



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO**  
**PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**  
**ACTIVIDAD: GESTION DE CALIDAD**  
**DOCUMENTO: INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**Versión:** 02

**Fecha:** 21 de Octubre de 2011

**Código:** DG-D-GC-09

**Pág:** 1 de 14

TIPO DE INDICADOR	PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	CALCULO INDICADOR	FRECUENCIA Y/O PERIODICIDAD	NIVEL DE REFERENCIA	PARÁMETRO DE MEDICIÓN
Efectividad	Ejecución de Políticas Ambientales	Direccionar y fomentar acciones de conocimiento, uso y conservación del patrimonio natural.	Informe de monitoreo de la Calidad del aire	(No. de informes de calidad del aire presentados y publicados / No. Total de informes programados) X 100	Semestral	Cumplimiento Resolución No. 610	Satisfactorio 100% de informes presentados
Efectividad	Ejecución de Políticas Ambientales	Direccionar y fomentar acciones de conocimiento, uso y conservación del patrimonio natural.	Monitoreo de Corrientes	(No. de corrientes monitoreadas / Total de corrientes programadas para monitorear) x 100	Mensual	Mes Anterior	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%
Eficiencia	Ejecución de Políticas Ambientales	Adoptar, formular e implementar políticas, planes, programas y proyectos de gestión ambiental.	Apoyo a PGIR	(No. de actividades del PGIR ejecutadas/No. de actividades relacionadas con el PGIR programadas) x 100	Semestral	Primera versión	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%
Eficiencia	Ejecución de Políticas Ambientales	Salvaguardar el patrimonio natural bajo el ejercicio de autoridad ambiental	Obras entregadas a la comunidad	No. de actividades (drenajes, áreas verdes) ejecutadas /No. actividades (drenajes, áreas verdes) programadas x 100	Trimestral	Año anterior	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO**  
**PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**  
**ACTIVIDAD: GESTION DE CALIDAD**  
**DOCUMENTO: INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**Versión:** 02

**Fecha:** 21 de Octubre de 2011

**Código:** DG-D-GC-09

**Pág:** 2 de 14

TIPO DE INDICADOR	PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	CALCULO INDICADOR	FRECUENCIA Y/O PERIODICIDAD	NIVEL DE REFERENCIA	PARÁMETRO DE MEDICIÓN
Eficiencia	Ejecución de Políticas Ambientales	Alcanzar y mantener estándares definidos en la organización	Cumplimiento promedio de convenios de Producción más limpia	(No. de actividades del convenio de P+L ejecutadas/ No. de actividades de P+L programadas) x 100	Semestral	Primera Versión	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%
Eficacia	Ejecución de Políticas Ambientales	Adoptar, formular e implementar políticas, planes, programas y proyectos de gestión ambiental.	Mipymes y empresas vinculadas a mercados verdes	(No. de proyectos promovidos y acompañados de mercados verdes por la CRQ / Total de proyectos de mercados verdes definidos por la CRQ) x 100	Semestral	Primera Versión	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%
Efectividad	Ejecución de Políticas Ambientales	Garantizar la satisfacción de nuestros clientes.	Gestión del Riesgo	(No. de solicitudes atendidas/No. de solicitudes recibidas) x 100	Semestral	Primera Versión	Satisfactorio: 100% Moderado: 70-99.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO**  
**PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**  
**ACTIVIDAD: GESTION DE CALIDAD**  
**DOCUMENTO: INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**Versión:** 02

**Fecha:** 21 de Octubre de 2011

**Código:** DG-D-GC-09

**Pág:** 3 de 14

TIPO DE INDICADOR	PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	CALCULO INDICADOR	FRECUENCIA Y/O PERIODICIDAD	NIVEL DE REFERENCIA	PARÁMETRO DE MEDICIÓN
Efectividad	Ejecución de Políticas Ambientales	Salvaguardar el patrimonio natural bajo el ejercicio de la autoridad ambiental	Conservación de los recursos naturales	(No. de acciones o actividades de conservación de biodiversidad ejecutadas/ No. de acciones o actividades de conservación programadas) x 100	Semestral	Primera Versión	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%
Efectividad	Ejecución de Políticas Ambientales	Direccionar y fomentar acciones de conocimiento, uso y conservación del Patrimonio Natural	Conservación de los recursos naturales	(No. de estudios de biodiversidad ejecutados/No. de estudios de biodiversidad programados) x 100	Anual	Primera Versión	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%
Efectividad	Control y Seguimiento Ambiental	Salvaguardar el patrimonio natural bajo el ejercicio de autoridad ambiental	Expedientes de investigación sancionatoria	No de expedientes de investigación sancionatoria en seguimiento / No de expedientes de investigación iniciados	Trimestral	Trimestre anterior	Satisfactorio: 100% Moderado: 70-99.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO**  
**PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**  
**ACTIVIDAD: GESTION DE CALIDAD**  
**DOCUMENTO: INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**Versión:** 02

**Fecha:** 21 de Octubre de 2011

**Código:** DG-D-GC-09

**Pág:** 4 de 14

TIPO DE INDICADOR	PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	CALCULO INDICADOR	FRECUENCIA Y/O PERIODICIDAD	NIVEL DE REFERENCIA	PARÁMETRO DE MEDICIÓN
Efectividad	Control y Seguimiento Ambiental	Direccionar y fomentar acciones de conocimiento, uso y conservación del patrimonio natural	Actividades de control y seguimiento	No de actividades de control y seguimiento ejecutadas/No de actividades de control y seguimiento programadas	Trimestral	Primera Versión	Satisfactorio: 100% Moderado: 70-99.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%
Efectividad	Financiero	Alcanzar y mantener los estándares definidos por la organización	Actividades presupuestales	(No. De actividades presupuestales cumplidas/No de actividades Presupuestales programadas ) *100	Anual	Reglamento de presupuesto	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%
Efectividad	Financiero	Alcanzar y mantener los estándares definidos por la organización	Disponibilidades y registros presupuestales	(No de disponibilidades y registros presupuestales/ No de fichas presupuestales y contratos recibidos) *100	Trimestral	Primera versión	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO**  
**PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**  
**ACTIVIDAD: GESTION DE CALIDAD**  
**DOCUMENTO: INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**Versión:** 02

**Fecha:** 21 de Octubre de 2011

**Código:** DG-D-GC-09

**Pág:** 5 de 14

TIPO DE INDICADOR	PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	CALCULO INDICADOR	FRECUENCIA Y/O PERIODICIDAD	NIVEL DE REFERENCIA	PARÁMETRO DE MEDICIÓN
Efectividad	Financiero	Alcanzar y mantener los estándares definidos por la organización	Cuentas pagadas	(No de cuentas pagadas/No de cuentas radicadas en central de cuentas)*100	Trimestral	Primera versión	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%
Efectividad	Financiero	Alcanzar y mantener los estándares definidos por la organización	Obligaciones Tributarias	(No. de obligaciones en el calendario con DIAN, CGR/No. de obligaciones cumplidas)*100	Trimestral	Primera versión	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%
Eficiencia	Financiero	Alcanzar y mantener los estándares definidos por la organización	Ingresos y colocaciones	(No. de ingresos en colocaciones/valor de ingresos recibidos en caja y bancos)*100	Trimestral	Primera versión	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO**  
**PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**  
**ACTIVIDAD: GESTION DE CALIDAD**  
**DOCUMENTO: INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**Versión:** 02

**Fecha:** 21 de Octubre de 2011

**Código:** DG-D-GC-09

**Pág:** 6 de 14

TIPO DE INDICADOR	PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	CALCULO INDICADOR	FRECUENCIA Y/O PERIODICIDAD	NIVEL DE REFERENCIA	PARÁMETRO DE MEDICIÓN
Eficiencia	Financiero	Alcanzar y mantener los estándares definidos por la organización	Ingresos facturados y generados	Valor ingresos facturados/valor ingresos generados*100	Trimestral	Primera versión	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%
Eficiencia	Financiero	Alcanzar y mantener los estándares definidos por la organización	Cobros persuasivos	(valor cobros persuasivos generados /valor de los cobros persuasivos facturados)*100	Trimestral	Primera versión	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%
Efectividad	Talento Humano	Alcanzar y mantener estándares definidos en la organización	Informes de Talento Humano	(No. De Eventos ejecutados / No. De Eventos Programados en el periodo) x 100	Semestral	Primera Versión	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO**  
**PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**  
**ACTIVIDAD: GESTION DE CALIDAD**  
**DOCUMENTO: INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**Versión:** 02

**Fecha:** 21 de Octubre de 2011

**Código:** DG-D-GC-09

**Pág:** 7 de 14

TIPO DE INDICADOR	PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	CALCULO INDICADOR	FRECUENCIA Y/O PERIODICIDAD	NIVEL DE REFERENCIA	PARÁMETRO DE MEDICIÓN
Efectividad	Talento Humano	Alcanzar y mantener estándares definidos en la organización	Informes de Talento Humano	(Total de calificaciones positivas superiores al 80% / No. Total de eventos programados en el periodo)	Semestral	Primera Versión	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%
Eficacia	Direccionamiento estratégico	Adoptar, formular y mantener los estándares definidos por la organización	Participación en proceso de planeación ambiental local y departamental	(No de procesos de planificación asesorados/No de procesos planificados solicitados a asesorar)*100	Semestral	Primera versión	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%
Eficacia	Direccionamiento estratégico	Adoptar, formular y mantener los estándares definidos por la organización	Cumplimiento de metas del proceso	(No de metas del plan de acción ejecutadas/No. De Metas del plan de acción programadas)*100	Trimestral	Primera versión	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO**  
**PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**  
**ACTIVIDAD: GESTION DE CALIDAD**  
**DOCUMENTO: INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**Versión:** 02

**Fecha:** 21 de Octubre de 2011

**Código:** DG-D-GC-09

**Pág:** 8 de 14

TIPO DE INDICADOR	PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	CALCULO INDICADOR	FRECUENCIA Y/O PERIODICIDAD	NIVEL DE REFERENCIA	PARÁMETRO DE MEDICIÓN
Eficiencia	Direccionamiento estratégico	Garantizar la satisfacción de nuestros clientes	Emisión y difusión de publicaciones	(No. de publicaciones emitidas y difundidas/No de publicaciones solicitadas)*100	Trimestral	Primera versión	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%
Eficacia	Direccionamiento estratégico	Adoptar, formular y mantener los estándares definidos por la organización	Participación en procesos de planeación ambiental institucional	(No. de procesos de planificación asesorados/No. de procesos de planificación invitados a participar)*100	Trimestral	Primera versión	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%
Eficacia	Direccionamiento estratégico	Adoptar, formular e implementar Políticas, Planes, Programas y Proyectos de Gestión Ambiental	Cumplimiento de los programas ambientales	(cumplimiento alcanzado en cada actividad/actividades programadas en la vigencia)*100	Anual	Primera versión	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO**  
**PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**  
**ACTIVIDAD: GESTION DE CALIDAD**  
**DOCUMENTO: INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**Versión:** 02

**Fecha:** 21 de Octubre de 2011

**Código:** DG-D-GC-09

**Pág:** 9 de 14

TIPO DE INDICADOR	PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	CALCULO INDICADOR	FRECUENCIA Y/O PERIODICIDAD	NIVEL DE REFERENCIA	PARÁMETRO DE MEDICIÓN
Efectividad	Evaluación y Control de la Gestión	Alcanzar y mantener los estándares definidos en la organización	Relación con Entes Externos	No.de Informes Remitidos a Entes Externos/No.de Informes Obligados a Presentarx100	Semestral	Primera Versión	Satisfactorio: 99.9%; 100% Moderado: 70-99.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%
Efectividad	Evaluación y Control de la Gestión	Alcanzar y mantener los estándares definidos en la organización	Plan Anual de Auditoria	No.de Actividades del Plan de Auditoria ejecutadas/No.de Actividades del Plan de Auditoria Programadasx100	Trimestral	Primera Versión	Satisfactorio: 90%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%
Eficacia	Evaluación y Control de la Gestión	Alcanzar y mantener los estándares definidos en la organización	Seguimiento a Acciones de Mejora	No.de Acciones de Mejora con seguimiento/No. de Acciones de Mejora suscritas x100	Trimestral	Primera Versión	Satisfactorio: 90%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO**  
**PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**  
**ACTIVIDAD: GESTION DE CALIDAD**  
**DOCUMENTO: INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**Versión:** 02

**Fecha:** 21 de Octubre de 2011

**Código:** DG-D-GC-09

**Pág:** 10 de 14

TIPO DE INDICADOR	PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	CALCULO INDICADOR	FRECUENCIA Y/O PERIODICIDAD	NIVEL DE REFERENCIA	PARÁMETRO DE MEDICIÓN
Eficacia	Jurídico	Alcanzar y mantener los estándares definidos por la organización	Defensa judicial	(No. de procesos judiciales gestionados en el periodo/Total de procesos judiciales existentes)*100	Anual	Primera versión	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%
Eficacia	Jurídico	Alcanzar y mantener los estándares definidos por la organización	Contratación Administrativa	(Total de procesos de contratación elaborados/solicitudes de contratación recibidas)*100	Trimestral	Primera versión	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%
Eficacia	Jurídico	Alcanzar y mantener los estándares definidos por la organización	Cobro coactivo	(No de expedientes de cobro coactivo gestionados/total de expedientes de cobro coactivo) x 100	Anual	Primera versión	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO**  
**PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**  
**ACTIVIDAD: GESTION DE CALIDAD**  
**DOCUMENTO: INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**Versión:** 02

**Fecha:** 21 de Octubre de 2011

**Código:** DG-D-GC-09

**Pág:** 11 de 14

TIPO DE INDICADOR	PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	CALCULO INDICADOR	FRECUENCIA Y/O PERIODICIDAD	NIVEL DE REFERENCIA	PARÁMETRO DE MEDICIÓN
Eficacia	Jurídico	Alcanzar y mantener los estándares definidos por la organización	Control interno disciplinario	(No. de procesos disciplinarios gestionados en el periodo/No de procesos disciplinarios existentes en el periodo) x 100	Anual	Primera versión	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%
Eficiencia	Laboratorio de aguas	Alcanzar y mantener los estándares definidos por la organización	Programa de mantenimiento de equipos	Cantidad de equipos con mantenimiento preventivo / Cantidad de equipos con programación de mantenimiento preventivo x 100	Semestral	100%	Realizar el mantenimiento preventivo al 100% de los equipos del laboratorio
Eficiencia	Laboratorio de aguas	Alcanzar y mantener los estándares definidos por la organización	Validación de técnicas analíticas	No. de técnicas validadas/ No. de técnicas validadas programadas x 100	Anual	100	100% de las Validaciones programadas
Efectividad	Laboratorio de aguas	Alcanzar y mantener los estándares definidos por la organización	Pruebas de desempeño evaluadas satisfactoriamente	No. de parámetros con evaluación satisfactoria / No. parámetros registrados en las pruebas de desempeño externas x 100	Anual	80%	Obtener el 80% de parámetros evaluados con resultados satisfactorios



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO**  
**PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**  
**ACTIVIDAD: GESTION DE CALIDAD**  
**DOCUMENTO: INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**Versión:** 02

**Fecha:** 21 de Octubre de 2011

**Código:** DG-D-GC-09

**Pág:** 12 de 14

TIPO DE INDICADOR	PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	CALCULO INDICADOR	FRECUENCIA Y/O PERIODICIDAD	NIVEL DE REFERENCIA	PARÁMETRO DE MEDICIÓN
Eficacia	Laboratorio de aguas	Alcanzar y mantener los estándares definidos por la organización	Número de análisis realizados en el periodo	No. de Análisis a clientes externos realizados / No. de Análisis a clientes externos solicitados x 100	Semestral	39%	Realizar el 100% de los análisis programados para clientes externos
Eficiencia	Laboratorio de aguas	Alcanzar y mantener los estándares definidos por la organización	Número de análisis realizados en el periodo	No. de Análisis a clientes internos realizados / No. de Análisis a clientes internos programados x 100	Semestral	91%	Realizar el 100% de los análisis programados para clientes internos
Eficiencia	Laboratorio de aguas	Alcanzar y mantener los estándares definidos por la organización	Programa de capacitación del personal	Total de capacitaciones ejecutadas / Total de capacitaciones programadas x 100	Semestral	90%	Cumplir con el 60% de las capacitaciones programadas
Efectividad	Laboratorio de Aguas	Garantizar la satisfacción de nuestros clientes.	Calidad del servicio	No. de encuestas aplicadas con resultado satisfactorias/ No. total de encuestas aplicadas x 100	Semestral	98%	Lograr la satisfacción del 90% de los clientes del laboratorio



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO**  
**PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**  
**ACTIVIDAD: GESTION DE CALIDAD**  
**DOCUMENTO: INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**Versión:** 02

**Fecha:** 21 de Octubre de 2011

**Código:** DG-D-GC-09

**Pág:** 13 de 14

TIPO DE INDICADOR	PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	CALCULO INDICADOR	FRECUENCIA Y/O PERIODICIDAD	NIVEL DE REFERENCIA	PARÁMETRO DE MEDICIÓN
Eficacia	Laboratorio de Agua	Garantizar la satisfacción de nuestros clientes.	Capacidad de respuesta a usuarios	No. de solicitudes atendidas / No. de solicitudes presentadas x 100	Semestral	82%	Atender el 100% de los clientes que solicitan el servicio del laboratorio
Eficiencia	Servicio al cliente	Garantizar la satisfacción de nuestros clientes.	Quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con trámites ambientales	$(100 - (\text{N}^\circ \text{ de quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con tramite ambiental} / \text{N}^\circ \text{ de trámites ambientales recibidos})) \times 100$	Trimestral	Primera versión	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%
Eficacia	Servicio al cliente	Garantizar la satisfacción de nuestros clientes.	Derechos de petición pendientes por resolver	$(100 - (\text{N}^\circ \text{ de derechos de petición pendientes por resolver} / (\text{N}^\circ \text{ de derechos de petición instaurados} + \text{los ingresados en el periodo}))) \times 100$	Trimestral	Primera versión	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%
Efectividad	Servicio al cliente	Garantizar la satisfacción de nuestros clientes.	Satisfacción del cliente externo	$\text{N}^\circ \text{ de usuarios encuestados satisfechos con el servicio} / \text{N}^\circ \text{ de encuestas realizadas} \times 100$	Trimestral	Trimestre anterior	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO**  
**PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**  
**ACTIVIDAD: GESTION DE CALIDAD**  
**DOCUMENTO: INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**Versión:** 02

**Fecha:** 21 de Octubre de 2011

**Código:** DG-D-GC-09

**Pág:** 14 de 14

TIPO DE INDICADOR	PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	CALCULO INDICADOR	FRECUENCIA Y/O PERIODICIDAD	NIVEL DE REFERENCIA	PARÁMETRO DE MEDICIÓN
Eficiencia	Servicio al cliente	Garantizar la satisfacción de nuestros clientes.	Satisfacción del cliente interno	Nº de denuncias ambientales aceptadas por el cliente interno/ Nº de denuncias ambientales recibidas x 100	Trimestral	Primera Versión	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%
Eficacia	Servicio al cliente	Garantizar la satisfacción de nuestros clientes.	Sugerencias	Nº de sugerencias resueltas/Nº de sugerencias recibidas x 100	Trimestral	Primera Versión	Satisfactorio: 80%; 100% Moderado: 70-79.9% Baja 50 a 69.9% Insatisfactoria: <50%