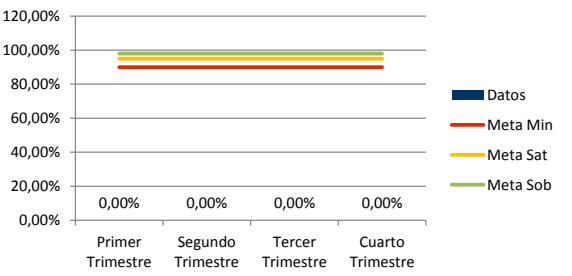
	Ficha Técnica de Indicadores de Gestión				Código	HAC-04 v.04			
					Página	1 de 1			
A. Definición del Indicador									
Nombre del Proceso	Vicerrectoría Académica				Objetivo Calidad al que apunta el indicador	2. Lograr la excelencia en servicios y en las tecnologías de la información y las comunicaciones			
Nombre del Indicador	Peticiónes, 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	SOB
							90%	95%	98%
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	$\text{PQRD} = \frac{\text{Peticiónes, Quejas, Reclamos y Denuncias resueltas en el periodo}}{\text{Número de Peticiónes, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas en el periodo}} \times 100$						
		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		