

 <b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b> <b>CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA</b> <small>EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO</small>	<b>FORMATO SEGUIMIENTO RECLAMOS POR CUMPLIMIENTO PLAZO DE LEY</b>	Fecha de Aprobación : 20/04/2009	
		Versión: 004	
		CODIGO: SA-NA-FM-016	
		Página: 1 de: 1	

**PERIODO : II TRIMESTRE DE 2012**

PROCESOS	DEPENDENCIAS	RECIBIDOS	CONTESTADAS	EN TRAMITE	MORA	MOTIVO	INDICADOR QUEJAS CONTESTADAS+ Q. EN TRAMITE / QUEJAS RECIBIDAS
MISIONAL	SERVICIO AL AFILIADO	63	63	0	0	Reclamo demora en la respuesta (9); Reclamo demora pago cesantías definitivas (5); Reclamo demora pago cesantías para mejoras de vivienda (6); Reclamo demora pago devolución de aportes para compra de vivienda (8); Reclamo en el recibo de la respuesta (5); Reclamo inconformidad con el servicio (11); Reclamo inconformidad con la respuesta (12); Reclamo inconsistencia en el trámite (8)	48%
	CUENTAS INDIVIDUALES	41	41	0	0	Reclamo demora devolución saldos de aportes (3); Reclamo demora en la respuesta (8); Reclamo demora pago cesantías para mejoras de vivienda (2); Reclamo demora pago devolución de aportes para compra de vivienda (4); Reclamo demora pago subsidio (1); Reclamo inconformidad con el servicio (10); Reclamo inconformidad con la respuesta (6); Reclamo inconsistencia en el trámite (7)	31%
	CESANTIAS	23	23	0	0	Reclamo demora pago cesantías definitivas (4); Reclamo demora pago cesantías para mejoras de vivienda (5); Reclamo demora pago devolución de aportes para compra de vivienda (4); Reclamo inconformidad con el servicio (5); Reclamo inconsistencia en el trámite (8)	17%
	PROMOCION Y MERCDEO	5	5	0	0	Reclamo demora en la respuesta (3); Reclamo inconformidad con el servicio (2)	4%
<b>TOTALES</b>		<b>132</b>	<b>132</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>100%</b>

 <b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b> <b>CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA</b> <small>EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO</small>	<b>FORMATO QUEJAS</b>	Fecha de Aprobación : 20/04/2009	
		No. Versión: 004	
		CODIGO: SA-NA-FM- 012	
		Página: 1 de: 1	

**PERIODO : II TRIMESTRE DE 2012**

PROCESOS	DEPENDENCIAS	RECIBIDOS	CONTESTADOS	EN TRAMITE	EN MORA	MOTIVO	RECLAMOS CONTESTADOS
MISIONAL	SERVICIO AL AFILIADO	12	12	0	0	Queja irregularidad Funcionarios, Queja mala atencion funcionario	90%
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	1	0	0	Queja mala atencion funcionario	10%
<b>TOTALES</b>		<b>13</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>100%</b>