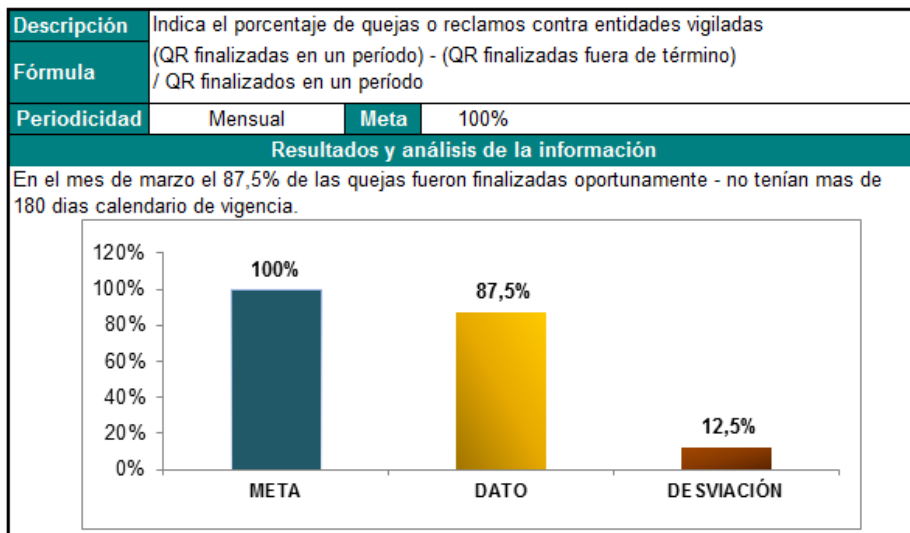


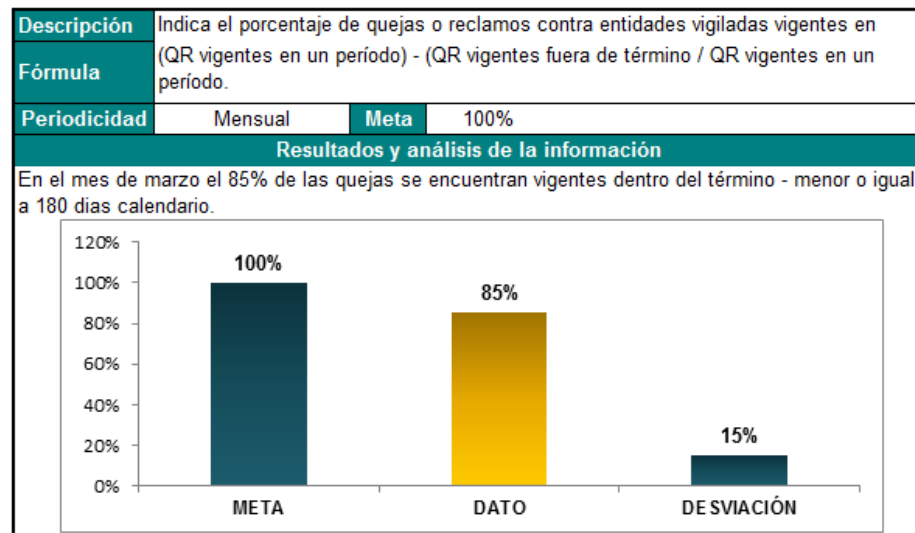
## Resultados mensuales obtenidos al aplicar indicadores proceso atención de quejas o reclamos contra entidades vigiladas

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

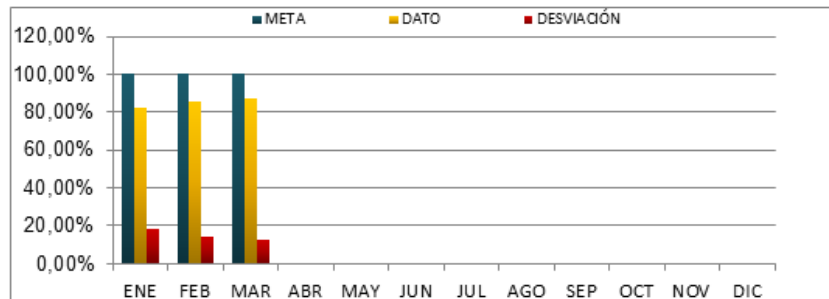


#### Historico - Resultados y análisis de la información

| 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.

