



## SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PLAN DE CALIDAD 2011

Objetivo de Calidad	Indicador de Desempeño (Procesos/Actividades)	Meta 2011 Programada	Resultado al 2 trimestre 2011	Firma del Responsable
<b>Crear una cultura de satisfacción al cliente</b>	Quejas atendidas/Total de quejas	<b>100%</b> de quejas atendidas	A la fecha no se han presentado Quejas.	Director de Vinculación  Asesor Comercial.
	No. de quejas/No. de servicios.	No mayor a <b>3%</b>	No se han presentado Quejas.	
	Calificación promedio en el sondeo de satisfacción del cliente.	Alcanzar una calificación promedio de <b>9,10</b>	En el Sondeo del 2do Trim de 2011 se obtuvo una calificación promedio de <b>9,4</b>	
<b>Mantener un Sistema de Gestión de la Calidad dinámico y flexible que vele por los intereses de nuestros clientes y de nuestra organización</b>	Usuarios capacitados para el manejo del Software para el Control de Documentos.	<b>100%</b> de los Usuarios	Será eliminado	Administrador del Programa de Calidad

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este procedimiento a través de INTRANET.



## SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PLAN DE CALIDAD 2011

Objetivo de Calidad	Indicador de Desempeño (Procesos/Actividades)	Meta 2011 Programada	Resultado al 2 trimestre 2011	Firma del Responsable
<b>Distinguirnos por la oportunidad, confiabilidad y competitividad de nuestros servicios</b>	No. de cotizaciones aceptadas en el periodo/No. total de cotizaciones realizadas en el periodo.	<b>72%</b>	440 cotizaciones aceptadas / 716 cotizaciones realizadas  <b>61,45%</b>	Director de Vinculación
	No. de servicios entregados oportunamente por los laboratorios certificados y/o acreditados /No. de servicios entregados por los laboratorios certificados y/o acreditados.	<b>98%</b>	850 servicios entregados oportunamente /851 servicios entregados  <b>99,88 %</b>	Coordinador de Servicios.
<b>Crear una cultura de mejora continua</b>	Programa de trabajo para la Autoevaluación del Sistema.	<b>1</b> Programa de trabajo	Se ha pospuesto la realización del mismo para el segundo semestre 2011	Adm. del Programa de Calidad

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este procedimiento a través de INTRANET.