



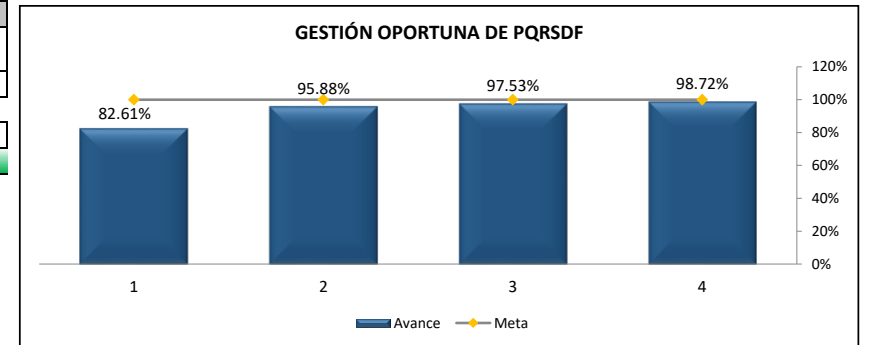
## FICHA TECNICA DE INDICADORES DE GESTIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR					
GESTION DE PQRS					
PROCESO	Gestión de la Infraestructura	META	100%	FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS	Mensual
DESCRIPCIÓN	Medir la gestión oportuna de las PQRS recibidas por la institución	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Trimestral	FUENTE DE INFORMACION	Matriz de gestión PQRS
FORMULA	# Pqrsd gestionadas oportunamente / # Pqrsd recibidas en el periodo	TIPO INDICADOR	Eficiencia		
RESPONSABLE DE MEDICION	Secretaria Gerencia	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Control interno		
		VIGENCIA	2025		

PARAMETROS	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV
Pqrs gestionadas oportunamente	76	93	79	77
Pqrs recibidas	92	97	81	78
Meta	100%	100%	100%	100%
Avance	82.61%	95.88%	97.53%	98.72%

### Observaciones:

- Cada vez que no se supere el nivel de referencia bajo, se debe formular una acción correctiva indicando claramente el plan de accion a implementar para mejorar los resultados.



Mes	Total general
enero	22
febrero	44
marzo	26
abril	25
mayo	50
junio	22
julio	31
agosto	30
septiembre	20
octubre	23
noviembre	30
diciembre	25
Total general	348

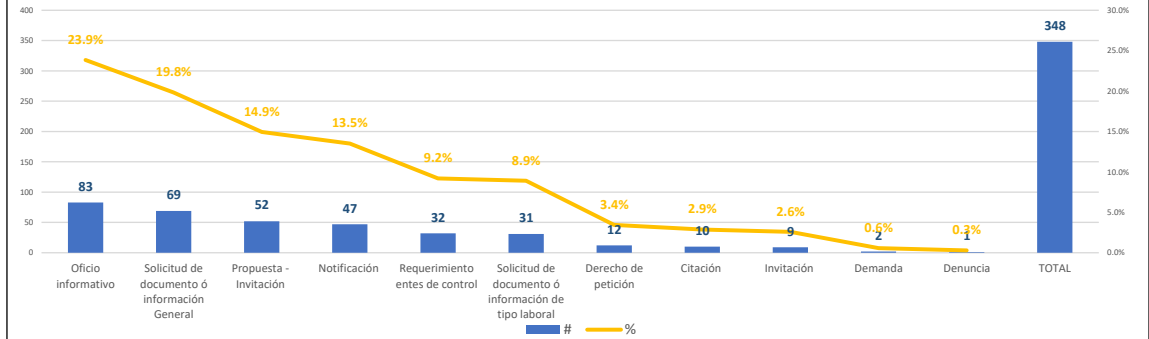


NOMBRE DEL INDICADOR GESTION DE PQRS

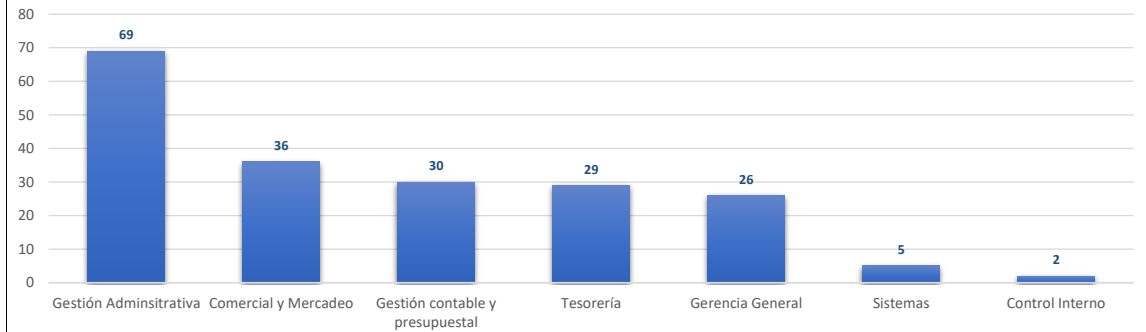
Tipo de solicitudes	#	%
Oficio informativo	83	23.9%
Solicitud de documento ó información General	69	19.8%
Propuesta - Invitación	52	14.9%
Notificación	47	13.5%
Requerimiento entes de control	32	9.2%
Solicitud de documento ó información de tipo laboral	31	8.9%
Derecho de petición	12	3.4%
Citación	10	2.9%
Invitación	9	2.6%
Demanda	2	0.6%
Denuncia	1	0.3%
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	

ÁREA	# SOLICITUDES
Jurídica	76
Dirección Técnica	75
Gestión Admnsitrativa	69
Comercial y Mercadeo	36
Gestión contable y presupuestal	30
Tesorería	29
Gerencia General	26
Sistemas	5
Control Interno	2
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>

TIPO DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR LA ENTIDAD



Distribución de PQRS por áreas



**FICHA TECNICA DE INDICADORES DE GESTIÓN**
**NOMBRE DEL INDICADOR**
**GESTION DE PQRS**

Tipo de solicitudes	Tiempo maximo de respuesta según tipo de solicitud	# de requerimiento s recibidos	tiempo promedio de respuesta según tipo de requerimiento
Oficio informativo	0	83	-1
Solicitud de documento ó información General	13	69	-4
Propuesta - Invitación	0	52	-5
Notificación	0	47	-1
Requerimiento entes de control	19	32	-8
Solicitud de documento ó información de tipo laboral	13	31	-4
Derecho de petición	19	12	-7
Citación	0	10	-1
Invitación	0	9	0
Demanda	19	2	-8
Denuncia	19	1	-12
<b>TOTAL</b>		<b>348</b>	

**Tiempo promedio de respuesta respecto a maximos por tipo de requerimiento**
