

	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN AL DESEMPEÑO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD																CÓDIGO: FOPS-14			
	VIGENCIA: 2011																VERSIÓN: 00			
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Diciembre 05 DE 2011																PAG 1 DE 1			
OBJETIVO DE CALIDAD	PESO OBJETIVO	INDICADOR	PESO INDICADOR	META													VIGENCIA: 2010			
				VIGENCIA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	ACUMULADO VIGENCIA	% ACUMULADO VIGENCIA	% ACUMULADO PONDERADO	
Cumplir el Plan Estrategico	55%	% de Cumplimiento del Plan Estrategico	55%	100%	18,38%	24,92%	34,88%	39,49%	49,66%	56,14%	63,46%	69,68%	79,53%	85,57%	88,98%	96,28%	96,28%	96,28%	52,95%	
Efectividad del Plan de Formacion y Capacitacion	10%	Efectividad del Plan de Formacion y Capacitacion	10%	90%	94%													94,00%	100,00%	10,00%
Mejorar Continuantemente la eficacia, eficiencia y efectividad del SIGC	15%	% de Eficacia, Eficiencia y Efectividad de los Procesos del SIGC	15%	100%	41,05%	46,39%	58,00%	60,50%	63,40%	69,79%	73,72%	79,73%	82,06%	88,26%	89,43%	98,00%	98,00%	98,00%	14,70%	
Atender, en los términos de ley, las Quejas, Reclamos y Recursos de los Clientes	10%	Días Promedio de respuesta de PQR	10%	9	7,27	7,76	8,39	7,08	7,69	7,13	8,46	7,90	8,76	8,88	9,15	8,41	8,07	100,00%	10,00%	
Satisfacer las necesidades y expectativas relacionadas con los servicios que presta la Empresa	10%	Nivel de Satisfacción del cliente	10%	7	6,68													6,68	95,43%	9,54%
<b>% CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD A NOVIEMBRE 30 DE 2011</b>																	<b>97,20%</b>			
																	<b>META</b>		<b>90%</b>	