



INSTRUCTIVO INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Página 1 de 1
Código: MC-I04-F01
Versión: 06 Fecha
Actualización:
05-11-2021

Proceso:	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.	Clase de Proceso:	
Lider del Proceso:	SECRETARIO GENERAL		
Nombre del Indicador:	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		
Tipo:	EFICACIA		
Objetivo del Indicador:	Optimizar la comunicación en la Universidad del Tolima como herramienta de gestión estratégica transversal a todos los procesos, mediante la utilización de mecanismos adecuados que propicien la interacción entre la comunidad universitaria y de esta con su entorno.		
Forma de Cálculo del Indicador:	No. PQRs recibidas		
Interpretación del Indicador:			
Rango de Gestión:			
Meta:	Disminución del 10% trimestral		
Frecuencia:	TRIMESTRAL		
Decisiones Sobre su Resultados:			
Fuente de la Información (Origen de los datos):	APLICATIVO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		
Consideraciones Adicionales:	Los resultados se presentan haciendo un comparativo trimestral. Se inicia para el año 2013 con una meta de 100 PQR		

COMITE OPERATIVO DEL PROCESO		LIDER DEL PROCESO	
Elaboró		Aprobó	
2013-08-13		2013-08-13	
Fecha		Fecha	