

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	FORMATO: HOJA DE VIDA DEL INDICADOR		Código: GI-GUI-003-FR-004	 <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Dirección Estratégica		Versión: 02	
	Proceso: Gestión Integrada		Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR				
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR				
Nombre:	Tiempo de gestión de las PQRS.		Código:	SC-001
Objetivo:	Medir el tiempo de respuesta de las acciones ciudadanas (petición, queja, reclamo, derecho de petición, denuncia, sugerencia) gestionadas, exceptuando las solicitudes de información, puesto que su respuesta es inmediata.			
Fecha de Creación	13	10	2015	Fecha de Actualización
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO		ALINEADO AL OBJETIVO DE LA POLÍTICA DEL PLAN ESTRÁTICO	
Servicio al Ciudadano	Recibir, radicar y tramitar las acciones ciudadanas (petición, queja, reclamo, derecho de petición, denuncia, sugerencia, solicitud de información o consulta) que la ciudadanía formule en el ejercicio del control social, relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad, los servicios y el funcionamiento de la Universidad, siempre propendiendo garantizar la respuesta oportuna a la ciudadanía.		POLÍTICA 1: Articulación, contexto y proyección estratégica. POLÍTICA 4. Modernización de la gestión administrativa, financiera y del talento humano. POLÍTICA 5. Gobernabilidad, democratización y convivencia	
FORMA DE CALCULO				
FÓRMULA	Unidad de Medida	Tendencia Esperada del Indicador		Meta o Valor Esperado
(Tiempo Promedio de respuesta de las PQRS /Promedio de Tiempo establecido por ley para dar respuesta)*100	Porcentual	Creciente	X	0%
VARIABLES DEL INDICADOR				
NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA		FUENTE DE INFORMACIÓN	
Tiempo Promedio de respuesta a las PQRS	Numérico		Oficina Servicio al Ciudadano	
Promedio de Tiempo establecido por ley para dar respuesta	Numérico		Oficina Servicio al Ciudadano	
PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN DEL INDICADOR				
Mensual	X	Trimestral	Semestral	Anual
Otro	Cuál?			
RANGOS DE EVALUACIÓN			QUIÉN REPORTA EL INDICADOR AL TABLERO	
Criticó	En riesgo	Adecuado	Líder del Proceso	Gestor del Proceso
+100%	51%- 99%	0-50%	Rector	Director Servicio al Ciudadano
Promotores Servicio al Ciudadano				
TIPO DE INDICADOR				
Nivel de Medición	Dimensión de Evaluación			
Intervención		Impacto	Jerarquía	Estratégicos
		Resultados		Gestión
		Producto		X
	X	Proceso	Calidad	Eficacia
		Insumo		Eficiencia
		Economía		Efectividad
INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS DEL INDICADOR (Cómo lee el Indicador)				
Nivel del tiempo de respuesta a las acciones ciudadanas.				
Instrucciones para el cálculo de cada Variable				
Numerador:	Tiempo Promedio de respuesta a las PQRS			
1.	Número de días de gestión de cada una de las PQRS, dividido en el numero total de PQRS.			
2.				
3.				
Denominador:	Promedio de Tiempo establecido por ley para dar respuesta			
1.	Número de días establecidos por ley para resolver las PQRS, dividido en 9 (Consulta, Denuncias por actos de corrupción, derechos de petición de interés general, derecho de petición de interés particular, felicitación, queja, reclamo, solicitud de copias y sugerencia)			
2.				
Definición de Términos				
PQRS: Nomenclatura de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.				
Responsables de la Medición				
Nivel:	Consolidar y Reportar Datos	Seguimiento y Análisis	Toma de Decisiones	
Cargo:	Director Servicio al Ciudadano	Promotores Servicio al Ciudadano	Rector	
VERIFICACIÓN Y APROBACIÓN				
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ	
Nombre:	Equipo SIGUD- Paula Andrea Herrera	Nombre:	Dra. Amparo Butista Torres	Nombre:
Cargo:	N/A- Profesional OPS	Cargo:	Jefe Oficina de quejas, reclamos y atención al ciudadano	Cargo:
Fecha:	29/09/2015	Fecha:	06/10/2015	Fecha:
FECHA		VERSIÓN	CAMBIO	MOTIVO