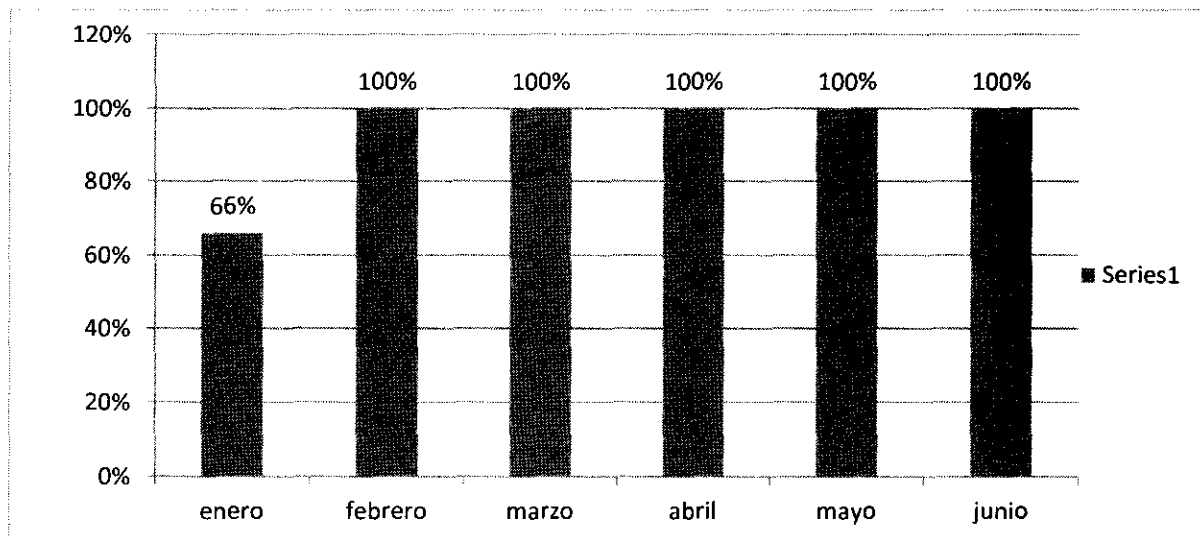


DIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

INFORME DE PQRS DE ENERO A JUNIO DE 2017

Con el fin de verificar el nivel de respuesta de las PQRS del Instituto, durante los meses de enero –junio, se presentan gráfica y análisis de la misma.

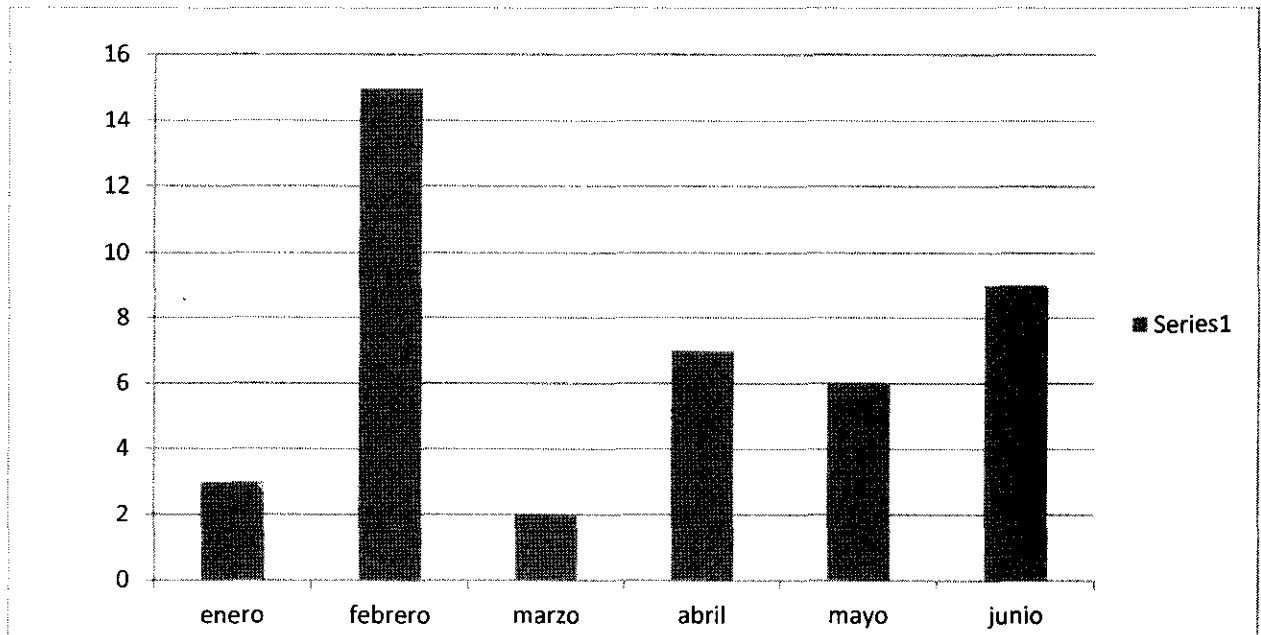


ANALISIS

Se evidencio un buen compromiso por parte de cada una de las unidades administrativas, solo una de tres PQRS del mes de enero , fue respuesta fuera de los tiempos, por tal razón, se puede asegurar que las otras PQRS ha tenido una respuesta oportuna a los respectivos requerimientos de los clientes de INIFITULUA.

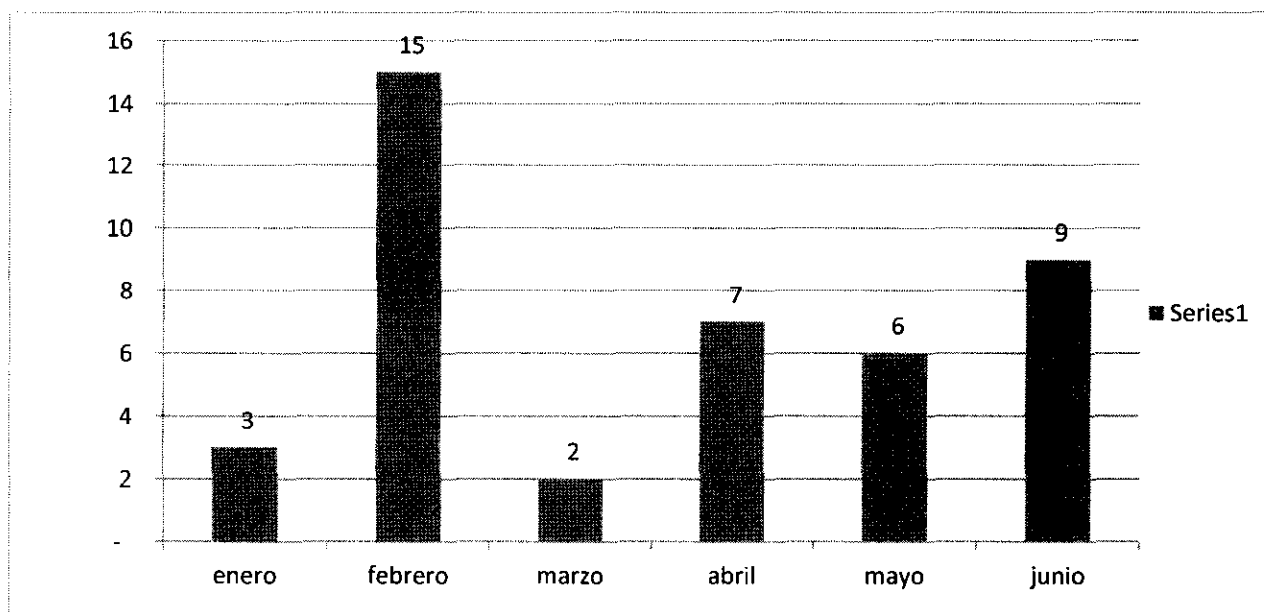
DIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

El promedio de PQRS recibidas en INFITULUA E.I.C.E mensual, es de 4 superando la meta legal de 15 días de respuesta oportuna a los requerimientos del cliente.



DIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

Otro aspecto para analizar es la cantidad de PQRS recibidas mensualmente.




ANALISIS

Desde el mes de enero a el mes de junio de 2017 se evidencio un crecimiento de las PQRS, esto debido a la actividad contractual, diversas solicitudes y peticiones en los diferentes campos que operan el instituto, en especial las áreas de cartera, contratos suscritos con nuestra entidad y proyectos como la unidad de negocio plaza de mercado, pabellón de carnes y obras públicas.

DIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

CONCLUSION DEL INFORME

La mayor parte de PQRS recibidas en el primer semestre del año 2017 son solicitudes, quejas y reclamos que presentaron las personas que habitan los barrios donde fueron construidos puentes, arreglo de andenes y pavimentado de diferentes carreteras de la ciudad de Tuluá, también se incrementó considerablemente los derechos de petición por parte de los vendedores ambulantes informales por el hecho de no saber en qué iba terminar su situación laboral debido al cambio o traslado de la galería.


FABIOLA MORALES BEDOYA
Auxiliar Administrativo

NOMBRE DEL PROCESO

PQR

PERIODO DE MEDICIÓN

MENSUAL

INDICADOR	FORMULACIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	EFICACIA			EVIDENCIA	META	EJEMPLO			EJEMPLO			EJEMPLO		
				EFICACIA	EFICACIA	EFICACIA			EFICACIA	EFICACIA	EFICACIA	EFICACIA	EFICACIA	EFICACIA	EFICACIA	EFICACIA	
EFICACIA DE LAS PQR	No. DE PQRS DENTRO DE LOS TIEMPOS/No DE PQRS RECIBIDAS	MENSUALES	No DE PQR DENTRO DE LOS TIEMPOS / No DE PQRS RECIBIDAS	X			F-408-02 Radiacion interna de PQR	100%	66%	100%							

PQRS 302

En el mes de febrero se recibieron 15 PQR y se le dieron respuesta pocitiva , en los terminos definidos, se obtuvo la meta esperada del 100%.

FIRMA DEL RESPONSABLE ELABORACIÓN DEL INDICADOR

Código: F-401-08

Versión: 02

Fecha de aprobación: 24/ABR/2012

Página 1 de 1

NOMBRE DEL PROCESO

PQR

PERIODO DE MEDICIÓN

MENSUAL

INDICADOR	FORMULACIÓN	UNIDADES DE MEDICIÓN	EVALUACIÓN			INDICADOR	META	PERIODO DE MEDICIÓN					VALOR REAL	VALOR META					
			EFECTIVIDAD	EFICIENCIA	ECONOMÍA			ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO							
EFICACIA DE LAS PQR	No. DE PQR DENTRO DE LOS TIEMPOS/No DE PQR RECIBIDAS	MENSUALES	No DE PQR DENTRO DE LOS TIEMPOS / No DE PQR RECIBIDAS	X			F-408-02 Radiacion interna de PQR	100%	66%	100%	100%	100%							

PQRS 04

En el mes de abril se recibieron 7 PQR y se le dieron respuesta positiva , en los terminos definidos, se obtuvo la meta esperada del 100%.

FIRMA DEL RESPONSABLE ELABORACIÓN DEL INDICADOR

NOMBRE DEL PROCESO

PQR

PERIODO DE MEDICIÓN

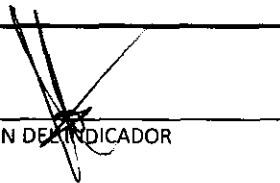
MENSUAL

INDICADOR		PERIODO DE MEDICIÓN		UNIDAD DE MEDICIÓN		VALOR OBJETIVO		VALOR REAL		VALOR OBJETIVO		VALOR REAL		VALOR OBJETIVO		VALOR REAL	
DESCRIPCIÓN	FORMULA	PERIODO DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDICIÓN	VALOR OBJETIVO	VALOR REAL	VALOR OBJETIVO	VALOR REAL	VALOR OBJETIVO	VALOR REAL	VALOR OBJETIVO	VALOR REAL	VALOR OBJETIVO	VALOR REAL	VALOR OBJETIVO	VALOR REAL	VALOR OBJETIVO	VALOR REAL
EFICACIA DE LAS PQR	No. DE PQR DENTRO DE LOS TIEMPOS/No DE PQR RECIBIDAS	MENSUALES	No DE PQR DENTRO DE LOS TIEMPOS / No DE PQR RECIBIDAS	X		F-408-02 Radiacion interna de PQR	100%	66%	100%	100%	100%	100%					

(0.8/1.0)

En el mes de mayo se recibieron 6 PQR y se le dieron respuesta pocitiva , en los terminos definidos, se obtuvo la meta esperada del 100%.

FIRMA DEL RESPONSABLE ELABORACIÓN DEL INDICADOR



NOMBRE DEL PROCESO

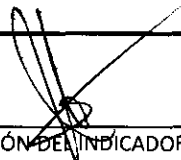
PQR

PERIODO DE MEDICIÓN

MENSUAL

INDICADOR		DESCRIPCIÓN		UNIDAD DE MEDIDA		VALOR OBJETIVO		VALOR REAL		DIFERENCIA		COMENTARIOS		
EFICACIA DE LAS PQR	No. DE PQR DENTRO DE LOS TIEMPOS/NO DE PQR RECIBIDAS	MENSUALES	No DE PQR DENTRO DE LOS TIEMPOS / No DE PQR RECIBIDAS	X			F-408-02 Radiacion interna de PQR	100%	66%	100%	100%	100%	100%	100%

En el mes de junio se recibieron 9 PQR y se le dieron respuesta positiva , en los terminos definidos, se obtuvo la meta esperada del 100%.



FIRMA DEL RESPONSABLE ELABORACIÓN DEL INDICADOR