



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	40	0	0	0
VARIABLE 2	43	65	90	101	113	116	96	121	143	0	0	0
PORCENTAJE	100%	100%	99%	100%	100%	97%	81%	56%	28%	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 repesado que aún deben atenderse con la misma prioridad. Sin embargo, el indicador muestra una tendencia **ascendente favorable** para el proceso.

