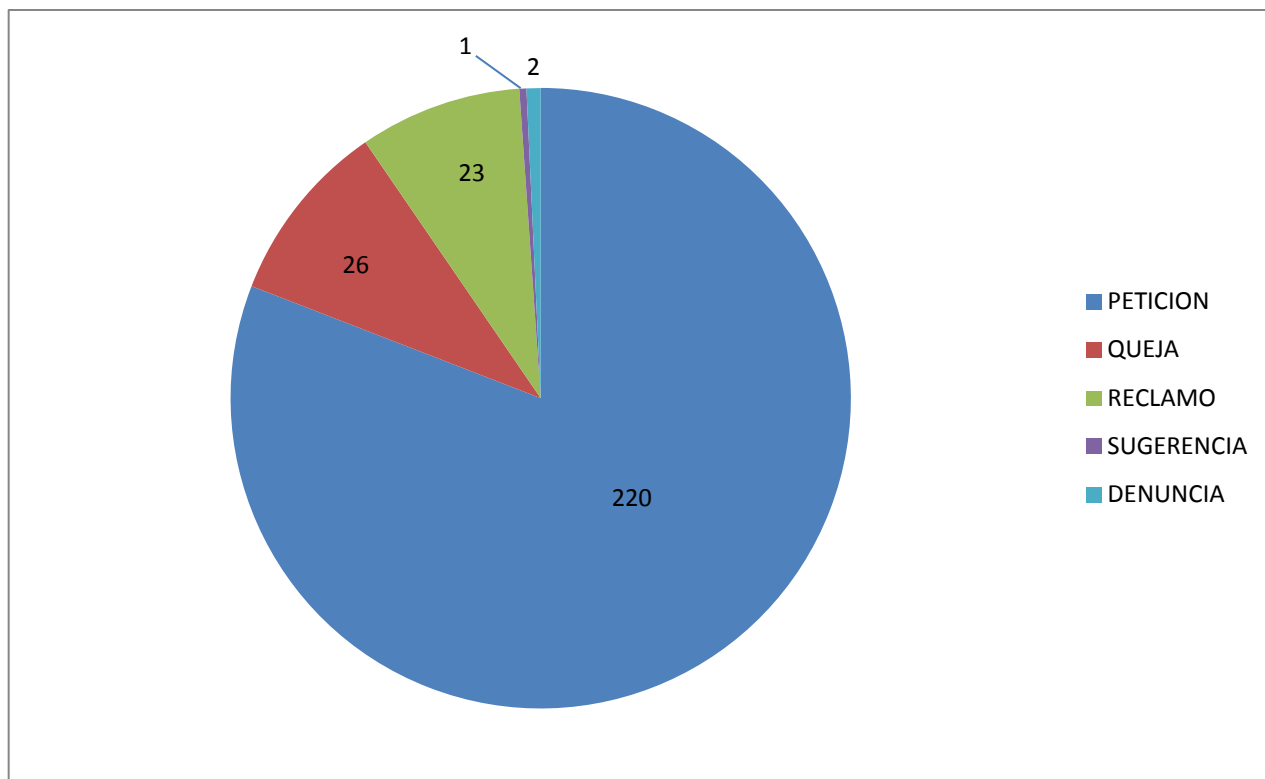


ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) AGOSTO 2018

TOTAL 252 PQRSD RESPONDIDAS DENTRO DE LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS. EFICACIA EN LA OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN EN UN 92.65%

Tipo de Requerimiento	Respuestas Entre 0 y 15 días	Respuestas Entre 16 y 30 días	Total Atendidos	Pendientes	Total PQRSD
PETICION	201	19	220	28	248
QUEJA	25	1	26	4	30
RECLAMO	23	0	23	2	25
SUGERENCIA	1	0	1	0	1
DENUNCIA	2	0	2	1	3
TOTALES	252	20	272	35	307





TOTAL 272 PQRSD CERRADAS A AGOSTO 2018. EFICACIA EN LA RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN EN UN 88.6 %

TEMA	DENUNCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total general
Arrendamiento Temporal -		4	1	2		7
Desenglobe -		17		3		20
Desplazados -		2				2
Escrituración -		6	1			7
Gestión administrativa y financiera -			1	1		2
Gestión humana -		1				1
Mejoramiento -	2	123	20	14	1	160
Mejoramiento - Titulación - Desenglobe -		1				1
Mejoramiento Sin Barreras -				1		1
OPV -		1				1
Postulaciones -		1				1
Postventas -		16	3	2		21
PQRS -	1	1	2			4
Reasentamiento -		2				2
Renuncia a subsidios -			1			1
Titulación -		61		2		63
Trámites de escrituración -		1				1
Vivienda Nueva -		4				4
Vivienda Nueva (Postulación - Asignación) -		6	1			7
Vivienda Usada -		1				1
Total general	3	248	30	25	1	307

