



Ficha Técnica de Indicadores de Gestión

Código	HAC-04 v.04
Página	1 de 1

A. Definición del Indicador

Nombre del Proceso	Gestión de la Investigación	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	SOB
		90%	95%	98%

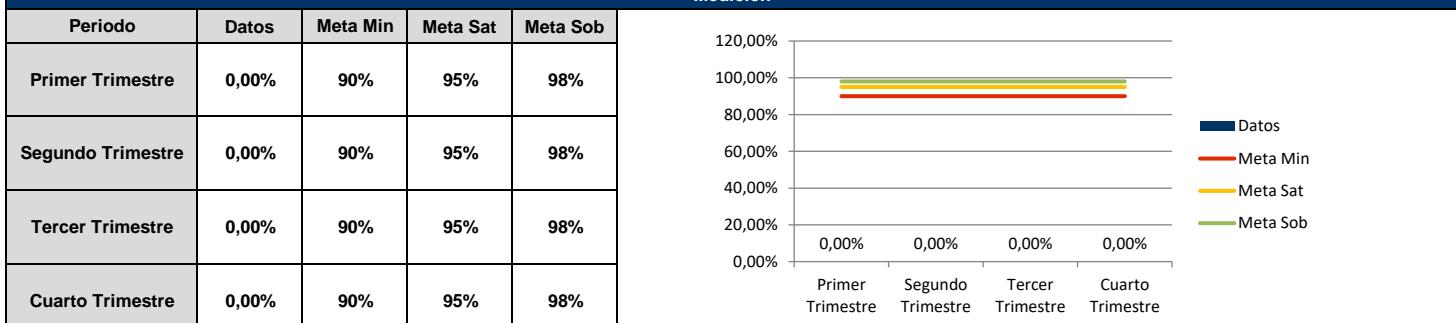
B. Información para la Medición del Indicador

Unidad de Medida	Frecuencia		Tendencia	Tipo de Indicador	Fuente de Información
	Recolección	Medición			
Porcentual	Mensual	Trimestral	Creciente	Eficacia	PQRD recibidas por los procesos en medio impreso o vía correo electrónico y el Aplicativo PQRD

Formula para calcular el indicador	Numerador	PQRD= (Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias resueltas en el período / Número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas en el período) x 100
	Denominador	Número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas en el período)

Meses	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto trimestre
Dato Numerador	0	0	0	0
Dato Denominador	0	0	0	0

Medición



Análisis de Resultados del Indicador

El análisis del Indicador correspondiente al primer trimestre se realizó mediante FAC-08 Acta de Reunión 00X del XX del mes de 202X

El análisis del Indicador correspondiente al segundo trimestre se realizó mediante FAC-08 Acta de Reunión 00X del XX del mes de 202X

El análisis del Indicador correspondiente al tercer trimestre se realizó mediante FAC-08 Acta de Reunión 00X del XX del mes de 202X

El análisis del Indicador correspondiente al cuarto trimestre se realizó mediante FAC-08 Acta de Reunión 00X del XX del mes de 202X

Observaciones	¿Es necesaria la toma de acciones correctivas?
	Acción Correctiva

NO