

Requerimientos Ingresados a traves del SDQS en el periodo Enero -Julio 2015

de usuarios externos		
Tipo de Requerimiento	Total de Requerimientos	
	Cantidad	Porcentaje
Solicitudes de Informacion	26	1,32%
Quejas	93	4,73%
Reclamos	120	6,10%
Derechos de Peticion	866	44,03%
Denuncias por corrupcion	8	0,41%
Sugerencias	23	1,17%
Felicitaciones	1	0,05%
Consultas	830	42,20%
Total	1967	100,00%

Requerimientos con respuesta	
Cantidad	Porcentaje
15	0,76%
82	4,17%
93	4,73%
655	33,30%
6	0,31%
12	0,61%
1	0,05%
667	33,91%
1531	77,83%

Requerimientos sin respuesta	
Cantidad	Porcentaje
11	0,56%
11	0,56%
27	1,37%
211	10,73%
2	0,10%
11	0,56%
0	0,00%
163	8,29%
436	22,17%

Indicador de Servicio	
Requerimientos con respuesta Oportuna	
Cantidad	Porcentaje
8	0,41%
17	0,86%
37	1,88%
349	17,74%
6	0,31%
4	0,20%
0	0,00%
397	20,18%
818	41,59%

Requerimientos sin respuesta Oportuna	
Cantidad	Porcentaje
7	0,36%
65	3,30%
56	2,85%
306	15,56%
0	0,00%
8	0,41%
1	0,05%
270	13,73%
713	36,25%

Requerimientos Ingresados a traves del SDQS en el periodo Enero -Julio 2015 SGRSI

de usuarios externos		
Tipo de Requerimiento	Total de Requerimientos	
	Cantidad	Porcentaje
Solicitudes de Informacion	3	0,33%
Quejas	57	6,32%
Reclamos	103	11,42%
Derechos de Peticion	385	42,68%
Denuncias por corrupcion	5	0,55%
Sugerencias	5	0,55%
Felicitaciones	1	0,11%
Consultas	343	38,03%
Total	902	100,00%

Requerimientos con respuesta	
Cantidad	Porcentaje
3	0,33%
56	6,21%
90	9,98%
299	33,15%
5	0,55%
5	0,55%
1	0,11%
294	32,59%
753	83,48%

Requerimientos sin respuesta	
Cantidad	Porcentaje
0	0,00%
1	0,11%
13	1,44%
86	9,53%
0	0,00%
0	0,00%
0	0,00%
49	5,43%
149	16,52%

Indicador de Servicio	
Requerimientos con respuesta Oportuna	
Cantidad	Porcentaje
3	0,33%
21	2,33%
22	2,44%
70	7,76%
4	0,44%
5	0,55%
0	0,00%
226	25,06%
351	38,91%

Requerimientos sin respuesta Oportuna	
Cantidad	Porcentaje
0	0,00%
77	8,54%
68	7,54%
229	25,39%
1	0,11%
0	0,00%
1	0,11%
68	7,54%
444	49,22%

Requerimientos Ingresados a traves del SDQS en el periodo Enero -Julio 2015 SESEC

de usuarios externos		
Tipo de Requerimiento	Total de Requerimientos	
	Cantidad	Porcentaje
Solicitudes de Informacion	1	0,11%
Quejas	14	1,56%
Reclamos	13	1,45%
Derechos de Peticion	388	43,26%
Felicitaciones	0	0,00%
Sugerencias	0	0,00%
Consultas	481	53,62%
Total	897	100,00%

Requerimientos con respuesta	
Cantidad	Porcentaje
1	0,11%
13	1,45%
0	0,00%
274	30,55%
0	0,00%
0	0,00%
368	41,03%
656	73,13%

Requerimientos sin respuesta	
Cantidad	Porcentaje
0	0,00%
1	0,11%
13	1,45%
104	11,59%
0	0,00%
0	0,00%
113	12,60%
231	25,75%

Indicador de Servicio	
Requerimientos con respuesta Oportuna	
Cantidad	Porcentaje
1	0,11%
0	0,00%
0	0,00%
52	5,80%
0	0,00%
0	0,00%
110	12,26%
163	18,17%

Requerimientos sin respuesta Oportuna	
Cantidad	Porcentaje
0	0,00%
13	1,45%
0	0,00%
222	24,75%
0	0,00%
0	0,00%
258	28,76%
493	54,96%

Requerimientos Ingresados a traves del SDQS en el periodo Enero -Julio 2015 SFE

de usuarios externos		
Tipo de Requerimiento	Total de Requerimientos	
	Cantidad	Porcentaje
Solicitudes de Informacion	9	19,57%
Quejas	15	32,61%
Reclamos	4	8,70%
Derechos de Peticion	11	23,91%
Felicitaciones	0	0,00%
Sugerencias	6	13,04%
Consultas	1	2,17%
Total	46	100,00%

Requerimientos con respuesta	
Cantidad	Porcentaje
9	19,57%
15	32,61%
3	6,52%
11	23,91%
0	0,00%
6	13,04%
1	2,17%
45	97,83%

Oportunidad en la Respuesta	
Promedio de dias en las respuestas	
Dias	Promedio
15705	341

Requerimientos sin respuesta	
Cantidad	Porcentaje
0	0,00%
0	0,00%
1	2,17%
0	0,00%
0	0,00%
0	0,00%
0	0,00%
1	2,17%

Indicador de Servicio	
Requerimientos con respuesta	
Cantidad	Porcentaje
5	10,87%
7	15,22%
3	6,52%
11	23,91%
0	0,00%
0	0,00%
0	0,00%
1	2,17%
27	58,70%

Requerimientos sin respuesta Oportuna	
Cantidad	Porcentaje
4	8,70%
8	17,39%
0	0,00%
0	0,00%
0	0,00%
6	13,04%
0	0,00%
18	39,13%

Requerimientos Ingresados a traves del SDQS en el periodo Enero -Julio 2015 SAF

de usuarios externos		
Tipo de Requerimiento	Total de Requerimientos	
	Cantidad	Porcentaje
Solicitudes de Informacion	2	33,33%
Quejas	1	16,67%
Reclamos	0	0,00%
Derechos de Peticion	2	33,33%
Felicitaciones	0	0,00%
Sugerencias	1	16,67%
Consultas	0	0,00%
Total	6	100,00%

Requerimientos con respuesta	
Cantidad	Porcentaje
2	33,33%
1	16,67%
0	0,00%
2	33,33%
0	0,00%
1	16,67%
0	0,00%
6	100,00%

Oportunidad en la Respuesta	
Promedio de dias en las respuestas	
Dias	Promedio
	0

Requerimientos sin respuesta	
Cantidad	Porcentaje
0	0,00%
0	0,00%
0	0,00%
0	0,00%
0	0,00%
0	0,00%
0	0,00%
0	0,00%

Indicador de Servicio	
Requerimientos con respuesta	
Cantidad	Porcentaje
2	33,33%
1	16,67%
0	0,00%
2	33,33%
0	0,00%
0	0,00%
0	0,00%
5	83,33%

Requerimientos sin respuesta Oportuna	
Cantidad	Porcentaje
0	0,00%
0	0,00%
0	0,00%
0	0,00%
0	0,00%
1	16,67%
0	0,00%
1	16,67%