
 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	FORMATO: HOJA DE VIDA DEL INDICADOR		Código: GI-GUI-003-FR-004		 Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico		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 ESTRATÉGICO		
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	Decreciente	Estático
			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		
Crítico	En riesgo	Adecuado	Líder del Proceso	Gestor del Proceso	Equipo
+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	Jerarquia	Estrategicos	
		Resultados		Gestión	X
		Producto		Eficacia	X
	X	Proceso	Calidad	Eficiencia	
		Insumo		Efectividad	
		Economía			
INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS DEL INDICADOR (Cómo de 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, divido 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:	Dra. Amparo Butista Torres
Cargo:	N/A- Profesional OPS	Cargo:	Jefe Oficina de quejas, reclamos y atención al ciudadano	Cargo:	fe Oficina de quejas, reclamos y atención al ciudadana
Fecha:	29/09/2015	Fecha:	06/10/2015	Fecha:	13/10/2015
FECHA		VERSIÓN		CAMBIO	
MOTIVO					