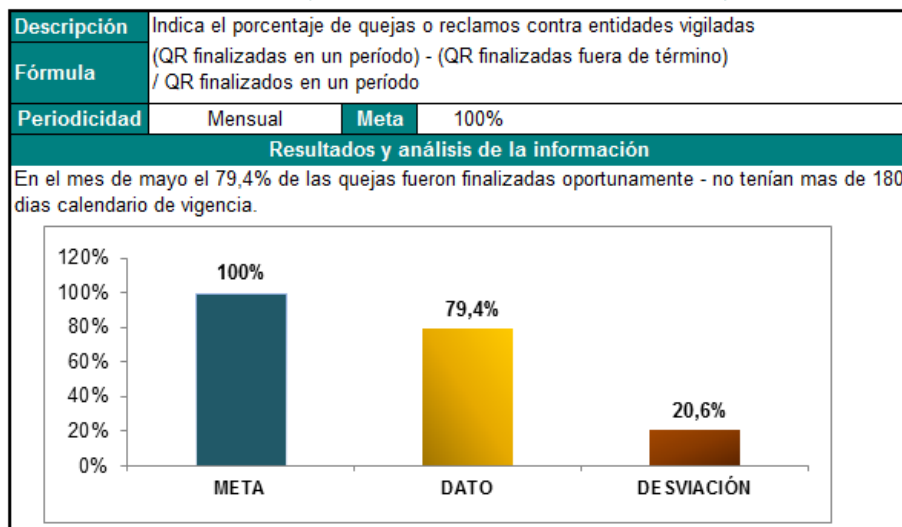


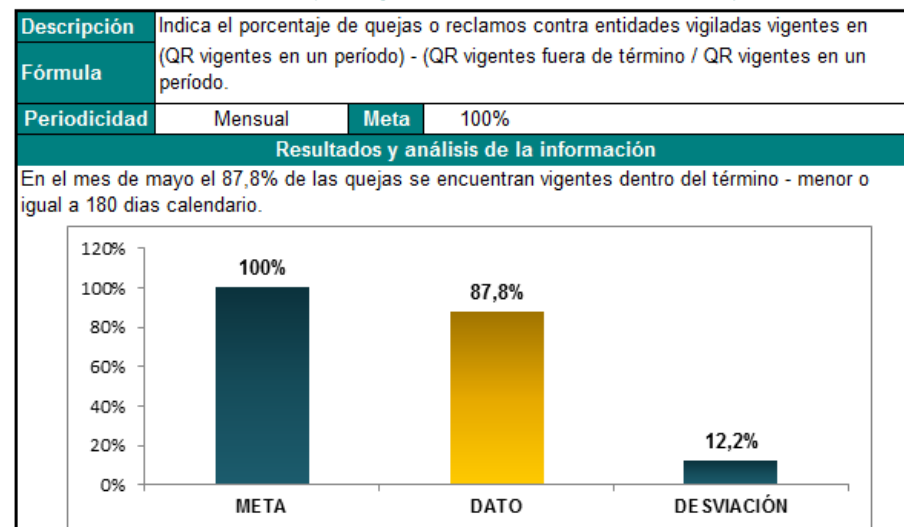
## Resultados mensuales obtenidos al aplicar indicadores proceso atención de quejas o reclamos contra entidades vigiladas

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 – Mayo 2016



### Indicadores Quejas Vigentes dentro del término – Mayo 2016

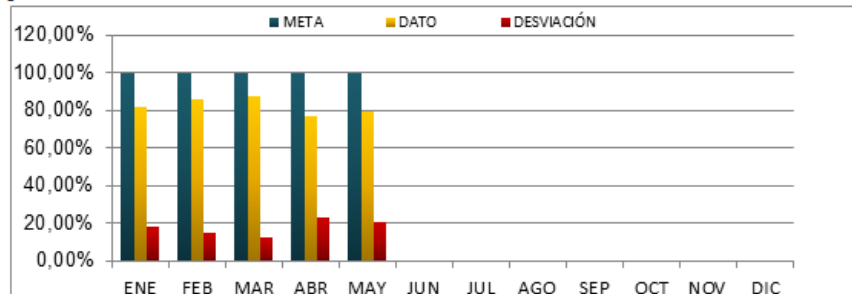


#### Historico - Resultados y análisis de la información

MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
META	100%	100%	100%	100%	100%							
DATO	82,05%	85,5%	87,5%	77,05%	79,4%							
DESVIACIÓN	17,95%	14,5%	12,5%	22,95%	20,6%							

#### Resultados y análisis de la información

El 79,4% 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%	100%	100%							
DATO	85,6%	86%	85%	87,34%	87,8%							
DESVIACIÓN	14,4%	14%	15%	12,66%	12,2%							

#### Resultados y análisis de la información

El 87,8% de las quejas se encuentran vigentes dentro del término - menor o igual a 180 días calendario.

