



Ficha de Registro de Indicador

Proceso	Relacionamiento Estado Ciudadanías					Código Indicador	33					
Dependencia	Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional											
Objetivo del Proceso	Liderar y aplicar lineamientos que permitan el fortalecimiento de la relación de Función Pública con los grupos de valor, a través del desarrollo de una estrategia institucional; para al aplicación adecuada de políticas, mecanismos y canales en la prestación del servicio.											
Líder del proceso	Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional					Responsable del reporte	Profesional Designado					
Marco de Referencia	Procesos institucionales											
1. Información general del indicador												
Nombre	Quejas y reclamos que prosperan a favor del ciudadano - Calidad del Servicio					Clasificación	Satisfacción					
Descripción	Mide el porcentaje de Quejas y Reclamos recibidas en la Entidad que prosperan a favor del ciudadano											
Fórmula de cálculo	PQRS_QUE_prosperan											
2. Descripción de variables de la fórmula de cálculo												
Variable (s)	Nombre variable	Descripción de la variable		Componentes de variable	Fórmula de la variable		Peso de la variable para el cálculo del indicador (si aplica.)					
Variable 1	PQRS_QUE_prosperan	Número de quejas y reclamos que prosperan a favor de los grupos de valor		a: QyR que no prosperan acumulados en el periodo b: Número de quejas y reclamos recibidas en la Función Pública en el periodo	(a/b)*100		100%					
Variable 2												
Variable 3												
Variable n												
Observaciones		N/A										
Fuente(s) de información		* Quejas y reclamos registrados en el sistema de Gestión Documental * Quejas y reclamos que no prosperan conforme a los parámetros definidos por el GSCI										
3. Descripción del indicador												
Indicador con meta acumulada?		Si el indicador tiene meta periódica esta debe ir asociada a la periodicidad de reporte que se establezca. Ej.: Seguimiento ejecución presupuesto, el cual mide el cumplimiento a la ejecución de presupuesto programada y tiene como meta trimestral la siguiente ejecución T1: 30%, T2: 50%, T3: 75%, T4: 95%										
Si:	X	Metas por vigencia										
		Vigencia actual										
No:	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
				5%			5%			5%		
Periodicidad / Frecuencia	Otra	Unidad de medida	Porcentual				Tipología			Efectividad		
Tendencia	Ascendente	Línea Base	1%				Meta del indicador			5%		
4. Desempeño del Indicador												
Nivel			Rango de valoración /					Descendente				
Sobresaliente				Ascendente			Mayor o Igual a 90%			Menor o Igual al 10%		
Aceptable				/			Mayor o Igual a 75% y Menor a 90%			Menor a 10% y Mayor o Igual a 15%		
Inaceptable				/			Menor al 75%			Mayor a 15%		