



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 Usuario	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		
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		

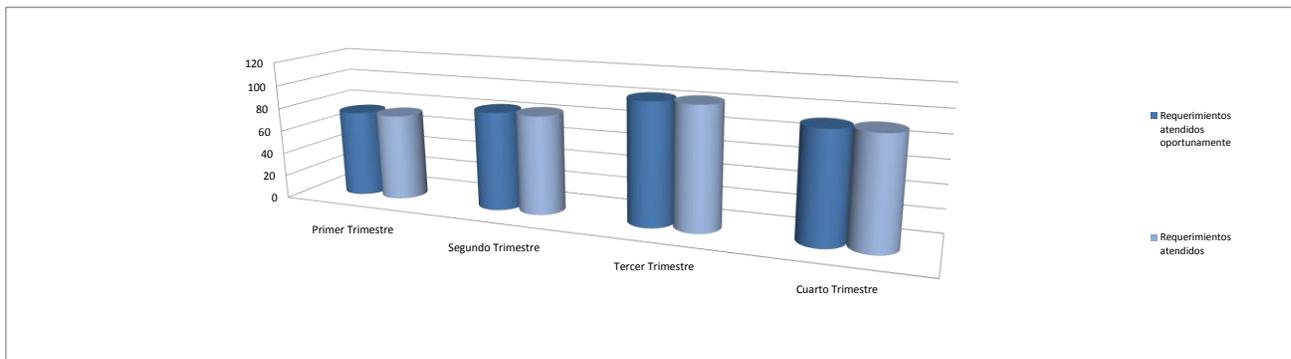
Fórmula del indicador	Unidad de medida	Definición de variables					
		No.	Nombre de la variable	Unidad de medida de la variable	Caracterización de la variable	Fuente de información	Periodicidad de recolección de la información
Requerimientos atendidos oportunamente / Requerimientos atendidos *100	Porcentaje	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	MAXIMO	66.01%	100.00%
Periodicidad del análisis	Trimestral		ACEPTABLE	33.01%	66.00%
Clase de indicador:	Proporción		MINIMO	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 ÍNDICE DE GESTIÓN PERÍODO
Primer Trimestre	100%	74	74					100%
Segundo Trimestre	100%	84	84					100%
Tercer Trimestre	100%	103	103					100%
Cuarto Trimestre	100%	92	92					100%



III. ANALISIS DE RESULTADOS

Periodo	Análisis de resultados	Propuesta de mejoramiento
Primer Trimestre	Se recibieron durante el primer trimestre del año, 74 solicitudes (PQRS) de los ciudadanos, los cuales fueron atendidos y enviadas sus correspondientes respuestas en el tiempo establecido por la Ley.	
Segundo Trimestre	Se recibieron durante el segundo trimestre del año, 84 solicitudes (PQRS) de los ciudadanos, los cuales fueron atendidos y enviadas sus correspondientes respuestas en el tiempo establecido por la Ley.	
Tercer Trimestre	Se recibieron durante el tercer trimestre del año, 103 solicitudes (PQRS) de los ciudadanos, los cuales fueron atendidos y enviadas sus correspondientes respuestas en el tiempo establecido por la Ley.	
Cuarto Trimestre	Se recibieron durante el cuarto trimestre del año, 92 solicitudes (PQRS) de los ciudadanos, los cuales fueron atendidos y enviadas sus correspondientes respuestas en el tiempo establecido por la Ley.	
Total Año	Se recibieron durante el año 2016, 353 solicitudes (PQRS) de los ciudadanos, los cuales fueron atendidos y enviadas sus correspondientes respuestas en el tiempo establecido por la Ley.	