UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

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 22 Mes Febrero Año 2024
Nombre del indicador	ID. 03.001.004- "Gestión de las PQRS del proceso".
Tipo de indicador	Capacidad.
Ámbito de medición	Eficacia
Tendencia	Ascendente _____ Descendente _____ Constante _____X_____
Tipo(s) de avance	Periódico ____X_____ Final _____
Factores críticos de éxito	Períodos de receso académico, período de vacaciones institucionales (Diciembre – Enero y Junio - Julio)
Requerimientos normativos	• 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	• **PQRs gestionadas en los plazos**: "Numero de PQRs gestionadas en el proceso dentro de los plazos de Ley". • **Total PQRs Recibidas por Dependencia**: "Numero de PQRs recibidas en el proceso reportadas en el sistema de PQRs UNAL"

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**
Fórmula del indicador de gestión	Tabulación de PQRs recibidas en el trimestre. ***(PQRs gestionadas en los plazos) / (Total PQRs Recibidas por Dependencia). X100%***	Trimestral	%	Jefe de Oficina de Calidad UNIMEDIOS	Jefes de Oficinas que conforman UNIMEDIOS

Rangos del indicador	Normal: = 100,0% Riesgo: ≤ 99,90% x ≥ 90,00% Problema: ≤ 89,99%
Metas, líneas de base, mediciones periódicas y finales	= 100,0%
Resultados	2021: **98,43%** 2022: **97,73%** 2023: **96,43%**
Observaciones	Ninguna