



Sedes de aplicación	Nivel Nacional				
Ubicación jerárquica institucional	Estadísticas e indicadores de proceso				
Macroproceso	Comunicación				
Proceso	Divulgación de la información general				
Fecha de aprobación del indicador	Día <u>05</u> Mes <u>Octubre</u> Año <u>2021</u>				
Nombre del indicador	"003.001.015- GESTIÓN DE LAS PQRS DEL PROCESO"				
Tipo de indicador	Capacidad.				
Ámbito de medición	Eficacia				
Tendencia	Ascendente _____ Descendente _____ Constante <u> X </u>				
Tipo(s) de avance	Periódico <u> X </u> Final _____				
Factores críticos de éxito	Época de publicación de la encuesta de satisfacción				
Requerimientos normativos	<ul style="list-style-type: none"> ● Ley 489 de 1998, Políticas de Gestión y Desempeño Institucional ● Modelo integrado de planeación y gestión, Dimensión "Evaluación de Resultados" ● NTC ISO 9001:2015, Numeral 9.1.2., Seguimiento, medición, análisis y evaluación 				
Componentes del indicador	<ul style="list-style-type: none"> ● PQRS gestionadas del proceso. ● Total de PQRS recibidas en el período. 				
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR					
Fórmulas (s) del indicador	Fuentes de datos	Frecuencia de medición	Unidad de medida	Dependencia(s) responsable(s) de registro o reporte de los datos	Dependencia(s) responsable(s) de la medición
	Reporte trimestral de oficinas de UNIMEDIOS, extraído del Sistema Quejas y Reclamos, y las reportadas en otros medios	Trimestral	%	Director Unidad de Medios de Comunicación Unimedios	Dirección Unidad de Medios de Comunicación Unimedios
Fórmula del indicador de gestión	$(PQRS \text{ gestionadas} / \text{Total PQRS Recibidas por Dependencia}) = \%$				
Rangos del indicador	Normal: En Evaluación Riesgo: En Evaluación Problema: En Evaluación				
Metas, líneas de base, mediciones periódicas y finales	Definición de las líneas de base, metas intermedias y/o finales, periodos de evaluación y presentación de mediciones intermedias y/o finales. En Evaluación				
Resultados	0%				
Observaciones	Para la métrica del cuarto trimestre de 2021 se estará definiendo los límites de control y los "rangos del indicador" y a la vez la meta esperada con valores reales del periodo.				