



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Código: FT-MIC-03-05

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/05/2015

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Proceso asociado:	Atención al Ciudadano	Clase de proceso:	Apoyo
Objetivo del Proceso	Promover el cumplimiento de derechos de los usuarios y usuarias a través del seguimiento de atención de necesidades y requerimientos para contribuir a la satisfacción de los usuarios y usuarias del IDEP		
Líder del proceso:	Subdirector Administrativo, Financiero y de Control Disciplinario		
Nombre del indicador:	Porcentaje de requerimientos atendidos oportunamente	ID	AC-01
Objetivo del indicador:	Realizar la medición de la oportunidad en los tiempos de respuesta de los requerimientos de la ciudadanía.		
Responsable de la medición y del análisis de los resultados:	Profesional Especializado 222-03 Subdirección Académica		

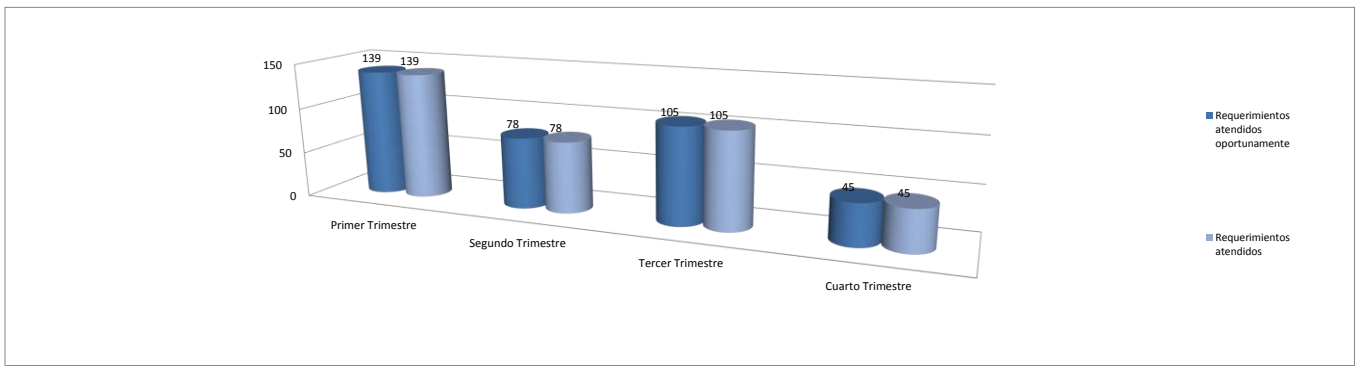
Fórmula del indicador	Unidad de medida	Definición de variables					
		No.	Nombre de la variable	Unidad de medida de la variable	Caracterización de la variable	Fuente de información	Periodicidad de recolección de la información
Requerimientos atendidos oportunamente / Requerimientos atendidos *100	Porcentaje	1	Requerimientos atendidos oportunamente	número	Número de requerimientos atendidos en los tiempos establecidos por la norma	Aplicativo SDQS	Trimestral
		2	Requerimientos atendidos	número	Número de requerimientos atendidos por el IDEP en el periodo a evaluar	SIAFI	Trimestral
		3					
		4					
		5					
		6					

Tendencia	Ascendente	Categorización del indicador	Eficacia	Meta anual	100%
				Línea base	
				Año de línea base	
				Dato de línea base	

Periodicidad de la medición	Trimestral	Rangos de gestión	MÁXIMO	66,01%	100,00%
Periodicidad del análisis	Trimestral		ACEPTABLE	33,01%	66,00%
Clase de indicador:	Proporción		MÍNIMO	33,00%	0,00%
			Forma de acumulación del resultado:	Promedio	

II. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DEL INDICADOR

PERÍODO DE MEDICIÓN	META	Requerimientos atendidos oportunamente	Requerimientos atendidos	0	0	0	0	RESULTADO INDICE DE GESTIÓN PERÍODO
Primer Trimestre	100%	139	139					100%
Segundo Trimestre	100%	78	78					100%
Tercer Trimestre	100%	105	105					100%
Cuarto Trimestre	100%	45	45					90%



III. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Periodo	Análisis de resultados	Propuesta de mejoramiento
Primer Trimestre	Se recibieron durante el primer trimestre del año 139 peticiones, las cuales fueron atendidas y enviadas sus correspondientes respuestas en el tiempo establecido por la Ley 1755 de 2015.	
Segundo Trimestre	Se recibieron durante el segundo trimestre del año 78 peticiones, las cuales fueron atendidas y enviadas sus correspondientes respuestas en el tiempo establecido por la Ley 1755 de 2015.	
Tercer Trimestre	Se recibieron durante el tercer trimestre del año 105 peticiones, las cuales fueron atendidas y enviadas sus correspondientes respuestas en el tiempo establecido por la Ley 1755 de 2015.	
Cuarto Trimestre	Se recibieron durante los meses de octubre y noviembre 45 peticiones, las cuales fueron atendidas y enviadas sus correspondientes respuestas en el tiempo establecido por la ley 1755 de 2015, hay que anotar que no se reporta el mes de diciembre, en el cuarto trimestre por que finaliza hasta el 31 de diciembre.	
Total Año	En el año 2018 el instituto ha tramitado 367 PQRS en el tiempo establecido por la Ley 1755 de 2015. En este dato no se incluye diciembre.	