









ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
PUNTO DE  
CONTACTO PARA LA  
RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE  
PETICIONES Y SOLICITUDES

### FORMATO INDICADOR DE GESTIÓN

CÓDIGO: PES-FM-001

VERSIÓN: 5

FECHA DE APLICACIÓN: JUNIO 2018

<b>PROCESO:</b>	ATENCIÓN AL CIUDADANO
-----------------	-----------------------

<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE PQRSFD	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN:</b>
		ACI-IND-001	4.0

<b>META:</b>	ATENDER LAS SOLICITUDES CIUDADANAS EN UN TIEMPO PROMEDIO MENOR O IGUAL A LO ESTABLECIDO POR LEY, CONFORME A LA TIPIFICACIÓN DISPUESTA PARA LOS DERECHOS DE PETICIÓN	<b>TIPO DE INDICADOR:</b>
		EFICACIA

<b>OBJETIVO:</b>	GARANTIZAR LA OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS PQRSFD QUE INGRESAN A LA ENTIDAD
------------------	--

<b>DESCRIPCIÓN</b>	MEDIR EL CUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE PQRSFD ACORDE CON LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS EN LA LEY Y LAS TIPOLOGIAS DE DERECHOS DE PETICIÓN. SE MIDEN AQUELLOS QUE SE DEBEN CUMPLIR EN UN TÉRMINO DE QUINCE (15) DÍAS HÁBILES
--------------------	--

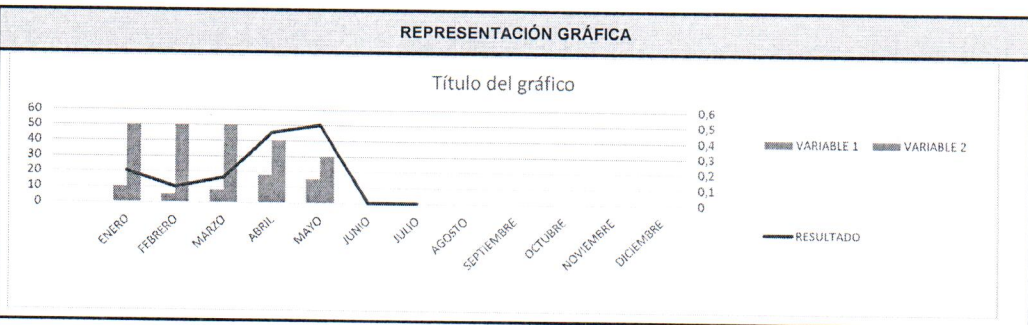
<b>Fecha de Actualización:</b>	OCTUBRE DE 2018	<b>Frecuencia:</b>	<b>Unidad de Medida:</b>
		TRIMESTRAL	DIAS

<b>Fuente de Información:</b>	<b>Proceso(s) generador(es) de la información:</b>	<b>Responsable del indicador:</b>
SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA - SDQS Y SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL - ORFEO	ATENCIÓN AL CIUDADANO	SECRETARIA GENERAL

<b>Forma de Cálculo:</b>	SUMATORIA TIEMPOS DE RESPUESTA / No. PETICIONES EN EL PERIODO
--------------------------	---

<b>LINEA BASE</b>	No. PETICIONES EN EL PERIODO	<b>SENTIDO DEL INDICADOR</b>	Ascendente		Descendente	X
-------------------	------------------------------	------------------------------	------------	--	-------------	---

CUADRO DE SEGUIMIENTO				
PERIODO DE MEDICIÓN	VARIABLE 1	VARIABLE 2	RESULTADO	EVALUACIÓN CUALITATIVA
Trimestre 1			#/DIV/0!	
Trimestre 2			#/DIV/0!	
Trimestre 3			#/DIV/0!	
Trimestre 4			#/DIV/0!	
<b>TOTAL</b>				



PERIODO DE MEDICIÓN	RESULTADOS VIGENCIA ANTERIOR	RESULTADOS VIGENCIA ACTUAL	ACCIÓN DE MEJORA







ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CÓDIGO: ALM-001

FORMATO INDICADOR DE GESTIÓN

CÓDIGO: PES-FM-001

VERSIÓN: 5

FECHA DE APLICACIÓN: JUNIO 2018

PROCESO:	ATENCIÓN AL CIUDADANO
----------	-----------------------

NOMBRE DEL INDICADOR:	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE PQRSFD	CÓDIGO	VERSIÓN:
		ACI-IND-001	4.0

META:	ATENDER LAS SOLICITUDES CIUDADANAS EN UN TIEMPO PROMEDIO MENOR O IGUAL A LO ESTABLECIDO POR LEY, CONFORME A LA TIPIFICACIÓN DISPUESTA PARA LOS DERECHOS DE PETICIÓN	TIPO DE INDICADOR:
		EFICACIA

OBJETIVO:	GARANTIZAR LA OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS PQRSFD QUE INGRESAN A LA ENTIDAD
-----------	--

DESCRIPCIÓN	MEDIR EL CUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE PQRSFD ACORDE CON LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS EN LA LEY Y LAS TIPOLOGÍAS DE DERECHOS DE PETICIÓN. SE MIDEN AQUELLOS QUE SE DEBEN CUMPLIR EN UN TÉRMINO DE DIEZ (10) DÍAS HÁBILES
-------------	--

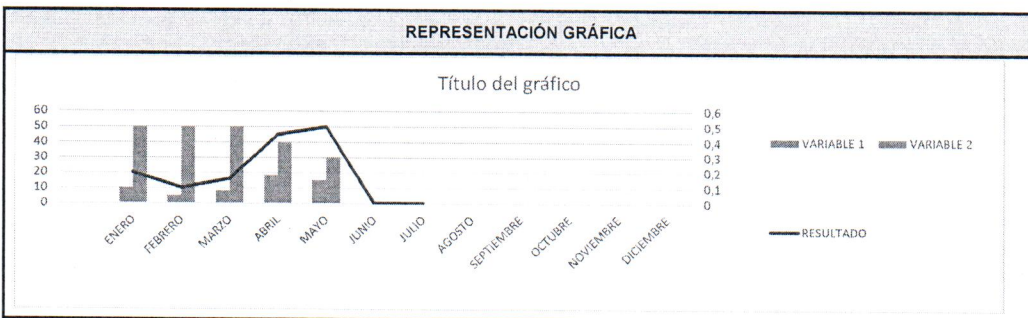
Fecha de Actualización:	OCTUBRE 2018	Frecuencia:	Unidad de Medida:
		TRIMESTRAL	DÍAS

Fuente de Información:	Proceso(s) generador(es) de la información:	Responsable del Indicador:
SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA - SDQS Y SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL - ORFEO	ATENCIÓN AL CIUDADANO	SECRETARIA GENERAL

Forma de Cálculo:	SUMATORIA TIEMPOS DE RESPUESTA / No. PETICIONES EN EL PERIODO
-------------------	---

LÍNEA BASE	No. PETICIONES EN EL PERIODO	SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente		Descendente	X
------------	------------------------------	-----------------------	------------	--	-------------	---

CUADRO DE SEGUIMIENTO				
PERIODO DE MEDICIÓN	VARIABLE 1	VARIABLE 2	RESULTADO	EVALUACIÓN CUALITATIVA
Trimestre 1			# DIV/0!	
Trimestre 2			# DIV/0!	
Trimestre 3			# DIV/0!	
Trimestre 4			# DIV/0!	
TOTAL				



PERIODO DE MEDICIÓN	RESULTADOS VIGENCIA ANTERIOR	RESULTADOS VIGENCIA ACTUAL	ACCIÓN DE MEJORA







ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL DE PLANEACIÓN Y MONITOREO

FORMATO INDICADOR DE GESTIÓN

CÓDIGO: PES-FM-001

VERSIÓN: 5

FECHA DE APLICACIÓN: JUNIO 2018

PROCESO:	ATENCIÓN AL CIUDADANO
----------	-----------------------

NOMBRE DEL INDICADOR:	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE PQRSFD	CÓDIGO	VERSIÓN:
		ACI-IND-001	4.0

META:	ATENDER LAS SOLICITUDES CIUDADANAS EN UN TIEMPO PROMEDIO MENOR O IGUAL A LO ESTABLECIDO POR LEY, CONFORME A LA TIPIFICACIÓN DISPUESTA PARA LOS DERECHOS DE PETICIÓN	TIPO DE INDICADOR:
		EFICACIA

OBJETIVO:	GARANTIZAR LA OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS PQRSFD QUE INGRESAN A LA ENTIDAD
-----------	--

DESCRIPCIÓN	MEDIR EL CUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE PQRSFD ACORDE CON LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS EN LA LEY Y LAS TIPOLOGIAS DE DERECHOS DE PETICIÓN. SE MIDEN AQUELLOS QUE SE DEBEN CUMPLIR EN UN TÉRMINO DE TREINTA (30) DÍAS HÁBILES
-------------	---

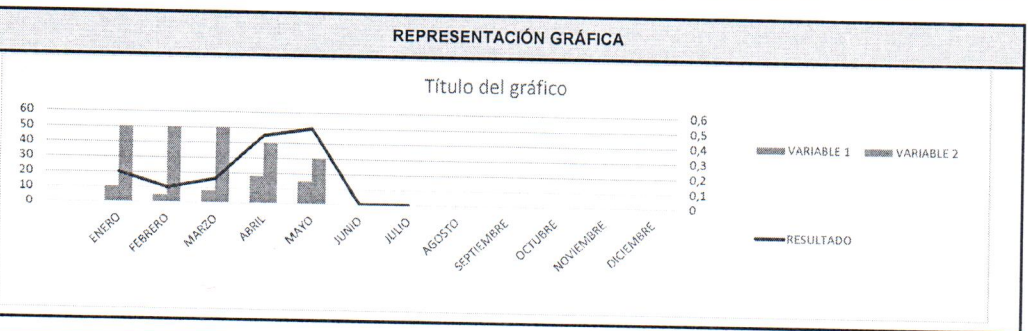
Fecha de Actualización:	OCTUBRE 2018	Frecuencia:	Unidad de Medida:
		TRIMESTRAL	DÍAS

Fuente de Información:	Proceso(s) generador(es) de la información:	Responsable del Indicador:
SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA - SDQS Y SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL - ORFEO	ATENCIÓN AL CIUDADANO	SECRETARIA GENERAL

Forma de Cálculo:	SUMATORIA TIEMPOS DE RESPUESTA / No. PETICIONES EN EL PERIODO
-------------------	---

LÍNEA BASE	No. PETICIONES EN EL PERIODO	SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente	Descendente	X
------------	------------------------------	-----------------------	------------	-------------	---

CUADRO DE SEGUIMIENTO				
PERIODO DE MEDICIÓN	VARIABLE 1	VARIABLE 2	RESULTADO	EVALUACIÓN CUALITATIVA
Trimestre 1			#,DIV/0!	
Trimestre 2			#,DIV/0!	
Trimestre 3			#,DIV/0!	
Trimestre 4			#,DIV/0!	
TOTAL				



PERIODO DE MEDICIÓN	RESULTADOS VIGENCIA ANTERIOR	RESULTADOS VIGENCIA ACTUAL	ACCIÓN DE MEJORA

