



## FICHA DE INDICADORES IDENTIFICACION DE INDICADORES

Manual De Calidad/Seguimiento y Control

Código

Versión

Página

**Nombre del indicador** Oportunidad en la respuesta de los Derechos de Petición impetrados contra la Entidad.

**Objetivo estratégico que pertenece**

**Proceso**

**Objetivo de Calidad**

3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos

JURÍDICO

II. Disminuir el tiempo de respuesta a las cliente a través de un seguimiento

**Frecuencia de cálculo**

**Línea base**

**Meta 2017**

**(%) Var.**

**Características**

Trimestral

100%

100%

0%

**Método de cálculo**

**Unidad medida**

**Observaciones para cálculo**

(Respuesta al peticionario antes de los 10 días) / (Total de Derechos de Petición impetrados a la Entidad)

Porcentual



**Tipo Indicador**

Eficiencia

**Registro de resultados**

**Archivo donde se origina**

JURÍDICO

**Periodo**

Respuesta al Peticionario antes de 10 días

Total O.P. Impetrados a la Entidad

**Archivo donde se guarda**

OAP

ENERO

228

228

**Fecha inicio de la medición (dd/mm/aaaa)**

2017/04/03

FEBRERO

239

239

MARZO

270

270

Sub-Total Trimestre I

737

737

ABRIL

159

159

MAYO

250

250

JUNIO

182

182

Sub-Total Trimestre II

591

591

JULIO

228

228

AGOSTO

236

236

SEPTIEMBRE

152

152

Sub-Total Trimestre III

616

616

OCTUBRE

211

211

NOVIEMBRE

159

159

DICIEMBRE

57

57

Sub-Total Trimestre IV

427

427

Avance

2371

2371

Meta 2017

CUMPLIMIENTO

Trimestre: PRIMERO

I

Fecha de análisis 3/04/2017

Interpretación de resultados

Propuesta de mejoramiento

Los derechos de petición que se presentaron ante la entidad durante el primer trimestre del presente año ascendieron a 737, lo cual significa que la comunidad viene confiando en la resolución de sus requerimientos a través de este ente de control, los resultados se incrementaron con relación a primer trimestre del año 2016, que reportó sólo 411 derechos de petición, las solicitudes fueron atendidas en su totalidad, lo que significa que a igual número de derechos de petición, se obtuvo el mismo número de atención al ciudadano, mostrando una efectividad del 100%

El proceso jurídico adelantará revisión semestral de los estableciendo mediante la fecha de recibo del mismo por la respuesta, en promedio, si las áreas se encuentran dentro de los días, fijado por la entidad para el derecho de

**Firma Responsable del Cálculo:**

**Firma Responsable del Proceso:**

ANEXOS: NO  SI  Número de folios \_\_\_\_\_