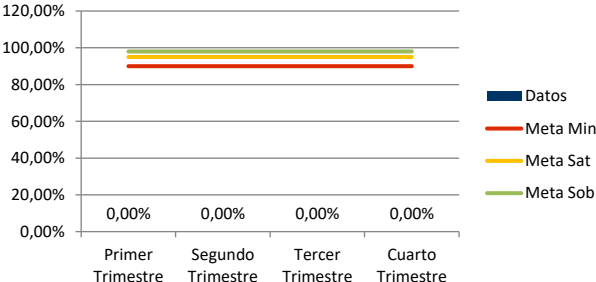
	Ficha Técnica de Indicadores de Gestión				Código	HAC-04 v.04	
					Página	1 de 1	
A. Definición del Indicador							
Nombre del Proceso	Gestión de la Investigación			Objetivo Calidad al que apunta el indicador	2. Lograr la excelencia en servicios y en las tecnologías de la información y las comunicaciones		
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 /				
		Denominador	Número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas en el período) x 100				
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 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	