

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	<b>FORMATO</b>	CODIGO: EC-P5-F1
	<b>FICHA TECNICA DE INDICADORES</b>	VERSIÓN: 03
	<b>PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	FECHA: 03-09-14
		PÁGINA 1 de 2

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>ATENCIÓN OPORTUNA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	
<b>PROCESO</b>	<b>TENCION AL CIUDADANO</b>	
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN</b>	Profesional Universitario	
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE</b>	<b>TIPO</b>
Porcentaje	Informe mensual de seguimiento a respuestas	Eficiencia
<b>META</b>	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>	
100%	Mensual	
<b>FORMULA DE CALCULO</b>		
Nº de respuestas a peticiones, quejas y reclamos dentro de los términos de ley/ Total de peticiones, quejas y reclamos recibidos) *100		

<b>Elaborado Por:</b>	<b>Revisado Por:</b>	<b>Aprobado Por:</b>
<b>Cargo: Coordinador de Calidad</b>	<b>Cargo: Coordinador de Calidad</b> <b>Cargo: Profesional Universitario</b>	<b>Cargo: Secretaria de Gestión Administrativa</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	<b>FORMATO</b>	CODIGO: EC-P5-F1
	<b>FICHA TECNICA DE INDICADORES</b>	VERSIÓN: 03
	<b>PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	FECHA: 10 -12-14
		PÁGINA 2 de 2

<b>Versión</b>	<b>Descripción de Cambio</b>	<b>FECHA</b>
02	se codifica el formato y se cambia la inscripción del escudo de los 60 años	14/12/2014