

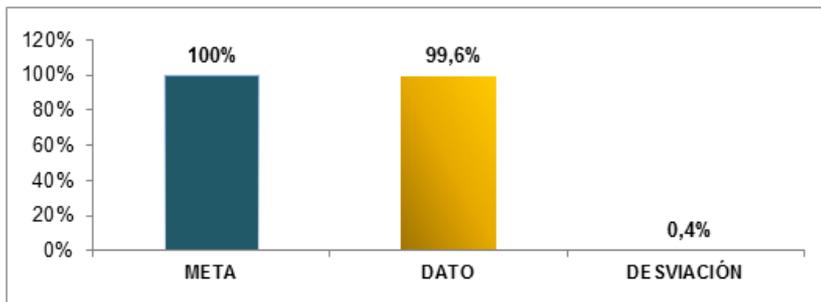
Resultados mensuales obtenidos al aplicar indicadores proceso atención de quejas o reclamos contra entidades vigiladas

Indicadores Quejas Finalizadas Oportunamente – Septiembre 2015

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

Resultados y análisis de la información

En el mes de septiembre el 99,6% de las quejas fueron finalizadas oportunamente - no tenían mas de un año de vigencia.

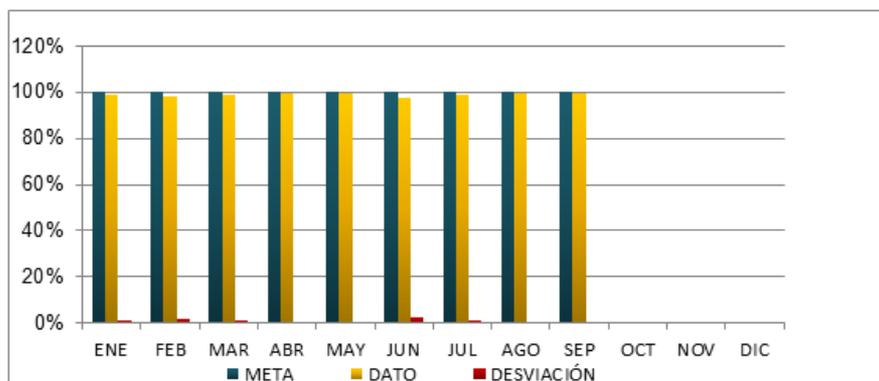


Historico - Resultados y análisis de la información

MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
META	100	100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
DATO	99	98	99%	99,6%	99,6%	97,7%	98,8%	99,7%	99,6%			
DESVIACIÓN	1	2	1%	0,4%	0,4%	2,3%	1,2%	0,3%	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

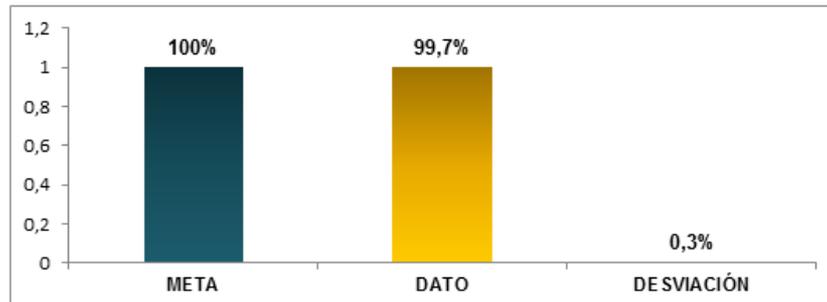


Indicadores Quejas Vigentes dentro del término – Septiembre 2015

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

Resultados y análisis de la información

En el mes de septiembre el 99,7% de las quejas se encuentran vigentes dentro del término - menor o igual a 360 días - 1 año



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%	100%	100%	100%	100%			
DATO	99	99	99%	99%	99%	99,5%	99,7%	99,7%	99,7%			
DESVIACIÓN	1	1	1%	1%	1%	0,5%	0,3%	0,3%	0,3%			

Resultados y análisis de la información

El 99,7% de las quejas se encuentran vigentes dentro del término - menor o igual a 360 días - 1 año

