



[IR A INICIO](#)

REGISTRO DEL INDICADOR - MEGADATOS

| FECHA DE GENERACIÓN | | | CODIGO | NOMBRE | DESCRIPCIÓN | AREA | RESPONSABLE INSTITUCIONAL DEL CALCULO | | | | |
|--|-------------------------|----------------|--------|---|---|--------------------|---------------------------------------|---------------------------|------------------------------------|-----------------|-------------------|
| DIA | MES | AÑO | | | | | | | | | |
| 12 | 10 | 2.021 | | (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas | El indicador mide las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas por Transcaribe S.A. con respecto al total de PQRS recibidas en la entidad. | SECRETARIA GENERAL | | | | | |
| TIPO DE INDICADOR | | | | PERIODICIDAD DEL CALCULO | PERIODICIDAD DEL CALCULO | FORMA DE CALCULO | ORIENTACIÓN ESPERADA | | | | |
| GESTIÓN | | | | MENSUAL | ACUMULADO | PORCENTAJE | AUMENTO | DISMINUCIÓN | MANTENIMIENTO | | |
| | | | | | | | - | X | - | | |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS VARIABLES | | | | | | | | | | | |
| CODIGO | VARIABLES DEL INDICADOR | | | | | UNIDAD DE MEDIDA | FUENTE DE INFORMACIÓN POR VARIABLES | FORMULA Y TIPO DE CALCULO | CATEGORIA | | |
| 5.1 | VARIABLE 1 | PQRS Resueltas | | | | | NUMERO | SECRETARIA GENERAL | (Variable 1/Variable 2)*100 Tipo 1 | ACUMULADO ANUAL | ACUMULADO MENSUAL |
| 5.2 | VARIABLE 2 | PQRS Recibidas | | | | | NUMERO | | | X | X |
| VARIABLE 1 Se contabilizan solamente las PQRS que se encuentran cerradas en Secretaría general de Transcaribe S.A. | | | | | | | | | | | |
| VARIABLE 2 Se contabilizan todas las PQRS en Secretaría general de Transcaribe S.A. | | | | | | | | | | | |
| II. PROGRAMACIÓN Y REGISTRO DE AVANCES DEL INDICADOR | | | | | | | | | | | |
| MEDICIÓN DEL INDICADOR AGREGADO - ACUMULADO ANUAL | | | | | | | | | | | |

| MES | ene-21 | feb-21 | mar-21 | abr-21 | may-21 | jun-21 | jul-21 | ago-21 | sep-21 | oct-21 | nov-21 | dic-21 |
|-------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| VARIABLE 1 | 43 | 65 | 89 | 101 | 113 | 112 | 78 | 68 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| VARIABLE 2 | 43 | 65 | 90 | 101 | 113 | 116 | 96 | 121 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PORCENTAJE | 100% | 100% | 99% | 100% | 100% | 97% | 81% | 56% | 0% | 0% | 0% | 0% |

ANÁLISIS: El resultado del indicador arroja que en el **último trimestre del año**, en promedio se atendió en un **58%** de las PQRS recibidas durante el mes de **diciembre**, de un total de **85 recibidas**, quedando **pendiente un 52%** debido a trámites represado que aún deben atenderse con la misma prioridad. Sin embargo, el indicador muestra una **tendencia ascendente favorable** para el proceso.

