

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Fecha de Registro / Actualización	13/10/2022
-----------------------------------	------------

NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA	OPERACIÓN ESTADÍSTICA
Porcentaje de PQRS atendidas	N/A	Indicador no asociado a una Operación Estadística

DEPENDENCIA	Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza	Líder del Proceso (Nombres y Apellidos):	Antonio Porras	Cargo (Denominación, Código, Grado):	Subdirector de Recolección, Barrido y Limpieza
		Persona que diligencia el formato (Nombres y Apellidos):	Nury Cobo, Wilson Sandoval, Martha Martínez, Adriano Parada, Carolina Escobar Jazmín Karime Flórez Yency Lagos	Cargo (Denominación, Código, Grado):	Profesional Universitario - Profesional Especializado Profesional Especializado Contratista
		Correo institucional	nury.cobo@uaesp.gov.co , Wilson.sandoval@uaesp.gov.co , martha.martinez@uaesp.gov.co , Adriano.parada@uaesp.gov.co , leydi.escobar@uaesp.gov.co , Jazmin.flores@uaesp.gov.co Yency.lagos@uaesp.gov.co	Teléfono	6013580400 Ext. 7128

OBJETO DEL INDICADOR	Medir el porcentaje de PQRS atendidas en el marco de la prestación del servicio de aseo en el D.C. de acuerdo con el Área de Servicio Exclusivo - ASE
----------------------	---

DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA	DESAGREGACIÓN TEMÁTICA	FUENTE DE DATOS	PERIODICIDAD
--------------------------	------------------------	-----------------	--------------

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Área de Servicio Exclusivo - ASE	Componente Administrativo – Seguimiento a PQRS en la prestación del servicio de aseo en el Distrito Capital.	Informe mensual de interventoría	Mensual
----------------------------------	--	----------------------------------	---------

CALCULO DEL INDICADOR			
Nombre de la variable	Sigla	Unidad	Descripción
Total de PQRS atendidas en el periodo por Área de Servicio Exclusivo	N/A	Total de PQRS atendidas	Total de PQRS atendidas por Área de Servicio Exclusivo de acuerdo en el marco de la prestación del servicio de aseo en el D.C.
Total de PQRS allegadas por Área de Servicio Exclusivo	N/A	Total de PQRS allegadas	Total de PQRS allegadas por Área de Servicio Exclusivo de acuerdo en el marco de la prestación del servicio de aseo en el D.C.
Fórmula de Cálculo			Ejemplo con datos año (Por favor indique el año)
Porcentaje de PQRS atendidas = (Total de PQRS atendidas en el periodo por Área de Servicio Exclusivo / Total de PQRS allegadas por Área de Servicio Exclusivo)*100			Porcentaje de PQRS atendidas = (80.260 / 98.129) *100 = 82% Con corte al 31 de junio de 2022, se atendieron en su totalidad el 82% de las PQRS allegadas a través del SIGAB con relación a la prestación del servicio público de aseo en el D.C.

DESCRIPCIÓN TÉCNICA
Comprende al seguimiento que se realiza a la atención de las PQRS allegadas por el Sistema de Información para la Gestión de Ase Bogotá – SIGAB, en el marco de la prestación del servicio de aseo en el D.C. de acuerdo con el Área de Servicio Exclusivo - ASE.
MARCO NORMATIVO
Manuales de servicio al ciudadano Secretaría General: Manual servicio al ciudadano y Manual de defensor ciudadano.

ENTIDADES Y REPORTE EN LOS CUALES SE DIVULGA EL INDICADOR			
Nombre de la Entidad	Reporte	Nombre de la Entidad	Reporte



Unidad
Administrativa
Especial de
Servicios
Públicos

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA