



# INSTRUCTIVO INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

## FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Página 1 de 1  
Código: MC-I04-F01  
Versión: 06 Fecha  
Actualización:  
05-11-2021

Proceso:	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.	Clase de Proceso:	ESTRATÉGICO
Lider del Proceso:	SECRETARIO GENERAL		
Nombre del Indicador:	PORCENTAJE DE LOS SERVICIOS ATENDIDOS OPORTUNAMENTE.		
Tipo:	PROCESO		
Objetivo del Indicador:	Medir la oportunidad en la atención de las consultas y requerimientos de los documentos del Archivo General		
Forma de Cálculo del Indicador:	(Número de consultas tramitadas oportunamente/Número de solicitudes recepcionadas)*100		
Interpretación del Indicador:	Porcentaje de consultas tramitadas oportunamente: Se refiere al total de consultas con respuesta positiva dadas en el trimestre. Porcentaje de solicitudes recepcionadas: Se refiere al total de consultas realizadas por los usuarios		
Rango de Gestión:	2022-08-06		
Meta:	90		
Frecuencia:	TRIMESTRAL		
Decisiones Sobre su Resultados:	Si la meta alcanza a fortalecer los porcentajes de consultas, si no se logra, se revisarán y analizarán las: herramientas de búsqueda de información, los recursos humano con los que se cuentan, tiempos y canales de comunicación		
Fuente de la Información (Origen de los datos):	ARCHIVO GENERAL		
Consideraciones Adicionales:	Ley 594 de 2000 título 4 art.27. Acceso y consulta de los documentos. Que establece que toda persona tiene derecho de consultar los documentos de los archivos públicos.		

LUZ NIDIA BERMÚDEZ VARÓN	SECRETARIO GENERAL
Elaboró	Aprobó
2022-08-06	2022-08-06
Fecha	Fecha