

FECHA DE ENTREGA: Septiembre de 2011

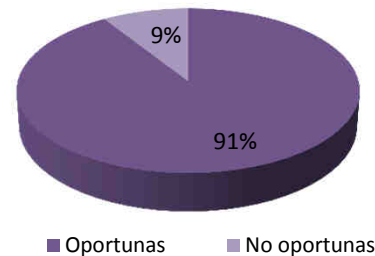
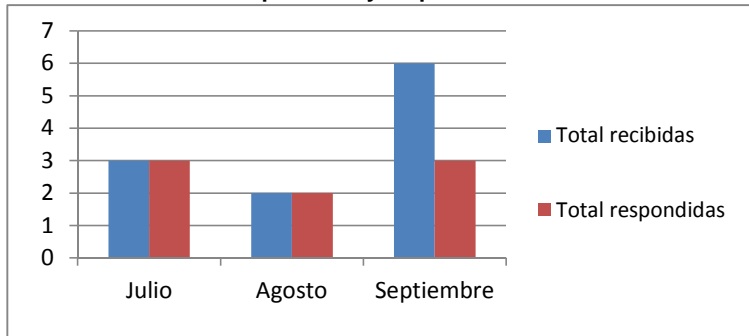
NOMBRE DEL INDICADOR: % de cumplimiento en los tiempos de respuesta a las PSQF

PERIODO DE EVALUACIÓN: 3er trimestre 2011

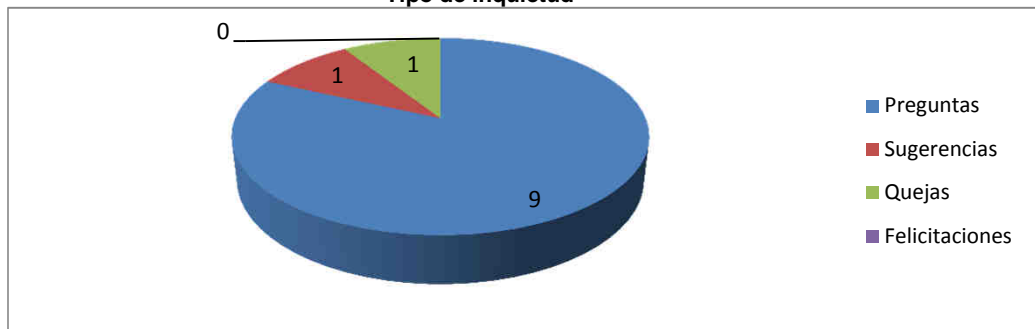
**GRÁFICA**

**Total de inquietudes y respuestas**

**Oportunidad**



**Tipo de inquietud**



**DATOS**

	Julio	Agosto	Septiembre	Total	
<b>Total recibidas</b>	3	2	6	11	
<b>Total respondidas</b>	3	2	3	8	
<b>%</b>	100%	100%	50%	73%	
<b>Total recibidas</b>	3	2	6	11	
<b>Total respuestas oportunas</b>	3	1	6	10	
<b>Pendientes dentro del período oportuno (máx 15 días)</b>	0	0	3	3	
<b>%</b>	100%	50%	50%	91%	
<b>Oportunas</b>	10				
<b>No oportunas</b>		1			
<b>Pendientes</b>			3		
<b>Tipo</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Sugerencias</b>	<b>Quejas</b>	<b>Felicitaciones</b>	<b>Total</b>
	9	1	1	0	11

**ANÁLISIS DEL INDICADOR**

Durante el tercer trimestre del año, comprendido entre julio y septiembre de 2011, se recibieron once (11) inquietudes en el Sistema PSQF; la mayoría de ellas corresponden a preguntas (9 en total) de las cuales el 73 % fueron contestadas a satisfacción del remitente dentro de los 15 días estipulados para la respuesta. Sin embargo, aún no se han gestionado tres de ellas (27%), debido a su reciente recepción; su oportunidad de respuesta se encuentra aún dentro del tiempo satisfactorio establecidos para diligenciar dicho trámite.

Se recomienda hacer seguimiento a las inquietudes que aún no se han diligenciado correspondientes a una consulta de avances al Boletín de ciencias Marinas y solicitud de acuse de recibo a cargo de Amalia M. Cano; una inquietud sobre los resultados de la convocatoria para Auxilia de del CDO, pendiente de respuesta por parte de Amira Pinedo, y un requerimiento de información sobre fauna íctica asociada a praderas fanerógamas destinada a David A. Alonso C.

En este período es importante mencionar que el número de inquietudes recibidas en el sistema ha disminuido un 42 % tomando como referencia las 11 y 19 inquietudes recibidas durante los dos primeros trimestres del año.

De igual manera, el reporte de quejas recibidas se redujo en un 80 % con respecto al período anterior, en una proporción de 5 a 1.

Es de resaltar que la totalidad de las inquietudes recibidas provienen de usuarios externos.

**ACCIONES A TOMAR**

Hacer seguimiento a las inquietudes pendientes por respuesta, aunque se encuentren dentro del período de oportunidad.