

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES		Área Responsable del Procesamiento de la Información	
		Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
		Área Responsable Técnico:	
		USME	
1. Datos de identificación del Indicador			
Código	INS_020	Nivel	Nombre del Indicador
		Insumo	Número de Alertas y/o Quejas ingresadas al Programa durante la prestación del Servicio Alimentario Escolar
Definición del Indicador			
El indicador cuantifica las Alertas y/o Quejas ingresadas al PNAEQW durante la prestación del Servicio Alimentario Escolar			
2. Relevancia del Indicador			
Disponibilidad de Datos			
SI - Disponibilidad intermedia de información			
Justificación			
El indicador permite identificar la tendencia de las quejas y alertas para su tratamiento oportuno y una adecuada atención a las demandas de los ciudadanos, a través del conocimiento del número de Alertas y/o Quejas ingresadas al PNAEQW durante la prestación del Servicio Alimentario Escolar, lo cual permite medir			
3. Aspectos Metodológicos de la estimación del Indicador			
Cálculo del Indicador		Numerador	
		Número de Alertas y/o Quejas ingresadas durante la prestación del Servicio Alimentario Escolar	
		Denominador	
Supuestos y limitaciones		Periodicidad de Medición	
Supuesto: Todas las Alertas y/o Quejas ingresadas son atendidas por el PNAEQW, de acuerdo a nuestra competencia. Limitación: Dificultades para el desplazamiento del personal a fin de realizar la constatación de las alertas y/o quejas, en situaciones de emergencia o caso fortuito.		Mensual	
Niveles de desagregación		Dimensión de desempeño	
Departamental Provincial Distrital CCPP		Eficacia	
4. Fuente de datos y flujo de la información			
Fuente de datos		Base de datos	
Sistema Integrado de Gestión Operativa (SIGO) - Módulo de supervisión y monitoreo, sub módulo de atención de alertas y Sub módulo de atención de quejas		Reporte de Alertas y/o Quejas, carpeta CSM/Reportes/Quejas y/o Alertas	
5. Determinación de valores y referencias adicionales			
Precisiones Técnicas			
Se considera las Alertas y/o Quejas ingresadas y que han cumplido con el procedimiento establecido por el PNAEQW, definiéndose: -Alertas: Hecho o situación de riesgo, identificada por la veedora o el veedor durante el proceso de compras, que puede afectar la calidad del servicio o los intereses de las usuarias y usuarios del PNAEQW. -Quejas: Manifestación escrita o verbales, que son reportados por los integrantes del CAE, comunidades educativa y/o terceros al PNAEQW, las cuales dan a conocer acciones que pueden atender contra la salud de las usuarios y los usuarios, la presunta ocurrencia de hechos delictivos o situación que ocasionan insatisfacción o disconformidad por el incumplimiento durante la provisión del servicio alimentario.			
Marco Normativo y Evidencias			
La RDE N° 0401-2018-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Protocolo de Acción frente a Alertas y/o Quejas durante el Proceso de Compras y la Gestión del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma PRT-044-PNAEQW-USME PRT-049-PNAEQW-USME			
Instrumento:			
Registro de Alertas y/o Quejas			
Puntos de corte de alerta:			
Sintaxis			
=CONTAR(Alertas y/o Quejas ingresadas al Programa durante la prestación del Servicio Alimentario Escolar)			