

ANEXO MATRIZ DE SEGUIMIENTO A METAS, INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO 2022								
Atención al Ciudadano								
No	META	INDICADOR DE LA META	Fórmula del Indicador	Tipo de Agregación	META 2022	LOGRO 2022	% de cumplimiento plan de acción	ANÁLISIS DEL RESULTADO
							HITOS	
1	MI AC. Respuesta oportuna en el área de los PQRSO.	Oportunidad respuesta PQRSO	# de PQRSO con respuesta en términos de ley / Total de PQRSO radicados en la entidad *100	Constante	100%	98%	1. Contratación del talento humano adreco y suficiente para dar soporte a la oportuna respuesta a PQRSO. 2. Reporte de la AC-ICA Matriz de seguimiento semanal a PQRSO, para control de tiempo y respuestas. 3. Entrega de informe mensual o al VersusD Definito sobre la gestión de los PQRSO. 4. Verificación aleatoria interna trimestral del cumplimiento de las obligaciones por parte de los prestadores por los áreas. 5. Reincentivamiento a los demás del cumplimiento de los atributos de las respuestas dadas a los PQRSO, de acuerdo al informe emitido por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1W6gUwTt9mFvCnHl8K7GxvzGf1V6k3Bucapw?usp=sharing
2	MI AC. Alcanzar un nivel del 100% en la satisfacción de las ciudadanas frente a las respuestas de los PQRSOS.	Nivel de Satisfacción de los respuesta PQRSO	Promedio calificaciones encuesta de satisfacción PQRSO / Máximo calificación esperada	Acumulativa	4,5	4,39	1. Contratación del talento humano adreco y suficiente para dar soporte al seguimiento de la satisfacción de las encuestas. 2. Realización de encuestas de satisfacción diligenciadas. 3. Informe de ondas mensual de las encuestas de satisfacción.	Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1W6gUwTt9mFvCnHl8K7GxvzGf1V6k3Bucapw?usp=sharing

