

**1. Formulación del Indicador**

<b>Proceso SIG asociado:</b>	Gestión a la Política de Vivienda							
<b>Objetivo estratégico:</b>	Profundizar el acceso a soluciones de vivienda digna a los hogares de menores ingresos							
<b>Nombre del indicador:</b>	PQR atendidas							
<b>Objetivo del indicador:</b>	Medir el número de peticiones, quejas y reclamos atendidas en el marco de las funciones desarrolladas por la DIVIS-Fondo Nacional de Vivienda							
<b>Fórmula del indicador:</b>	Número de PQRs atendidas							
<b>Definición de variables:</b>	<b>Variable 1 PQRs atendidas:</b> son las comunicaciones atendidas en el marco de las funciones desarrolladas por la DIVIS - Fondo Nacional de Vivienda para asignar los subsidios familiares de vivienda							
<b>Tipo:</b>	Producto	<b>Unidad de Medida:</b>	Número	<b>Tendencia:</b>		Suma		
<b>Fuente de información:</b>	Sistema de información de correspondencia - BIZAGI			<b>Metas</b>				
<b>Línea base:</b>	15.000							
<b>Fecha línea base:</b>	31/12/2019			<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Meta Final</b>
<b>Periodicidad de medición:</b>	Trimestral	<b>Días de Rezago:</b>	NA	12.000	10.000	10.000	10.000	42.000
<b>Responsable medición y análisis:</b>	Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social (DIVIS)							
<b>Observaciones y criterios de análisis:</b>								

**2. Control de cambios en la Formulación del Indicador**

Versión	Fecha	Control de cambios	Justificación
1	2/06/2020	Formulación hoja de vida indicador del Plan Estratégico Institucional Vigencia 2020	Formulación hoja de vida indicador del Plan Estratégico Institucional Vigencia 2020 (Guía para la Planeación y el Seguimiento Estratégico PEF-G-03).