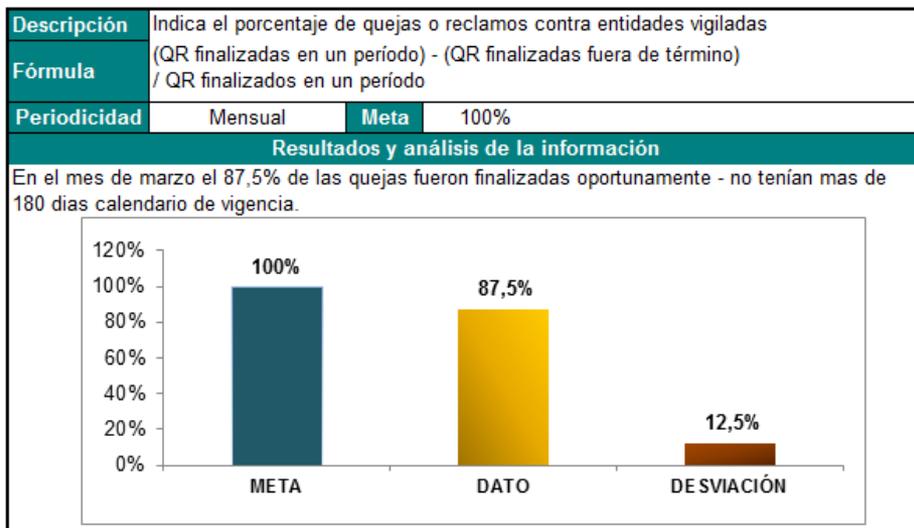


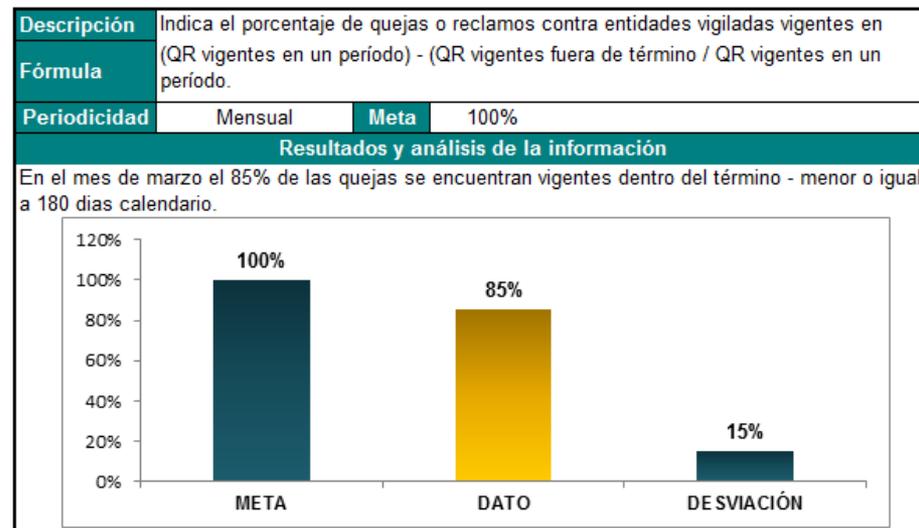
Resultados mensuales obtenidos al aplicar indicadores proceso atención de quejas o reclamos contra entidades vigiladas

De acuerdo con los buenos resultados obtenidos en el año 2015, la Alta Dirección toma la decisión de reducir el tiempo establecido para finalizar las quejas o reclamos contra entidades vigiladas a 180 días corridos, lo cual empezó a regir a partir de enero de 2016. Este nuevo término representa un gran reto para el proceso y para los funcionarios que en él participan, al reducir en el 50% el tiempo establecido a la fecha.

Indicadores Quejas Finalizadas Oportunamente – Marzo 2016



Indicadores Quejas Vigentes dentro del término – Marzo 2016

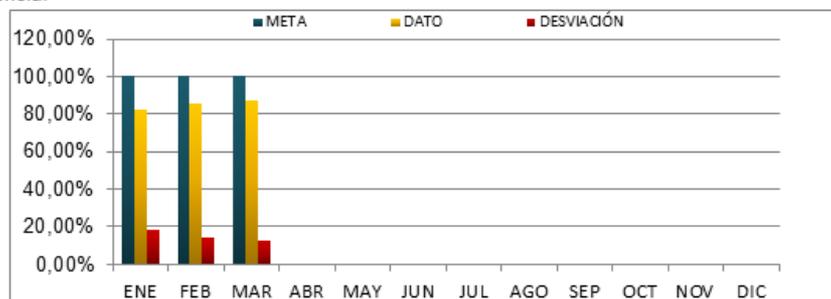


Historico - Resultados y análisis de la información

MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
META	100%	100%	100%									
DATO	82,05%	85,5%	87,5%									
DESVIACIÓN	17,95%	14,5%	12,5%									

Resultados y análisis de la información

El 87,5% de las quejas fueron finalizadas oportunamente - no tenían mas de 180 días calendario 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%									
DATO	85,6%	86%	85%									
DESVIACIÓN	14,4%	14%	15%									

Resultados y análisis de la información

El 85% de las quejas se encuentran vigentes dentro del término - menor o igual a 180 días calendario.

