



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

Objetivo de Calidad	Indicador de Desempeño (Procesos/Actividades)	Meta 2011 Programada	Resultado al 4° 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	(2 queja/2 queja)*100 <b>100%</b>	Director de Vinculación  Asesor Comercial.
	No. de quejas/No. de servicios.	No mayor a <b>3%</b>	(2/439)*100 <b>0.45%</b>	
	Calificación promedio en el sondeo de satisfacción del cliente.	Alcanzar una calificación promedio de <b>9,10</b>	En el Sondeo del 4o Trim de 2011 se obtuvo una calificación promedio de <b>9.1</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	Se capacitó al personal dentro del alcance, sin embargo, no se renovó la licencia del software	Coordinador del Programa Institucional de la 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 4° 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>	274 cotizaciones aceptadas / 309 cotizaciones realizadas  <b>86.67 %</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>	439 servicios entregados oportunamente / 439 servicios entregados  <b>100%</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 realizado los programas de los equipos de la calidad	Coordinador del Programa Institucional de la Calidad

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