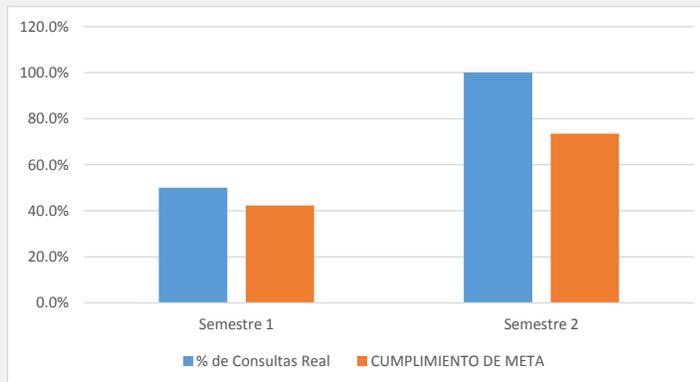


CARACTERISTICAS DEL INDICADOR						
PERSPECTIVA	GOBIERNO EN LINEA / Elementos Transversales					
OBJETIVO	Cumplimiento del esquema de monitoreo y evaluación					
INDICADOR	Uso de medios electrónicos para consultas públicas					
DESCRIPCION DEL INDICADOR	Porcentaje de consultas públicas a través de medios electrónicos.					
FÓRMULA	# de consultas en línea	x100	UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	VERSION	002
	# Numero de Consultas Físicas, telefónicas y en línea				FECHA DE VIGENCIA	01/01/2014
RANGOS DE ACEPTACION DEL CUMPLIMIENTO DE LA META	Destacado	x >= 70%	TENDENCIA	Positiva	RESPONSABLE	Servicio Integral al Usuario
	Aceptable	50% <= x				
	Fuera de Cumplimiento	x < 30%	PERIODICIDAD DE MEDICION	Semestral	ORIGEN DE INFORMACION	Gestión de Infraestructura Tecnológica
META	20 % del total de consultas realizadas a la entidad se realicen de manera virtual en 2014					

Período	SEMESTRE 1	SEMESTRE 2
---------	------------	------------

META SEMESTRAL		
% de Consultas Meta	100%	100%

RESULTADO SEMESTRAL	Semestre 1	Semestre 2
% de Consultas Real	50.0%	100.0%
CUMPLIMIENTO DE META	42%	73%



Avance en el Plan de Trabajo		
jun-14	42%	Durante el primer semestre del 2014 se recibieron 2.261 consultas por los medios electronicos de un total de 5.347 solicitudes que llegaron por todos los medios asi: CALL CENTER 337, CORREO ELECTRONICO 1479 y PORTAL WEB 31; AGENDAMIENTO CITAS 157; PAZ Y SALVO AUTOMATICO 13 Y CHAT 224.

dic-14	73%	Durante el segundo semestre del 2014 se recibieron 3.290 consultas por los medios electronicos de un total de 4.478 solicitudes que llegaron por todos los medios asi: CALL CENTER 707, CORREO ELECTRONICO 2069 y PORTAL WEB 84; AGENDAMIENTO CITAS 45; PAZ Y SALVO AUTOMATICO 76 Y CHAT 306.
--------	-----	---