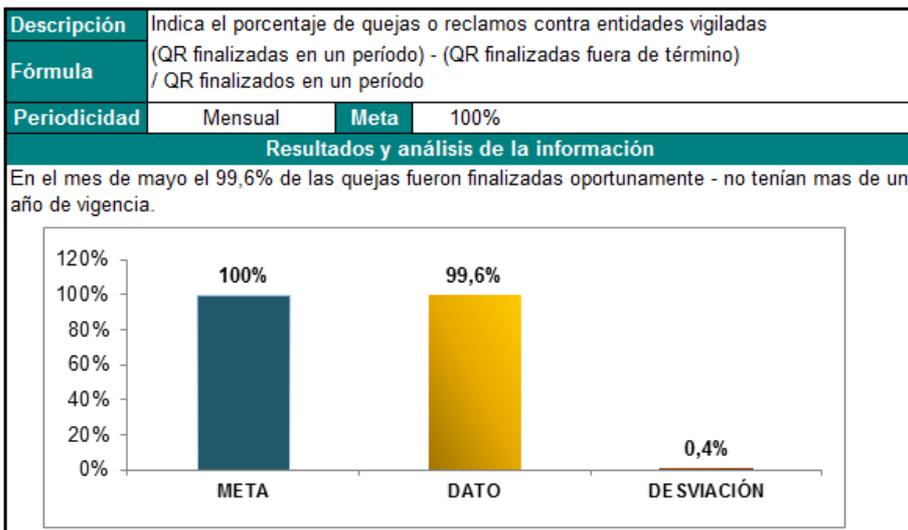
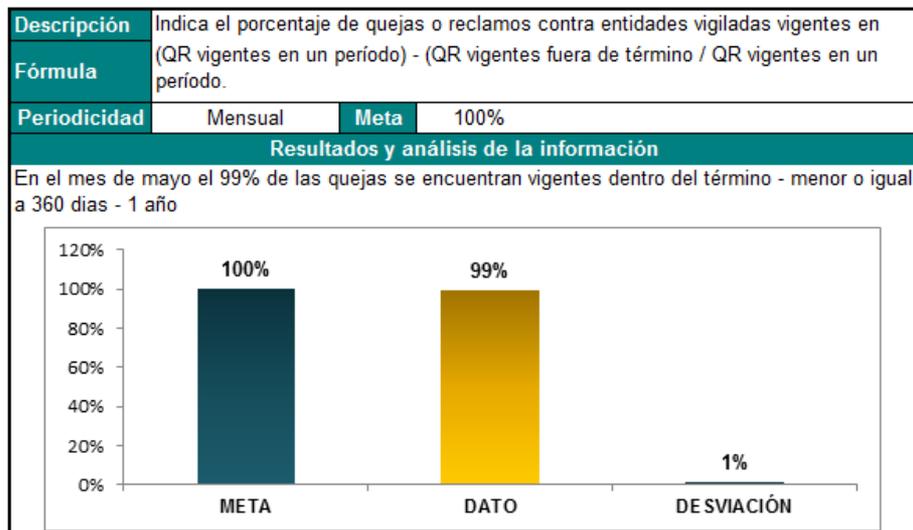


Resultados mensuales obtenidos al aplicar indicadores proceso atención de quejas o reclamos contra entidades vigiladas

Indicadores Quejas Finalizadas Oportunamente – Mayo2015



Indicadores Quejas Vigentes dentro del término - Mayo 2015

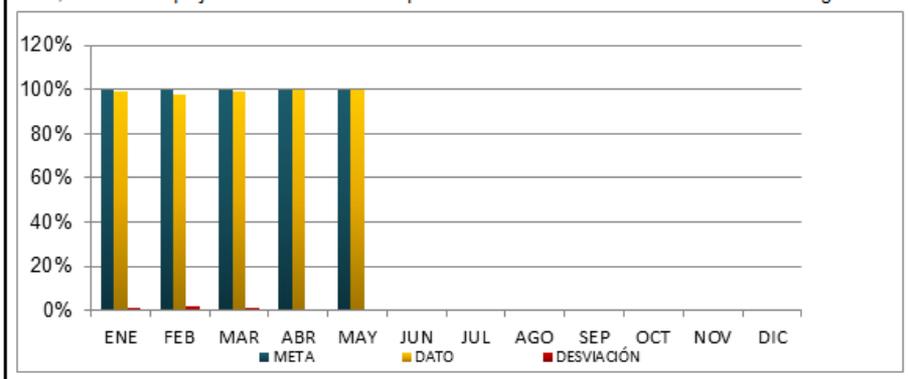


Historico - Resultados y análisis de la información

| MES | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
|------------|-----|-----|------|-------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| META | 100 | 100 | 100% | 100% | 100% | | | | | | | |
| DATO | 99 | 98 | 99% | 99,6% | 99,6% | | | | | | | |
| DESVIACIÓN | 1 | 2 | 1% | 0,4% | 0,4% | | | | | | | |

Resultados y análisis de la información

El 99,6 % 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 | 100 | 100 | 100% | 100% | 100% | | | | | | | |
| DATO | 99 | 99 | 99% | 99% | 99% | | | | | | | |
| DESVIACIÓN | 1 | 1 | 1% | 1% | 1% | | | | | | | |

Resultados y análisis de la información

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

