


| | | | | | |
|---|--|-------------------|---|--|-------------------------------------|
|  | Ficha Técnica de Indicador | | | Código | HAC-04 v.03 |
| | Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias Resueltas | | | Página | 1 de 1 |
| Proceso: Todos los Procesos del SIG | | | | | |
| TIPO DE INDICADOR | | | | | |
| EFICACIA | <input type="checkbox"/> | EFICIENCIA | <input type="checkbox"/> | EFECTIVIDAD | <input checked="" type="checkbox"/> |
| RESPONSABLE | Lider de Proceso | | | | |
| OBJETIVO | | | | | |
| determina el porcentaje en el cual los procesos dan solución de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentadas por los usuarios | | | | | |
| ESCALA | FUENTE | | TENDENCIA | OBJETIVO DE CALIDAD | |
| Porcentaje | PQRD recibidas por los procesos en medio impreso o vía correo electrónico Aplicativo PQRD | | Creciente | 1. Asegurar la excelencia e innovación en lo Académico y en la Gestión 2. Lograr la excelencia en servicios y en las tecnologías de la información y las comunicaciones | |
| META | | | REFERENCIA | FRECUENCIA | |
| MIN | SAT | SOB | | RECOLECCIÓN | REVISIÓN |
| 90% | 95% | 98% | Experiencia | Mensual | Trimestral |
| FÓRMULA DE CALCULO | | | | | |
| PQRD= (Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias resueltas en el período / Número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas en el período.)*100 | | | | | |
| USUARIOS | | | | | |
| procesos de direccion, misionales, apoyo, de evaluacion y control | | | | | |
| OBSERVACIONES | | | | | |
| NOTA 1: Cuando no se presenten peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias el responsable no debe colocar el valor de cero ya que matematicamente da indeterminado, por lo tanto debe colocar en el numerador el valor de uno(1) y en el denominador el valor de (1) para que esa division de como resultado el valor de (1) y al multiplicarlo por 100 de 100%. Esto obedece a que si el valor da cero por ciento (0%) o indeterminado es como si no se hubieran resuelto ninguna petición, queja, reclamo y/o denuncia respectivamente del periodo evaluado | | | | | |
| GLOSARIO | | | | | |
| Termino | | | Definición | | |
| Petición | | | Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas las cuales pueden ser: Petición de información, Petición de expedición de copias, Petición de carácter general o particular, Petición de consulta | | |
| Queja | | | Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones | | |
| Reclamo | | | Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud | | |
| Denuncia | | | Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. | | |