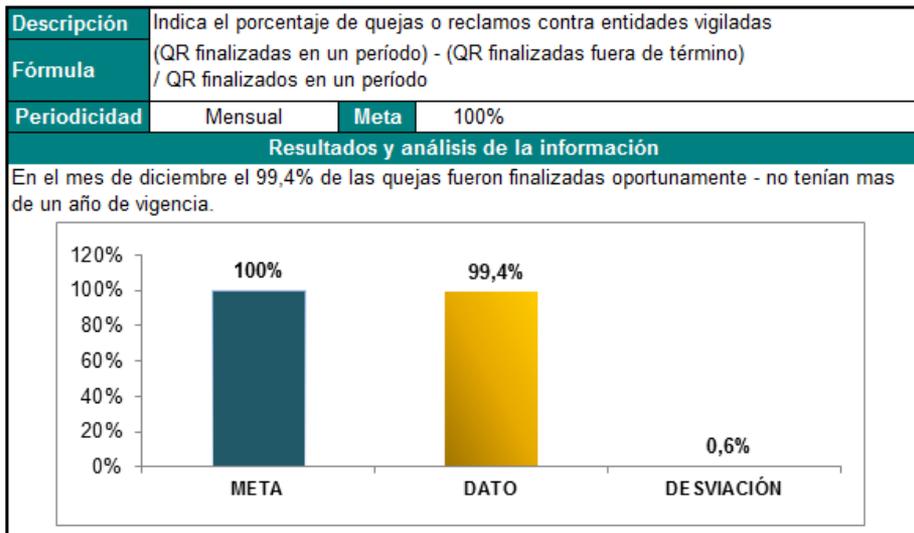
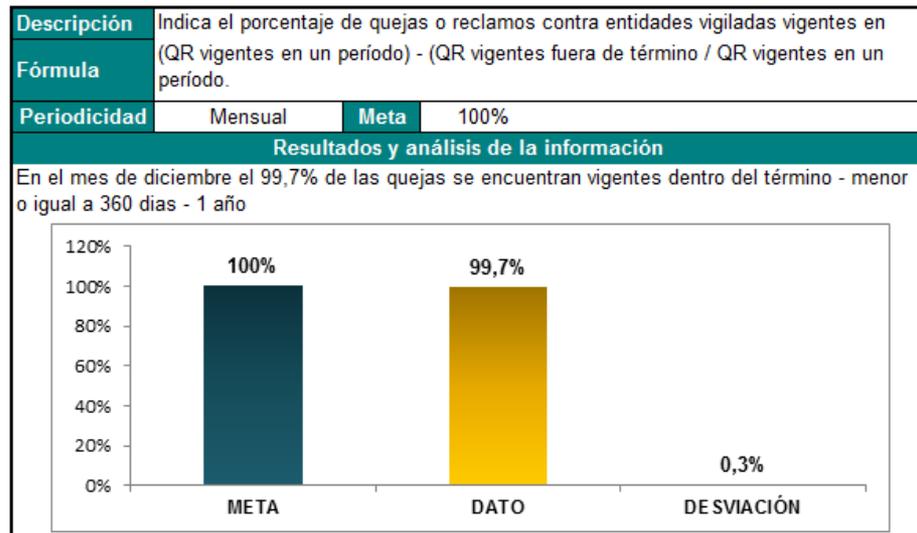


# Resultados mensuales obtenidos al aplicar indicadores proceso atención de quejas o reclamos contra entidades vigiladas

## Indicadores Quejas Finalizadas Oportunamente – Diciembre 2015



## Indicadores Quejas Vigentes dentro del término – Diciembre 2015

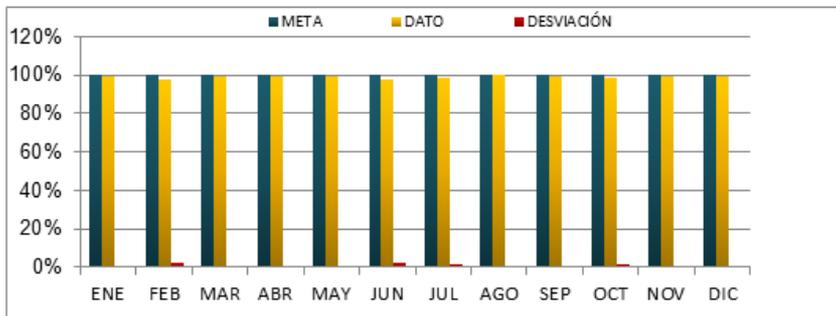


### Historico - Resultados y análisis de la información

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

### Resultados y análisis de la información

El 99,4% 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%	100%	100%	100%
DATO	99	99	99%	99%	99%	99,5%	99,7%	99,7%	99,7%	99,6%	99,6%	99,7%
DESVIACIÓN	1	1	1%	1%	1%	0,5%	0,3%	0,3%	0,3%	0,4%	0,4%	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

