



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:	ESTRATÉGICO
Lider del Proceso:	SECRETARIA GENERAL		
Nombre del Indicador:	INDICE DE TRAMITACIÓN DE PQRD S.		
Tipo:	EFICACIA		
Objetivo del Indicador:	MEDIR EL PORCENTAJE DE PQRD'S DEBIDAMENTE ATENDIDOS EN EL MES.		
Forma de Cálculo del Indicador:	$(\text{NÚMERO DE PQRD'S ATENDIDOS} / \text{NÚMERO DE PQRD'S RECIBIDOS}) \times 100.$		
Interpretación del Indicador:	EL INDICADOR MUESTRA EL PORCENTAJE DE PQRD'S ATENDIDOS FRENTE A LOS PQRD'S RECIBIDOS.		
Rango de Gestión:	2017-03-18		
Meta:	90%		
Frecuencia:	MENSUAL		
Decisiones Sobre su Resultados:	LOS RESULTADOS DEL INDICADOR POR DEBAJO DEL 90 %, REQUIEREN VERIFICACIÓN PLENA DE LA GESTIÓN EN LOS PQRD'S.		
Fuente de la Información (Origen de los datos):	APLICATIVO WEB PARA PQRDS QUE TIENE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA.		
Consideraciones Adicionales:	LOS PQRD'S DE CADA MES CORRESPONDEN A LAS RECIBIDAS ENTRE EL 1° DEL MES Y EL 10 ANTES DE CIERRE DE MES.		

COMITÉ OPERATIVO DE CALIDAD DEL PROCESO	LÍDER DEL PROCESO
Elaboró	Aprobó
2017-03-18	2017-03-18
Fecha	Fecha