ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

FORMATO DE APROBACIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO: DESI-FM-008 | **VERSIÓN: 11**

FECHA DE APLICACIÓN: MAYO 2019

INFORMACIÓN DOCUMENTADA:		CÓDIGO:		VERSIÓN:		JUSTIFICACIÓN:		
TIPO	NOMBRE	ANTERIOR	VIGENTE	ANTERIOR	VIGENTE	ELABORA	ACTUALIZA	ANULA
FORMATO	FORMATO INDICADOR DE GESTIÓN APIC IND-FM-002		APIC-IND-002	1	2		X	

DESCRIPCIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN:

Del indicador APIC-IND-002 V1 "claridad de respuestas a PQRSFD ciudadanas" se solicita ajustar la periodicidad de medición del indicador para que sea trimestral de conformidad con la medición realizada a través de la "Encuesta de satisfacción a ciudadana".

AVALA: LÍDER DE PROCESO *(Puede ser el Líder Estratégico o Líder Operativo dependiendo del proceso)*	ELABORA/ACTUALIZA/ANULA: *(Colaborador del proceso en compañía del enlace)*	ACOMPAÑAMIENTO: ASESOR OAP *(Colaborador de la Oficina Asesora de Planeación a cargo de procesos)*
(Firma)	*(Firma)*	*(Firma)* Andrea del P. Zambrano
Nombre: MARCELA ROCÍO MÁRQUEZ ARENAS	*Nombre: DIANA PAOLA REAY GÓMEZ*	*Nombre: ANDREA DEL PILAR ZAMBRANO*
Cargo: SECRETARIA GENERAL	*Cargo: CONTRATISTA SECRETARIA GENERAL*	*Cargo: CONTRATISTA OFICINA DE PLANEACIÓN*

TRÁMITE DE APROBACIÓN DOCUMENTAL (DILIGENCIADO POR LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN)	¿ES APROBADO?	FECHA DE APROBACIÓN:	RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	SI [X] NO [ ]	23-07-19	
	OBSERVACIONES:		*(Firma)*
			(MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE) **REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN**

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	FORMATO INDICADOR DE GESTIÓN	
	CÓDIGO: DESI-FM-007	VERSIÓN: 6
	FECHA DE APLICACIÓN: ENERO 2019	

PROCESO:	ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS Y COMUNICACIONES		
NOMBRE DEL INDICADOR:	*CLARIDAD DE LAS RESPUESTAS A PQRSFD CIUDADANAS*	**CÓDIGO**	**VERSIÓN:**
		APIC-IND-002	VERSIÓN: 2
META:	Alcanzar el 75% de satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas, en cuanto a la claridad de las respuestas en el trámite de PQRSFD.	**TIPO DE INDICADOR:**	
		EFECTIVIDAD	
OBJETIVO:	Medir la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas, frente a la claridad de las respuestas a las PQRSFD, con el fin de implementar acciones de mejoramiento en la gestión de la Entidad.		
DESCRICIÓN	El indicador mide el porcentaje de satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas con la claridad de las respuestas remitidas por la Entidad a las PQRSFD, de conformidad con la medición realizada a través de la "Encuesta de satisfacción a ciudadana".		
Fecha de Actualización:	09/01/2019	**Frecuencia:**	**Unidad de Medida:**
		TRIMESTRAL	PORCENTAJE

Fuente de Información:	**Proceso(s) generador(es) de la información:**	**Responsable del Indicador:**
Encuesta de satisfacción ciudadana	ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS	SECRETARÍA GENERAL

Forma de Cálculo:	(Σ de las respuestas con calificación "Bueno" y "Excelente" / Total de respuestas ciudadanas)						
LINEA BASE	N/A	**SENTIDO DEL INDICADOR**	Ascendente	X	Descendente		

CUADRO DE SEGUIMIENTO

PERIODO DE MEDICIÓN	Sumatoria respuestas ciudadanas con calificación	Total respuestas ciudadanas	RESULTADO	EVALUACIÓN CUALITATIVA
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
			#¡DIV/0!	
TOTAL				

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	FORMATO INDICADOR DE GESTIÓN	
	CÓDIGO: DESI-FM-007	VERSIÓN: 6
	FECHA DE APLICACIÓN: ENERO 2019	

REPRESENTACIÓN GRÁFICA

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