

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

VARIABLES DEL INDICADOR

Variable 1

PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.

Variable 2

PQRS recibidas mensualmente.

Registro de avances del indicador

MEDICIÓN DEL INDICADOR AGREGADO

Registro de avance mensual

| Variables | dic-15 | ene-16 | feb-16 | mar-16 | abr-16 | may-16 | jun-16 |
|------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Variable 1 | 19.495 | 23.043 | 29.811 | 18.625 | 19.461 | 19.070 | 19.726 |
| Variable 2 | 28.327 | 29.296 | 38.219 | 24.641 | 30.735 | 30.324 | 28.783 |
| Resultado | 68,8% | 78,7% | 78,0% | 75,6% | 63,3% | 62,9% | 68,5% |

