



PROCESO DE GESTION DE ATENCIÓN, SERVICIO E INFORMACIÓN AL USUARIO - FICHA DE INDICADORES

ITEMS	DESCRIPCIÓN
Nombre del Indicador	Respuestas oportunas a las PQRS
Objetivo	Calcula el porcentaje de PQRS que se respondieron oportunamente durante el periodo de medición
Fórmula	Respuestas oportunas a las PQRS= (Número de Respuestas dadas oportunamente / Número de Solicitudes Presentadas) *100
VARIABLES	Número de PQRS presentadas Número de respuestas a las PQRS
Fuente de Información	Base de datos PQRS
Periodo de Medición	Trimestral
Tendencia Favorable	Creciente
Meta	100%
Nivel de Tolerancia	5%
Responsable	Coordinador(a) CSA del SPA / Líder del Grupo ASIU
Alcance	Nivel Seccional

ITEMS	DESCRIPCIÓN
Nombre del Indicador	Calidad Servicio Prestado en la Atención, Servicio e Información al Usuario
Objetivo	Registra el porcentaje de satisfacción del cliente respecto a las respuestas dadas en el proceso de gestión de Atención, Servicio e Información al Usuario
Fórmula	Calidad Servicio Prestado = (No. Respuestas calificadas con bueno o excelente / No. Encuestas aplicadas) *100.
VARIABLES	No. Respuestas calificadas por con bueno o excelente No. Encuestas aplicadas.
Fuente de Información	Encuestas de percepción
Periodo de Medición	Anual
Tendencia Favorable	Creciente
Meta	100% de datos por encima de bueno
Nivel de Cumplimiento mínimo	70% de datos por encima de bueno
Responsable	Coordinador(a) CSA del SPA / Líder del Grupo ASIU
Alcance	Nivel Seccional