




<div><div>Función Pública</div></div> <div>Ficha de Registro de Indicador</div>															
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 calculo 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 parametros 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												
			Ascendente	/							Descendente				
Sobresaliente				Mayor o Igual a 90%						Menor o Igual al 10%					
Aceptable				Mayor o Igual a 75% y Menor a 90%						Mayor a 10% y Menor o Igual a 15%					
Inaceptable				Menor al 75%						Mayor a 15%					