



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Código: FT- MIC-03-05

Versión: 4

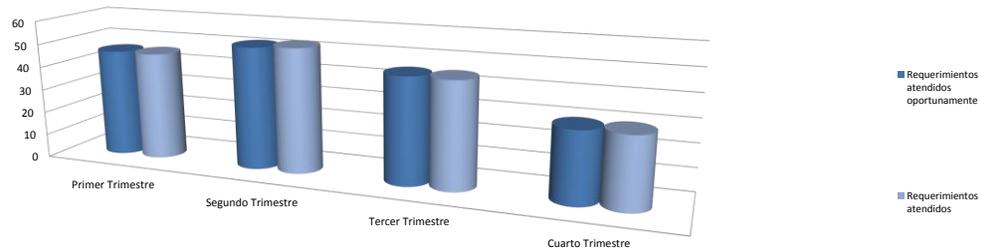
Fecha de Aprobación: 25/05/2015

I. IDENTIFICACION 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 Z22-03 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%		
			MÍNIMO	33,00%	0,00%		
Clase de indicador:	Proporción		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%	46	46					100%
Segundo Trimestre	100%	52	53					98%
Tercer Trimestre	100%	45	45					100%
Cuarto Trimestre	100%	30	30					100%



III. ANALISIS DE RESULTADOS

Periodo	Análisis de resultados	Propuesta de mejoramiento
Primer Trimestre	Para el primer trimestre se atendieron en total cuarenta y seis (46) requerimientos y oportunamente cuarenta y seis (46) para un porcentaje total del 100% del total de requerimientos recibidos.	N/A
Segundo Trimestre	Para el segundo trimestre se atendieron en total cincuenta y tres (53) requerimientos y oportunamente cincuenta y dos (52) para un porcentaje total del 98% del total de requerimientos recibidos.	Reiterar a los funcionarios responsables de las respuestas de los requerimientos que el IDEP atiende, los tiempos establecidos en la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la ley 1755 de junio de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Tercer Trimestre	Para el tercer trimestre se atendieron en total cuarenta y cinco (45) requerimientos y oportunamente cuarenta y cinco (45) para un porcentaje total del 100% del total de requerimientos recibidos.	N/A
Cuarto Trimestre	Para el tercer trimestre se atendieron en total treinta (30) requerimientos y oportunamente treinta (30) para un porcentaje total del 100% del total de requerimientos recibidos.	
Total Año	El IDEP cumplió con el trámite y respuesta de las solicitudes realizadas por los ciudadanos durante el 2015. En el año se recibieron 173 solicitudes o Derechos de Petición que se reportan a través del Sistema Automatizado de Información del IDEP (SIAFI). En un solo caso, se presentó retraso e incumplimiento en los tiempos, dado que el requerimiento necesitaba una búsqueda exhaustiva en los Archivos y un proceso de información que tomó más tiempo.	Reiterar a los funcionarios responsables de las respuestas de los requerimientos que el IDEP atiende, los tiempos establecidos en la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la ley 1755 de junio de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.