



REGISTRO DE INDICADORES

CÓDIGO:	DIR-FMT-FE
VERSIÓN:	1.0
FECHA:	25/03/2014



**Indicador No. 2. (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna**

**Variables del indicador**

<b>Variable 1</b>	PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.
<b>Variable 2</b>	PQRS recibidas mensualmente.

**Registro de avances del indicador**

**MEDICIÓN DEL INDICADOR AGREGADO**

Registro de avance mensual													
Variables	dic-16	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17
Variable 1	16.217	18.301	19.840	21.258	14.743	36.652	25.470	22.412					
Variable 2	25.098	22.825	24.502	27.027	19.021	43.520	31.371	26.927					
<b>Resultado</b>	<b>64,6%</b>	<b>80,2%</b>	<b>81,0%</b>	<b>78,7%</b>	<b>77,5%</b>	<b>84,2%</b>	<b>81,2%</b>	<b>83,2%</b>					

**Indicador No. 2. (%) (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna**

