



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 DOCUMENTAL	Clase de Proceso:	
Lider del Proceso:	INES YOHANNA PINZON MARIN		
Nombre del Indicador:	PETICIÓN QUEJAS Y RECLAMOS		
Tipo:	EFICACIA		
Objetivo del Indicador:	NA		
Forma de Cálculo del Indicador:	(No. PQRs Atendidos/Total PQRs recibidos)		
Interpretación del Indicador:			
Rango de Gestión:			
Meta:	100		
Frecuencia:	MENSUAL		
Decisiones Sobre su Resultados:			
Fuente de la Información (Origen de los datos):	ARCHIVO GENERAL		
Consideraciones Adicionales:	NA		

Elaboró	Aprobó
Fecha	Fecha