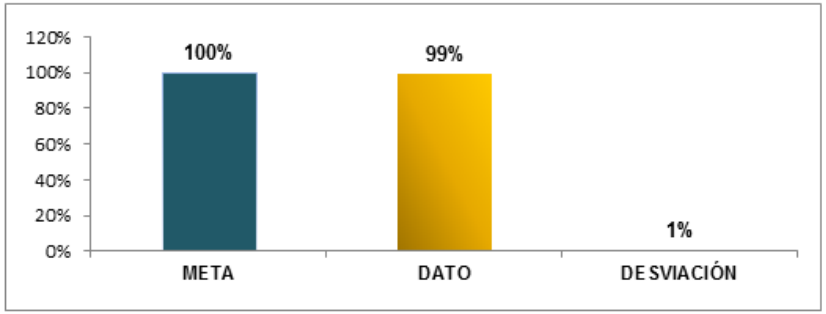
Resultados mensuales obtenidos al aplicar indicadores proceso atención de quejas o reclamos contra entidades vigiladas

Indicadores Quejas Finalizadas Oportunamente - Diciembre 2014

Descripción	Indica el porcentaje de quejas o reclamos contra entidades vigiladas		
Fórmula	(QR finalizadas en un período) - (QR finalizadas fuera de término) / QR finalizados en un período		
Periodicidad	Mensual	**Meta**	100%

Resultados y análisis de la información

En el mes de diciembre el 99% de las quejas fueron finalizadas oportunamente - no tenían mas de un año de vigencia.

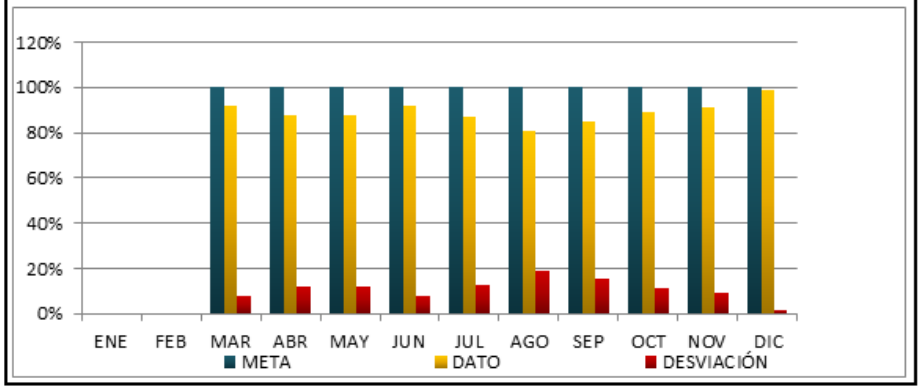


Historico - Resultados y análisis de la información

MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
META	N.D	N.D	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DATO	N.D	N.D	92%	88%	88%	92%	87%	81%	85%	89%	91%	99%
DESVIACIÓN			8%	12%	12%	8%	13%	19%	15%	11%	9%	1%

Resultados y análisis de la información

El 99% de las quejas fueron finalizadas oportunamente - no tenían mas de un año de vigencia

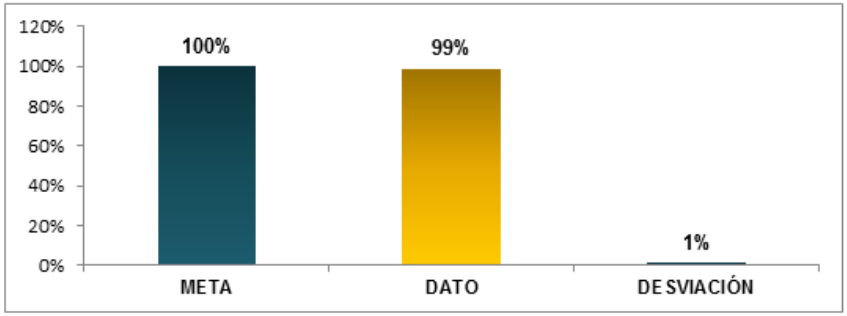


Indicadores Quejas Vigentes dentro del término - Diciembre 2014

Descripción	Indica el porcentaje de quejas o reclamos contra entidades vigiladas vigentes en		
Fórmula	(QR vigentes en un período) - (QR vigentes fuera de término / QR vigentes en un período.		
Periodicidad	Mensual	**Meta**	100%

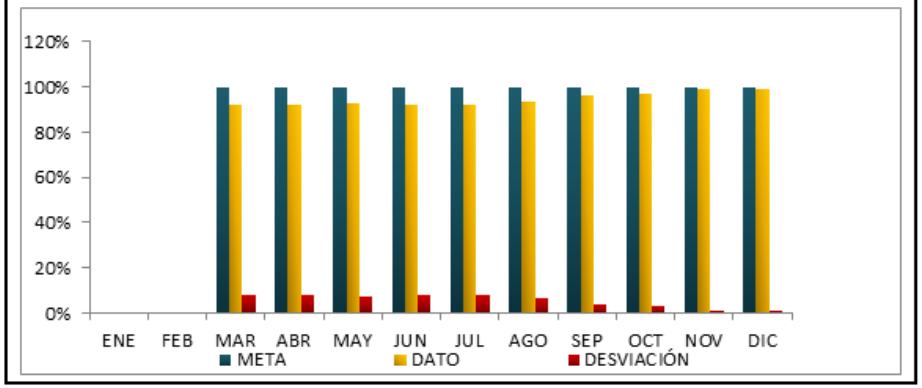
Resultados y análisis de la información

En el mes de diciembre el 99% de las quejas se encuentran vigentes dentro del término - menor o igual a 360 dias - 1 año



Historico - Resultados y análisis de la información

MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
META	N.D	N.D	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DATO	N.D	N.D	92%	92%	93%	92%	92%	93%	96%	97%	99%	99%
DESVIACIÓN			8%	8%	7%	8%	8%	7%	4%	3%	1%	1%

Resultados y análisis de la información

El 99% de las quejas se encuentran vigentes dentro del término - menor o igual a 360 dias - 1 año