

NOMBRE DEL PROCESO PQR

PERIODO DE MEDICIÓN MENSUAL

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULACION	FRECUENCIA DE MEDICION	UNIDAD DE MEDIDA	CLASIFICACION			FUENTE	META ESPERADA	META OBTENIDA													
				EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
	No. DE PQRS DENTRO DE LOS TIEMPOS/No DE PQRS RECIBIDAS	MENSUALES	No DE PQR DENTRO DE LOS TIEMPOS / No DE PQRS RECIBIDAS				F-104-01 PQRS F-104-02 RADICACION DE PQRS	100%								100%						

PQRS FIDA

en el mes de julio se recibieron 2 PQR y se respondieron a tiempo se obtuvo el 100% frente a la meta , fueron resueltas afirmativamente y en los terminos definidos

Jacqueline Guacapa
 FIRMA DEL RESPONSABLE ELABORACION DEL INDICADOR

NOMBRE DEL PROCESO PQR

PERIODO DE MEDICIÓN MENSUAL

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULACION	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CLASIFICACIÓN			FUENTE	META ESPERADA	META OBTENIDA														
				EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
	No. DE PQRS DENTRO DE LOS TIEMPOS/No DE PQRS RECIBIDAS	MENSUALES	No DE PQR DENTRO DE LOS TIEMPOS / No DE PQRS RECIBIDAS				F-104-01 PQRS F-104-02 RADICACION DE PQRS	100%								100%	100%						
									PQRS F104														

en el mes de agosto se recibieron 2 PQR y se respondieron a tiempo se obtuvo el 100% frente a la meta , fueron resueltas afirmativamente y en los terminos definidos

Jacqueline Ancoy R
 FIRMA DEL RESPONSABLE ELABORACIÓN DEL INDICADOR

NOMBRE DEL PROCESO PQR

PERIODO DE MEDICIÓN MENSUAL

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULACION	FRECUENCIA DE MEDICION	UNIDAD DE MEDIDA	CLASIFICACION			FUENTE	META ESPERADA	META OBTENIDA												
				EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
	No. DE PQRS DENTRO DE LOS TIEMPOS/No DE PQRS RECIBIDAS	MENSUALES	No DE PQRS DENTRO DE LOS TIEMPOS / No DE PORRECOBIDAS				F-104-01 PQRS F-104-02 RADICACION DE PQRS	100%								100%	100%	100%			
PQRS F104																					

en el mes de septiembre se recibieron 3 PQR y se respondieron a tiempo se obtuvo el 100% frente a la meta , fueron resueltas afirmativamente y en los terminos definidos

Jacqueline Almazan
FIRMA DEL RESPONSABLE ELABORACION DEL INDICADOR

NOMBRE DEL PROCESO PQR

PERIODO DE MEDICIÓN MENSUAL

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULACIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CLASIFICACIÓN			FUENTE	META ESPERADA	META OBTENIDA												
				EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
	No. DE PQRS DENTRO DE LOS TIEMPOS/No DE PQRS RECIBIDAS	MENSUALES	No DE PQR DENTRO DE LOS TIEMPOS / No DE PQR RECIBIDAS				F-104-01 PQRS F-104-02 RADICACION DE PQRS	100%								100%	100%	100%	100%		

PQRS (10)

en el mes de octubre se recibieron 6 PQR y se respondieron a tiempo se obtuvo el 100% frente a la meta , fueron resueltas afirmativamente y en los terminos definidos

Jacqueline Hinojosa
 FIRMA DEL RESPONSABLE ELABORACIÓN DEL INDICADOR

NOMBRE DEL PROCESO PQR

PERIODO DE MEDICIÓN MENSUAL

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULACIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CLASIFICACIÓN			FUENTE	META ESPERADA	META OBTENIDA												
				EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OT	NOV	DIC	
	No. DE PQRS DENTRO DE LOS TIEMPOS/No DE PQRS RECIBIDAS	MENSUALES	No DE PQR DENTRO DE LOS TIEMPOS / No DE PQR RECIBIDAS				F-104-01 PQRS F-104-02 RADICACION DE PQRS	100%								100%	100%	100%	100%	100%	

PQRS F104

en el mes de noviembre se recibieron 4 PQR y se respondieron a tiempo se obtuvo el 100% frente a la meta , fueron resueltas afirmativamente y en los terminos definidos

José Guadalupe Hincapié
 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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULACIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CLASIFICACIÓN			FUENTE	META ESPERADA	META OBTENIDA												
				EFICACIA	EFICIENCIA	ELECTIVIDAD			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
	No. DE PQR DENTRO DE LOS TIEMPOS/No DE PQR RECIBIDAS	MENSUALES	No DE PQR DENTRO DE LOS TIEMPOS / No DE PQR RECIBIDAS				F-104-01 PQR F-104-02 RADICACION DE PQR	100%							100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

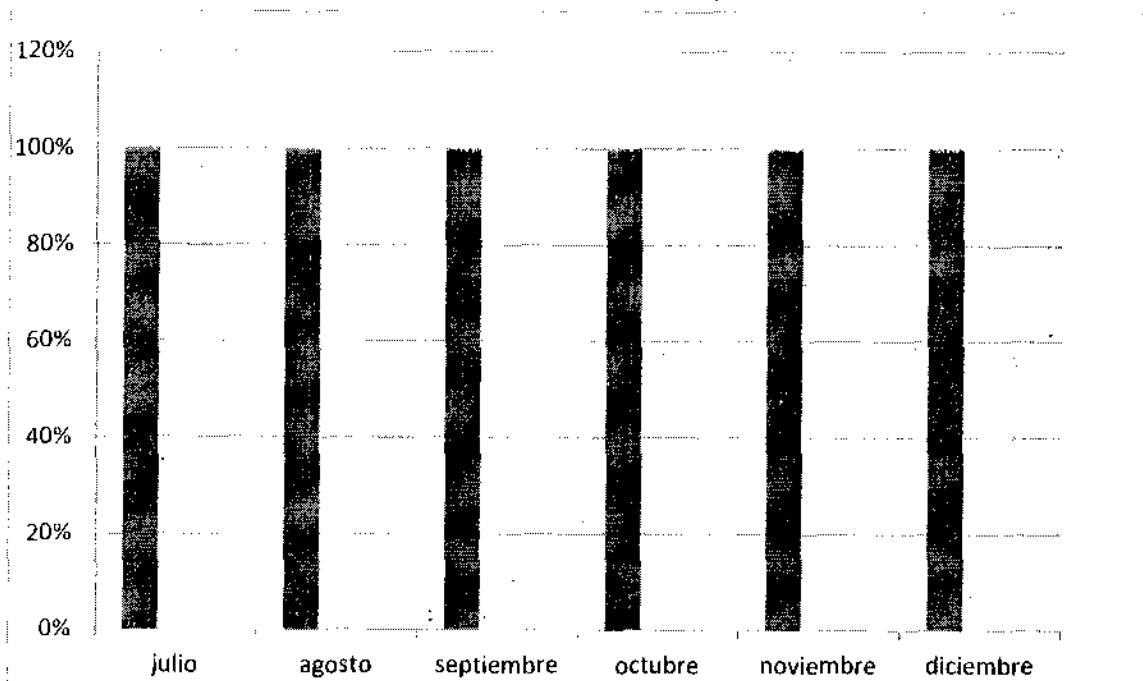
PQRS F104

en el mes de diciembre se recibieron 5 PQR y se respondieron a tiempo se obtuvo el 100% frente a la meta , fueron resueltas afirmativamente y en los terminos definidos

Jacqueline Anepore
 FIRMA DEL RESPONSABLE ELABORACIÓN DEL INDICADOR

INFORME PQRS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2016

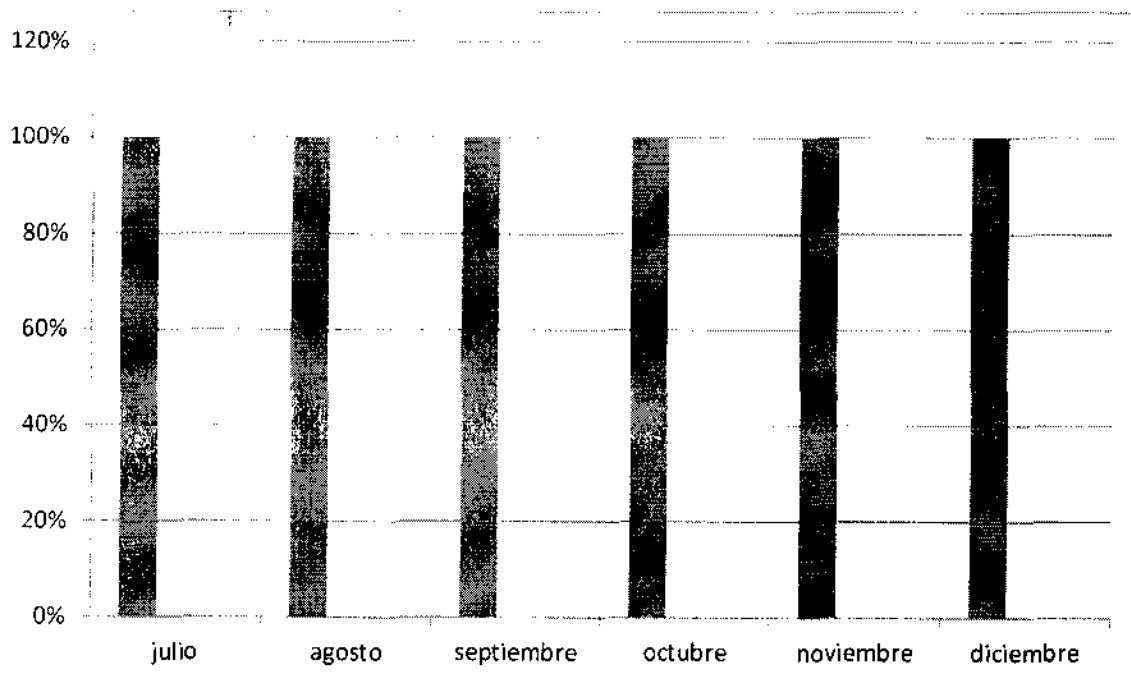
Con el objetivo de verificar el nivel de respuesta de PQRS del instituto, durante los meses de julio-diciembre se presenta gráfica y análisis de las mismas. Tramite



ANALISIS.

Se evidencia un total compromiso por parte de cada una de las unidades administrativas, por tal razón se puede asegurar q cada PQR ha tenido una respuesta oportuna a los respectivos requerimientos de los clientes de INFITULUA E.I.C.E

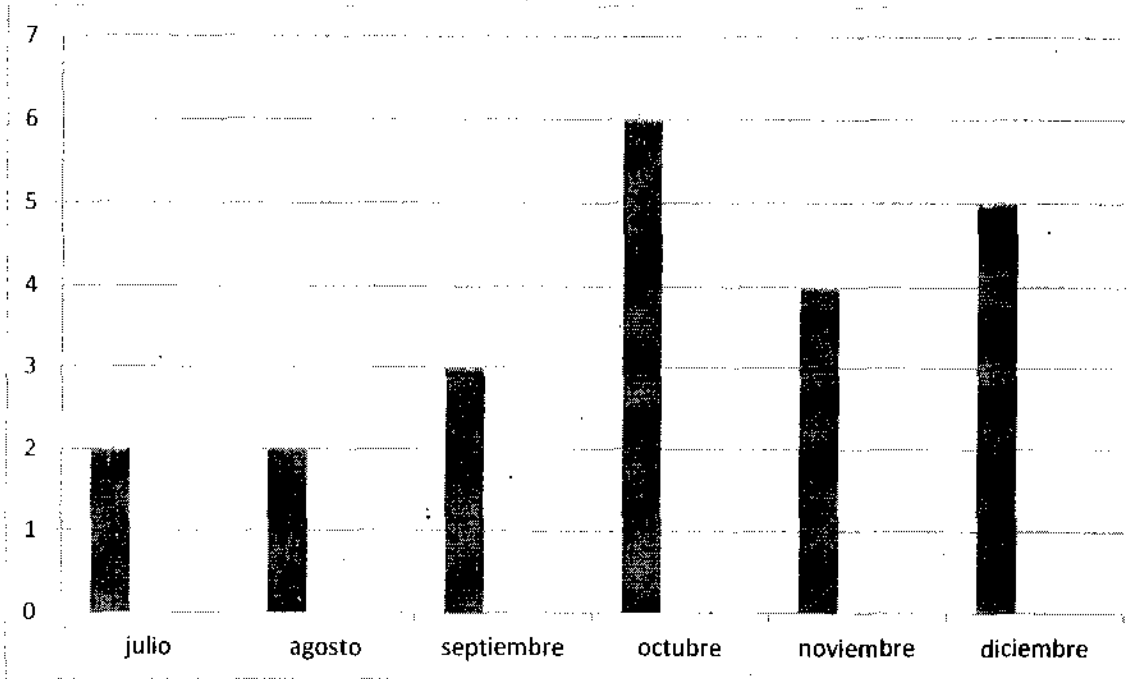
Otro aspecto para analizar es cantidad de PQRS recibidas mensuales.



ANALISIS.

Con relación al segundo semestre del año 2016 tuvimos un 1% menos q el semestre anterior en PQRS. Dichas solicitudes y peticiones se han resuelto en los diferentes campos que operan el instituto.

La cantidad de PQRS mes a mes se observan en el siguiente gráfico.



El promedio de PQRS q recibe INFITULUA mensual es de 2-3, Cumplimos la meta legal de 15 días, lo q facilita una respuesta oportuna a los requerimientos del cliente.

CONCLUSION DEL INFORME

La mayoría de las PQRS son solicitudes con un 68,8%, derechos de petición con 27.27%, y 1 requerimiento del 4,54%.

Jacqueline Hincapié Restrepo
JACQUELINE HINCAPIE RESTREPO.