

**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA****FICHA TÉCNICA DE INDICADORES - HOJA DE VIDA DEL INDICADOR**
CÓDIGO:
 FPIN-018
VERSIÓN: 06
EMISIÓN:
 25/05/2017
PÁGINA
 1 DE 1

PROCESO:	Gestión de la Calidad	Fecha de Diligenciamiento	11/08/2017
NOMBRE DEL INDICADOR:	Eficacia del SPQRSD		
TIPO	Eficiencia <input type="checkbox"/> Eficacia <input checked="" type="checkbox"/> Efectividad <input type="checkbox"/>		
OBJETIVO DEL PROCESO U OBJETIVO DE CALIDAD DEL SIGEC			
Formular estrategias para el mantenimiento y mejoramiento del Sistema Integral de Gestión de la Calidad, con el fin de optimizar el desempeño de los procesos en la prestación de los servicios, para satisfacer a sus usuarios.			
PROPÓSITO DEL INDICADOR			
Determinar la Eficacia del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en lo referente al cumplimiento de los términos establecidos para dar respuesta a las solicitudes recibidas			
RESPONSABLE			
Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad			
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$(N^{\circ} \text{ solicitudes respondidas dentro del tiempo establecido} / \text{Total de solicitudes tramitadas}) \times 100$			
VARIABLES Y DATOS			
FUENTES DE INFORMACIÓN	FGDC-013 Formato Seguimiento a Peticiones, Reclamos y Sugerencias		
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentual		
FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS	Trimestral		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Semestral		
TENDENCIA	META		NIVEL DE DESAGREGACIÓN
Creciente	Mínima	Básica	Satisfactoria
	85%	90%	95%
			Por Procesos
DOCUMENTOS DE SOPORTE		USUARIOS	
Informes Trimestrales del SPQRSD		Todos los Procesos	
VOCABULARIO			
SPQRSD - Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias			
INTERPRETACIÓN / ANÁLISIS			
Permite determinar la eficacia en la retroalimentación de las solicitudes interpuestas por los usuarios y determinar cuáles son los procesos que presentan mayor demora en la respuesta a estas solicitudes			
OBSERVACIONES			