



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
10071002
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
INDICADOR	PORCENTAJE DE DESATENCIÓN DE PQRSFD CON TÉRMINOS DE 10 DÍAS HÁBILES	APIC-IND-001	APIC-IND-001	6	7		X	
INDICADOR	CLARIDAD DE LAS RESPUESTAS A PQRSFD CIUDADANAS	APIC-IND-002	APIC-IND-002	2	3		X	
INDICADOR	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	APIC-IND-003	APIC-IND-003	3	4		X	
INDICADOR	SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS INTERNAS	APIC-IND-004	APIC-IND-004	1	2		X	
INDICADOR	CUBRIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	APIC-IND-005	APIC-IND-005	1	2		X	
INDICADOR	APREHENSIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	APIC-IND-006	APIC-IND-006	1	2		X	
INDICADOR	PORCENTAJE DE DESATENCIÓN DE PQRSFD CON TÉRMINOS DE 15 DÍAS HÁBILES	NA	APIC-IND-007	NA	1	X		
INDICADOR	PORCENTAJE DE DESATENCIÓN DE PQRSFD CON TÉRMINOS DE 30 DÍAS HÁBILES	NA	APIC-IND-008	NA	1	X		

DESCRIPCIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN:

Se solicita realizar ajuste de los indicadores del proceso atención a partes interesadas y comunicaciones, de conformidad con la retroalimentación recibida por la Oficina Asesora de Planeación y acorde con la actualización del formato de indicadores de gestión. Para el caso de los indicadores APIC-IND-007 y APIC-IND-008, se solicita su creación, toda vez que inicialmente estaban inmersos en el APIC-IND-001, pero requieren una medición independiente que permita un mayor control y seguimiento a la información del mismo.

AVALA: LÍDER DE PROCESO <i>(Puede ser el Líder Estratégico o Líder Operativo dependiendo del proceso)</i>	ELABORA/ACTUALIZA/ANULA: <i>(Colaborador del proceso en compañía del enlace)</i>	ACOMPANAMIENTO: ASESOR OAP <i>(Colaborador de la Oficina Asesora de Planeación a cargo de procesos)</i>
<i>(Firma)</i>	<i>(Firma)</i>	<i>(Firma)</i>
Nombre: Martha Patricia Aguilar Copete	Nombre: Aura María Gutiérrez Pérez / Diego Fernando Romero Leal / Luz Adriana Ariza	Nombre: Clara Inés Salcedo Rojas Alexander Perea Mena
Cargo: Secretaria General (E)	Cargo: Contratistas proceso APIC	Cargo: Profesional Especializada OAP Contratista OAP

TRÁMITE DE APROBACIÓN DOCUMENTAL (DILIGENCIADO POR LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN)	¿ES APROBADO?		FECHA DE APROBACIÓN:	RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
	OBSERVACIONES:			
				<i>Martha Patricia Aguilar Copete</i> 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: 8

FECHA DE APLICACIÓN: MAYO 2020

PROCESO:	ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS Y COMUNICACIONES					
NOMBRE DEL INDICADOR:	PORCENTAJE DE DESATENCIÓN DE PQRSFD CON TÉRMINOS DE 10 DÍAS HÁBILES			CÓDIGO	VERSIÓN:	
				APIC-IND-001	VERSIÓN: 7	
META:	MANTENER EN UN 0% LAS PQRSFD CON TÉRMINOS DE 10 DÍAS HÁBILES RESPONDIDAS FUERA DE TÉRMINOS LEGALES			TIPO DE INDICADOR: EFICACIA		
OBJETIVO:	Garantizar la oportunidad en la atención de las PQRSFD con término de atención de 10 días hábiles.					
DESCRIPCIÓN	Este indicador mide el número de PQRSFD atendidas fuera de los términos legales acorde con los tiempos establecidos en la Ley y las tipologías de los Derechos de petición, con respecto al total de peticiones atendidas por la entidad. Para la medición del indicador se tienen en cuenta las PQRSFD con términos de respuesta de Ley de máximo 10 días hábiles.					
Fecha de Actualización:	Mayo de 2020			Frecuencia:	Unidad de Medida:	
				Trimestral	Porcentaje	
Fuente de Información:	Proceso(s) generador(es) de la información:		Responsable del Indicador:			
Sistema Bogotá Te Escucha - SDQS Sistema de Gestión Documental Orfeo Base de datos PQRSFD	Atención a partes interesadas y comunicaciones		Secretaría General			
Forma de Cálculo:	(N. de peticiones con término de respuesta de 10 días hábiles respondidas fuera de términos/ No. de PQRSFD con término de respuesta de 10 días hábiles en el periodo) * 100					
LINEA BASE	48%	SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente	constante o Independiente	X	Descendente
Rangos de gestión	Deficiente		Mejorable		Apropiado	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max
	11%	100%	1%	10%	0%	0%
CUADRO DE SEGUIMIENTO						
PERIODO DE MEDICIÓN	N. de peticiones con término de respuesta de 10 días hábiles respondidas fuera de términos	No. de PQRSFD con término de respuesta de 10 días hábiles en el periodo	RESULTADO	EVALUACIÓN CUALITATIVA		
			#jDIV/0!			
			#jDIV/0!			
			#jDIV/0!			
			#jDIV/0!			
			#jDIV/0!			
TOTAL						
REPRESENTACIÓN GRÁFICA						
Incluir la gráfica de barra acorde con el indicador que contenga mínimo las variables propias de la medición y el resultado						
PERIODO DE MEDICIÓN	RESULTADOS VIGENCIA ANTERIOR	RESULTADOS VIGENCIA ACTUAL	ANÁLISIS DE LA DESVIACIÓN	ACCIÓN DE MEJORA		



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
2020-1003
Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

FORMATO INDICADOR DE GESTIÓN

CÓDIGO: DESI-FM-007

VERSIÓN: 8

FECHA DE APLICACIÓN: MAYO 2020

PROCESO:	ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS Y COMUNICACIONES
-----------------	--

NOMBRE DEL INDICADOR:	CLARIDAD DE LAS RESPUESTAS A PQRSFD CIUDADANAS	CÓDIGO	VERSIÓN:
		APIC-IND-002	VERSIÓN: 3

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:
		EFFECTIVIDAD

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.
------------------	--

DESCRIPCIÓN	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:	Mayo de 2020	Frecuencia:	Unidad de Medida:
		Trimestral	Porcentaje

Fuente de Información:	Proceso(s) generador(es) de la información:	Responsable del Indicador:
Encuestas de satisfacción ciudadana	Atención a partes interesadas y comunicaciones	Secretaría General

Forma de Cálculo:	(Σ de las respuestas con calificación "Bueno" y "Excelente" / Total de respuestas ciudadanas)
--------------------------	---

LINEA BASE	36%	SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente	x	constante o Independiente	Descendente
-------------------	-----	------------------------------	------------	---	---------------------------	-------------

Rangos de gestión	Deficiente		Mejorable		Apropiado	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max
	0%	63%	64%	74%	75%	100%

CUADRO DE SEGUIMIENTO				
PERIODO DE MEDICIÓN	Σ de las respuestas con calificación "Bueno" y "Excelente"	Total de respuestas ciudadanas	RESULTADO	EVALUACIÓN CUALITATIVA
			#jDIV/0!	
			#jDIV/0!	
TOTAL			#jDIV/0!	

REPRESENTACIÓN GRÁFICA
Incluir la gráfica de barra acorde con el indicador que contenga mínimo las variables propias de la medición y el resultado

PERIODO DE MEDICIÓN	RESULTADOS VIGENCIA ANTERIOR	RESULTADOS VIGENCIA ACTUAL	ANÁLISIS DE LA DESVIACIÓN	ACCIÓN DE MEJORA



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

FORMATO INDICADOR DE GESTIÓN

CÓDIGO: DESI-FM-007

VERSIÓN: 8

FECHA DE APLICACIÓN: MAYO 2020

PROCESO:	ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS Y COMUNICACIONES
-----------------	--

NOMBRE DEL INDICADOR:	Cumplimiento del Plan de acción de responsabilidad social	CÓDIGO	VERSIÓN:
		APIC-IND-003	VERSIÓN: 4

META:	Ejecutar el 100% de las actividades formuladas en el plan de acción de responsabilidad social- modelo de sostenibilidad.	TIPO DE INDICADOR:	EFICACIA
--------------	--	---------------------------	----------

OBJETIVO:	Lograr el desarrollo de la totalidad las actividades programadas del Plan de acción del responsabilidad social para el periodo.
------------------	---

DESCRIPCIÓN	El indicador pretende medir las actividades ejecutadas del Plan de acción de Responsabilidad Social, dirigidas a las partes interesadas en el periodo.
--------------------	--

Fecha de Actualización:	Mayo 2020	Frecuencia:	TRIMESTRAL	Unidad de Medida:	PORCENTAJE
--------------------------------	-----------	--------------------	------------	--------------------------	------------

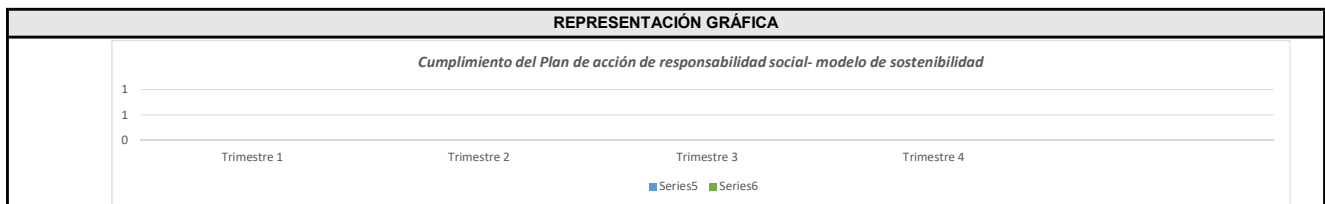
Fuente de Información:	Proceso(s) generador(es) de la información:	Responsable del Indicador:
Plan de acción de Responsabilidad Social.	ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS Y COMUNICACIONES	GERENCIA SOCIAL, AMBIENTAL Y DE ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS

Forma de Cálculo:	(NÚMERO DE ACTIVIDADES DEL PLAN EJECUTADAS EN EL PERIODO /NÚMERO DE ACTIVIDADES DEL PLAN PROGRAMADAS PARA EL PERIODO)*100.
--------------------------	--

LÍNEA BASE	100%	SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente	constante o independiente	x	Descendente		
-------------------	------	------------------------------	------------	---------------------------	---	-------------	--	--

Rangos de gestión	Deficiente		Mejorable		Apropiado	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max
	0%	89%	90%	99%	100%	100%

CUADRO DE SEGUIMIENTO				
PERIODO DE MEDICIÓN	No actividades ejecutadas	No actividades programadas	RESULTADO	EVALUACIÓN CUALITATIVA
Trimestre 1				
Trimestre 2				
Trimestre 3				
Trimestre 4				
TOTAL				



PERIODO DE MEDICIÓN	RESULTADOS VIGENCIA ANTERIOR	RESULTADOS VIGENCIA ACTUAL	ANÁLISIS DE LA DESVIACIÓN	ACCIÓN DE MEJORA
Trimestre 1				
Trimestre 2				
Trimestre 3				
Trimestre 4				



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE
RENOVACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL

FORMATO INDICADOR DE GESTIÓN

CÓDIGO: DESI-FM-007

VERSIÓN: 8

FECHA DE APLICACIÓN: MAYO 2020

PROCESO:	ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS Y COMUNICACIONES						
NOMBRE DEL INDICADOR:	SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS INTERNAS		CÓDIGO	VERSIÓN:			
			APIC-IND-004	VERSIÓN: 2			
META:	LOGRAR EL 90% DE SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES			TIPO DE INDICADOR:			
				EFECTIVIDAD			
OBJETIVO:	MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA ENTIDAD CON LAS ACTIVIDADES DE COMUNICACIONES IMPLEMENTADAS						
DESCRIPCIÓN	El indicador busca medir el porcentaje de satisfacción de los colaboradores de la entidad derivados de la implementación del plan de comunicaciones de la UAERMV.						
Fecha de Actualización:	MAYO 2020		Frecuencia:	Unidad de Medida:			
			SEMESTRAL	PORCENTAJE			
Fuente de Información:	Proceso(s) generador(es) de la información:		Responsable del Indicador:				
ENCUESTA SEMESTRAL DE COMUNICACIONES	ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS Y COMUNICACIONES		OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				
Forma de Cálculo:	(NÚMERO DE RESPUESTAS POSITIVAS/NÚMERO DE ENCUESTADOS)*100						
LINEA BASE	90%	SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente	X	constante o Independiente	Descendente	
Rangos de gestión		Deficiente		Mejorable		Apropiado	
		Min 0	Max 79%	Min 80%	Max 89%	Min 90%	Max 100%
CUADRO DE SEGUIMIENTO							
PERIODO DE MEDICIÓN	NÚMERO DE RESPUESTAS POSITIVAS	NÚMERO DE ENCUESTADOS	RESULTADO	EVALUACIÓN CUALITATIVA			
			#_DIV/0!				
			#_DIV/0!				
			#_DIV/0!				
			#_DIV/0!				
			#_DIV/0!				
			#_DIV/0!				
TOTAL			#_DIV/0!				
REPRESENTACIÓN GRÁFICA							
Incluir la gráfica de barra acorde con el indicador que contenga mínimo las variables propias de la medición y el resultado							
PERIODO DE MEDICIÓN	RESULTADOS VIGENCIA ANTERIOR	RESULTADOS VIGENCIA ACTUAL	ANÁLISIS DE LA DESVIACIÓN	ACCIÓN DE MEJORA			



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
2015-2019
Unidad Administrativa Especial de
Planeación y Mejoramiento Urbano

FORMATO INDICADOR DE GESTIÓN

CÓDIGO: DESI-FM-007

VERSIÓN: 8

FECHA DE APLICACIÓN: MAYO 2020

PROCESO:	ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS Y COMUNICACIONES
-----------------	--

NOMBRE DEL INDICADOR:	Cubrimiento del Plan de acción de responsabilidad social	CÓDIGO	VERSIÓN:
		APIC-IND-005	VERSIÓN: 2

META:	Involucrar al 70% de partes interesadas identificadas en las actividades de responsabilidad social ejecutadas en la UAERMV para la vigencia.	TIPO DE INDICADOR:
		EFICACIA

OBJETIVO:	Integrar a las partes interesadas de la entidad en el desarrollo de las actividades de responsabilidad social.
------------------	--

DESCRIPCIÓN	El indicador pretende medir el porcentaje de Partes Interesadas involucradas en las actividades formuladas en el plan de acción de Responsabilidad Social
--------------------	---

Fecha de Actualización:	Mayo 2020	Frecuencia:	Unidad de Medida:
		TRIMESTRAL	PORCENTAJE

Fuente de Información:	Proceso(s) generador(es) de la información:	Responsable del Indicador:
Plan de acción de Responsabilidad Social	ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS	GERENCIA SOCIAL, AMBIENTAL Y DE ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS

Forma de Cálculo:	(Numero de grupos de valor que participaron en actividades de responsabilidad social en el periodo/Grupos de valor identificados por la entidad)*100
--------------------------	--

LINEA BASE	70%	SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente	constante o independiente	X	Descendente		
-------------------	-----	------------------------------	------------	---------------------------	---	-------------	--	--

Rangos de gestión	Deficiente		Mejorable		Apropiado	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max
	0%	59%	60%	69%	70%	100%

CUADRO DE SEGUIMIENTO				
PERIODO DE MEDICIÓN	No. personas asistentes	No. personas registradas en listados de convocatoria	RESULTADO	EVALUACIÓN CUALITATIVA
Trimestre 1				
Trimestre 2				
Trimestre 3				
Trimestre 4				
TOTAL	TOTAL			



PERIODO DE MEDICIÓN	RESULTADOS VIGENCIA ANTERIOR	RESULTADOS VIGENCIA ACTUAL	ANÁLISIS DE LA DESVIACIÓN	ACCIÓN DE MEJORA
Trimestre 1	N/A			
Trimestre 2	N/A			
Trimestre 3	N/A			
Trimestre 4	N/A			



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
41010102
Unidad Administrativa Especial de Planeación y Mejoramiento Urbano

FORMATO INDICADOR DE GESTIÓN

CÓDIGO: DESI-FM-007

VERSIÓN: 8

FECHA DE APLICACIÓN: MAYO 2020

PROCESO:	ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS Y COMUNICACIONES
-----------------	--

NOMBRE DEL INDICADOR:	<i>Aprehensión del Plan de acción de responsabilidad social.</i>	CÓDIGO	VERSIÓN:
		APIC-IND-006	VERSIÓN: 2

META:	Alcanzar el 70% de calificaciones positivas de las personas evaluadas en los talleres de responsabilidad social.	TIPO DE INDICADOR:
		EFICIENCIA

OBJETIVO:	Determinar la comprensión que tienen las personas en temas de Responsabilidad Social, a partir de la aplicación del formato de aprehensión del conocimiento en cada taller.
------------------	---

DESCRIPCIÓN	El indicador pretende medir la comprensión que tienen las personas en los temas de Responsabilidad Social mediante la aplicación de talleres. Se entenderá como calificación positiva aquella que supere los tres (3) puntos en una escala de 1 a 5.
--------------------	--

Fecha de Actualización:	Mayo 2020	Frecuencia:	Unidad de Medida:
		SEMESTRAL	PORCENTAJE

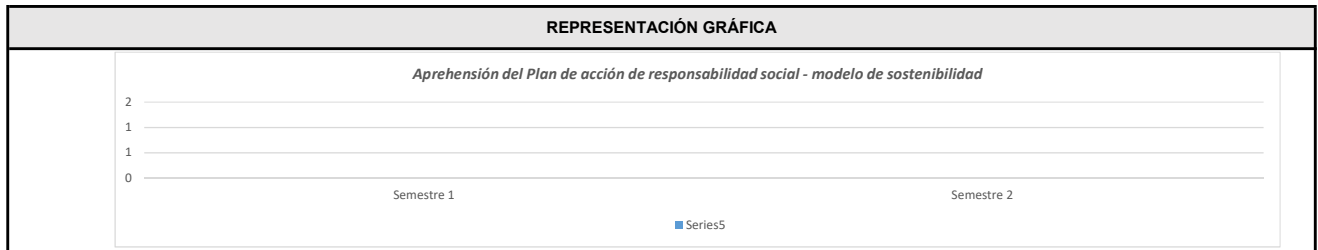
Fuente de Información:	Proceso(s) generador(es) de la información:	Responsable del Indicador:
Plan de acción de Responsabilidad Social	ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS	GERENCIA SOCIAL, AMBIENTAL Y DE ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS

Forma de Cálculo:	Número de personas con calificación positiva / Número de personas evaluadas
--------------------------	---

LINEA BASE	70%	SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente	constante o Independiente	x	Descendente		
-------------------	-----	------------------------------	------------	---------------------------	---	-------------	--	--

Rangos de gestión	Deficiente		Mejorable		Apropiado	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max
	0%	59%	60%	69%	70%	100%

CUADRO DE SEGUIMIENTO					
PERIODO DE MEDICIÓN	Promedio de calificaciones positivas	N° de personas encuestadas	RESULTADO	EVALUACIÓN CUALITATIVA	
Semestre 1					
Semestre 2					
TOTAL					



PERIODO DE MEDICIÓN	RESULTADOS VIGENCIA ANTERIOR	RESULTADOS VIGENCIA ACTUAL	ANÁLISIS DE LA DESVIACIÓN	ACCIÓN DE MEJORA
Semestre 1				
Semestre 2				



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

FORMATO INDICADOR DE GESTIÓN

CÓDIGO: DESI-FM-007

VERSIÓN: 8

FECHA DE APLICACIÓN: MAYO 2020

PROCESO:	ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS Y COMUNICACIONES					
NOMBRE DEL INDICADOR:	PORCENTAJE DE DESATENCIÓN DE PQRSFD CON TÉRMINOS DE 15 DÍAS HÁBILES			CÓDIGO	VERSIÓN:	
				APIC-IND-007	VERSIÓN: 1	
META:	MANTENER EN UN 0% LAS PQRSFD CON TÉRMINOS DE 15 DÍAS HÁBILES RESPONDIDAS FUERA DE TÉRMINOS LEGALES			TIPO DE INDICADOR:		
				EFICACIA		
OBJETIVO:	Garantizar la oportunidad en la atención de las PQRSFD con término de atención de 15 días hábiles.					
DESCRIPCIÓN	Este indicador mide el número de PQRSFD atendidas fuera de los términos legales acorde con los tiempos establecidos en la Ley y las tipologías de los Derechos de petición, con respecto al total de peticiones atendidas por la entidad. Para la medición del indicador se tienen en cuenta las PQRSFD con términos de respuesta de Ley de máximo 15 días hábiles.					
Fecha de Actualización:	Mayo de 2020		Frecuencia:	Unidad de Medida:		
			Trimestral	Porcentaje		
Fuente de Información:	Proceso(s) generador(es) de la información:		Responsable del Indicador:			
Sistema Bogotá Te Escucha - SDQS Sistema de Gestión Documental Orfeo Base de datos PQRSFD	Atención a partes interesadas y comunicaciones		Secretaría General			
Forma de Cálculo:	(N. de peticiones con término de respuesta de 15 días hábiles respondidas fuera de términos/ No. de PQRSFD con término de respuesta de 15 días hábiles en el periodo) * 100					
LINEA BASE	19%	SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente	constante o Independiente	X	Descendente
Rangos de gestión	Deficiente		Mejorable		Apropiado	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max
	11%	100%	1%	10%	0%	0%
CUADRO DE SEGUIMIENTO						
PERIODO DE MEDICIÓN	(N. de peticiones con término de respuesta de 15 días hábiles respondidas fuera de términos)	No. de PQRSFD con término de respuesta de 15 días hábiles en el periodo	RESULTADO	EVALUACIÓN CUALITATIVA		
			#DIV/0!			
			#DIV/0!			
			#DIV/0!			
			#DIV/0!			
TOTAL			#DIV/0!			
REPRESENTACIÓN GRÁFICA						
Incluir la gráfica de barra acorde con el indicador que contenga mínimo las variables propias de la medición y el resultado						
PERIODO DE MEDICIÓN	RESULTADOS VIGENCIA ANTERIOR	RESULTADOS VIGENCIA ACTUAL	ANÁLISIS DE LA DESVIACIÓN	ACCIÓN DE MEJORA		



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Unidad Administrativa Especial de
Reconstrucción y Mejoramiento Vial

FORMATO INDICADOR DE GESTIÓN

CÓDIGO: DESI-FM-007

VERSIÓN: 8

FECHA DE APLICACIÓN: MAYO 2020

PROCESO:	ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS Y COMUNICACIONES					
NOMBRE DEL INDICADOR:	PORCENTAJE DE DESATENCIÓN DE PQRSFD CON TÉRMINOS DE 30 DÍAS HÁBILES		CÓDIGO	VERSIÓN:		
			APIC-IND-008	VERSIÓN: 1		
META:	MANTENER EN UN 0% LAS PQRSFD CON TÉRMINOS DE 30 DÍAS HÁBILES RESPONDIDAS FUERA DE TÉRMINOS LEGALES			TIPO DE INDICADOR:		
				EFICACIA		
OBJETIVO:	Garantizar la oportunidad en la atención de las PQRSFD con término de atención de 30 días hábiles.					
DESCRIPCIÓN	Este indicador mide el número de PQRSFD atendidas fuera de los términos legales acorde con los tiempos establecidos en la Ley y las tipologías de los Derechos de petición, con respecto al total de peticiones atendidas por la entidad. Para la medición del indicador se tienen en cuenta las PQRSFD con términos de respuesta de Ley de máximo 30 días hábiles.					
Fecha de Actualización:	Mayo de 2020		Frecuencia:	Unidad de Medida:		
			Trimestral	Porcentaje		
Fuente de Información:	Proceso(s) generador(es) de la información:		Responsable del Indicador:			
Sistema Bogotá Te Escucha - SDQS Sistema de Gestión Documental Orfeo Base de datos PQRSFD	Atención a partes interesadas y comunicaciones		Secretaría General			
Forma de Cálculo:	(N. de peticiones con término de respuesta de 30 días hábiles respondidas fuera de términos/ No. de PQRSFD con término de respuesta de 30 días hábiles en el periodo) * 100					
LINEA BASE	0%	SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente	constante o independiente	x	Descendente
Rangos de gestión	Deficiente		Mejorable		Apropiado	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max
	11%	100%	1%	10%	0%	0%
CUADRO DE SEGUIMIENTO						
PERIODO DE MEDICIÓN	N. de peticiones con término de respuesta de 30 días hábiles respondidas fuera de términos	No. de PQRSFD con término de respuesta de 30 días hábiles en el periodo	RESULTADO	EVALUACIÓN CUALITATIVA		
			# DIV/0!			
			# DIV/0!			
			# DIV/0!			
			# DIV/0!			
TOTAL						
REPRESENTACIÓN GRÁFICA						
Incluir la gráfica de barra acorde con el indicador que contenga mínimo las variables propias de la medición y el resultado						
PERIODO DE MEDICIÓN	RESULTADOS VIGENCIA ANTERIOR	RESULTADOS VIGENCIA ACTUAL	ANÁLISIS DE LA DESVIACIÓN	ACCIÓN DE MEJORA		

Responder a todos  Eliminar  No deseado  Bloquear 

RE: REVISIÓN Y APROBACIÓN INDICADORES DE GESTIÓN PROCESO APIC

M

Martha Patricia Aguilar Copete

Jue 18/06/2020 8:36 PM

 1    

Para: Diana Marcela Rodriguez Ramírez; Clara Ines Salcedo Rojas; Alexander Perea Mena; Luz Adriana
CC: Maria del pilar Mujica Sandoval

Buenas noches, así las cosas, se aprueban los indicadores



En tus manos está la prevención del Covid -19.

Lávate las manos, tose o estornuda tapándote con el brazo y evita saludar de beso o de mano. ¡Pequeñas recomendaciones que marcan la diferencia!

De: Diana Marcela Rodriguez Ramírez <marcela.rodriguez@umv.gov.co>

Enviado: jueves, 18 de junio de 2020 20:11

Para: Martha Patricia Aguilar Copete <martha.aguilar@umv.gov.co>; Clara Ines Salcedo Rojas <clara.salcedo@umv.gov.co>; Alexander Perea Mena <alexander.perea@umv.gov.co>; Luz Adriana Ariza Urbina <luz.ariza@umv.gov.co>

Cc: Maria del pilar Mujica Sandoval <maria.mujica@umv.gov.co>

Asunto: RE: REVISIÓN Y APROBACIÓN INDICADORES DE GESTIÓN PROCESO APIC

Dra. Martha,

Las líneas base de los indicadores de APIC, corresponden al resultado de medición del período anterior, es decir, el primer trimestre 2020.

Cordialmente,