



REGISTRO DEL INDICADOR - MEGADATOS

FECHA DE GENERACION			CODIGO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	AREA	RESPONSABLE INSTITUCIONAL DEL CALCULO			
DIA	MES	AÑO								
16	7	2021		(%) Peticiones, quejas, reclamos y	El indicador mide las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)	SECRETARIA GENERAL				
TIPO DE INDICADOR				PERIODICIDAD DEL CALCULO	PERIODICIDAD DEL CALCULO	FORMA DE CALCULO	ORIENTACION ESPERADA			
GESTIÓN				MENSUAL	ACUMULADO	PORCENTAJE	AUMENTO	DISMINUCION	MANTENIMIENTO	
							-	X	-	
CARACTERISTICAS 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										
MEDICION DEL INDICADOR AGREGADO - ACUMULADO ANUAL										

MES	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	díc
VARIABLE 1	43	62	80	80	71	74	15	0	0	0	0	425
VARIABLE 2	43	65	90	101	113	116	48	0	0	0	0	576
PORCENTAJE	100%	95%	89%	79%	63%	64%	31%	0%	0%	0%	0%	74%

ANÁLISIS: El resultado del indicador arroja que en lo transcurrido en este año 2021, se han atendido un **74%** de las PQRS recibidas durante los primeros 7 meses de un total de **576 recibidas**, quedando **pendiente un 26%** debido a trámites represado que aún deben atenderse con la misma prioridad. Sin embargo, el indicador muestra una tendencia **ascendente favorable** para el proceso.

