| | Ficha Técnica de Indicadores de Gestión | Código | HAC-04 v.04 |
|---|---|---|---|
| | | Página | 1 de 1 |

## A. Definición del Indicador

| | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre del Proceso | Sistema de Gestión Ambiental | Objetivo Calidad al que apunta el indicador | 3. Garantizar la sustentabilidad y crecimiento institucional |
| 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 | | |
|---|---|---|---|---|
| | | MIN | SAT | SOB |
| Determina el porcentaje en el cual los procesos dan solución de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentadas por los usuarios | Calidad | 90% | 95% | 98% |

## B. Información para la Medición del Indicador

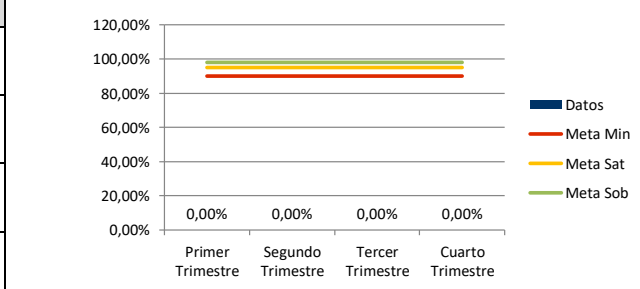
| Unidad de Medida | Frecuencia | | Tendencia | Tipo de Indicador | Fuente de Información |
|---|---|---|---|---|---|
| | Recolección | Medición | | | |
| Porcentual | Mensual | Trimestral | Creciente | Eficiencia | PQRD recibidas por los procesos en medio impreso o vía correo electrónico y el Aplicativo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

| Formula para calcular el indicador | | |
|---|---|---|
| | Numerador | 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 201X
El análisis del Indicador correspondiente al segundo trimestre se realizó mediante FAC-08 Acta de Reunión 00X del XX del mes de 201X
El análisis del Indicador correspondiente al tercer trimestre se realizó mediante FAC-08 Acta de Reunión 00X del XX del mes de 201X
El análisis del Indicador correspondiente al cuarto trimestre se realizó mediante FAC-08 Acta de Reunión 00X del XX del mes de 201X

| Observaciones | ¿Es necesaria la toma de acciones correctivas? | |
|---|---|---|
| | Acción Correctiva | NO |