

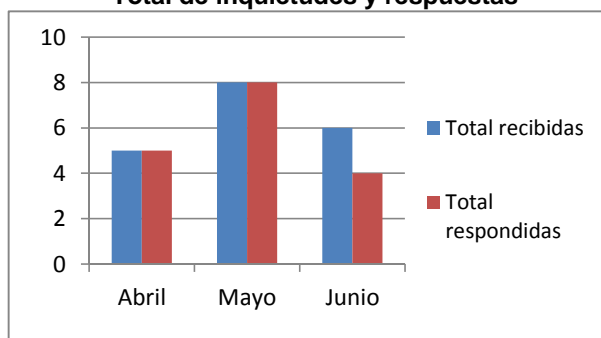
FECHA DE ENTREGA: Julio de 2011

NOMBRE DEL INDICADOR: % de cumplimiento en los tiempos de respuesta a las PSQF

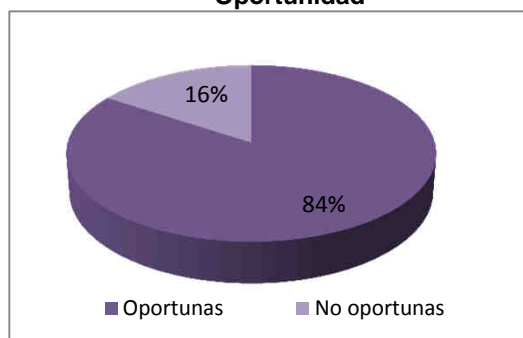
PERIODO DE EVALUACIÓN: 2do trimestre 2011

GRAFICA

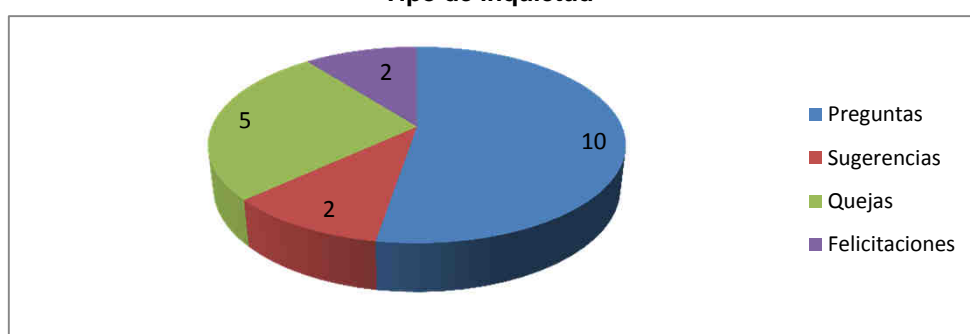
Total de inquietudes y respuestas



Oportunidad



Tipo de inquietud



DATOS

	Abril	Mayo	Junio	Total	
Total recibidas	5	8	6	19	
Total respondidas	5	8	4	17	
%	100%	100%	67%	89%	
Total recibidas	5	8	6	19	
Total respuestas oportunas (máx 15 días) %	4	7	5	16	
%	80%	88%	83%	84%	
Oportunas	16				
No oportunas	3				
Tipo	Preguntas	Sugerencias	Quejas	Felicitaciones	Total
	10	2	5	2	19

ANÁLISIS DEL INDICADOR

Se recibieron un total de 19 inquietudes en el periodo de abril a junio de 2011, de las cuáles la mayor parte han sido preguntas; del total 16 (84%) fueron contestadas oportunamente, 3 (16%) fueron respondidas después de 15 días. En este periodo todas la inquietudes fueron respondidas.

Se recibieron 5 quejas, las cuales fueron remitidas y solo 4 han sido atendidas por la dependencia pertinente. La queja que se encuentra pendiente fue realizada por un trabajador del instituto.

Cabe resaltar que se supero el cumplimiento de la meta a pesar que se disminuyo el cumplimiento con respecto al periodo anterior pasando del 40% al 84% de cumplimiento con un numero de 19 inquietudes recibidas frente a las 5 del trimestre anterior.

ACCIONES A TOMAR

Hacer seguimiento a la inquietud que aun no se ha respondido.