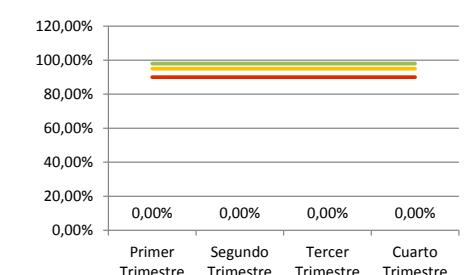


	Ficha Técnica de Indicadores de Gestión					Código	HAC-04 v.04
						Página	1 de 1
A. Definición del Indicador							
Nombre del Proceso	Vicerrectoría Académica			Objetivo Calidad al que apunta el indicador	2. Lograr la excelencia en servicios y en las tecnologías de la información y las comunicaciones		
Nombre del Indicador	Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias Resueltas						
Nombre del Pilar				Responsable Pilar			
				Oficina responsable del Indicador de Gestión			
Línea Base	Meta 2017		Meta 2018		Meta 2019		Meta 2020
Objetivo del Indicador				Clasificación del Indicador		Meta	
Determina el porcentaje en el cual los procesos dan solución de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentadas por los usuarios				Calidad		MIN	SAT
						90%	95%
B. Información para la Medición del Indicador							
Unidad de Medida	Frecuencia			Tendencia	Tipo de Indicador	Fuente de Información	
	Recolección	Medición					
Porcentual	Mensual	Trimestral		Creciente	Eficiencia	PQRD recibidas por los procesos en medio impreso o vía correo electrónico y el Aplicativo PQRD	
Formula para calcular el indicador		Numerador	$\text{PQRD} = (\text{Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias resueltas en el período} / \text{Número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas en el período}) \times 100$				
		Denominador					
Meses	Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto trimestre
Dato Numerador	0		0		0		0
Dato Denominador	0		0		0		0
Medición							
Periodo	Datos	Meta Min	Meta Sat	Meta Sob			
Primer Trimestre	0,00%	90%	95%	98%			
Segundo Trimestre	0,00%	90%	95%	98%			
Tercer Trimestre	0,00%	90%	95%	98%			
Cuarto Trimestre	0,00%	90%	95%	98%			
Análisis de Resultados del Indicador							
El análisis del Indicador correspondiente al primer trimestre se realizó mediante FAC-08 Acta de Reunión 00X del XX mes XXX del 201X El análisis del Indicador correspondiente al segundo trimestre se realizó mediante FAC-08 Acta de Reunión 00X del XX mes XXX del 201X El análisis del Indicador correspondiente al tercer trimestre se realizó mediante FAC-08 Acta de Reunión 00X del XX mes XXX del 201X El análisis del Indicador correspondiente al cuarto trimestre se realizó mediante FAC-08 Acta de Reunión 00X del XX mes XXX del 201X							
Observaciones					¿Es necesaria la toma de acciones correctivas?		
					Acción Correctiva	NO	