Función Pública	Ficha de Registro de Indicador	Código :	25

Proceso	Relacionamiento Estado Ciudadanías		
Dependencia	Oficina de relacionamiento de estado ciudadanias		
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	Jefe de Oficina Relación Estado Ciudadanías	**Responsable del reporte**	Profesional designado
Marco de Referencia	Procesos Institucionales		

1. Información general del indicador

Nombre	Insatisfacción Audiencia	**Clasificación**	Satisfacción
Descripción	Mide el porcentaje de usuarios que califican como deficiente los servicios prestados por el GSCI en alguna de las preguntas		
Fórmula de cálculo	(Insatisfacción de audiencia)		

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	Insatisfacción audiencia	Usuarios que califican como deficiente el servicio en alguna de las preguntas	a:Usuarios Insatisfechos b:Total Usuarios registrados por los distintos canales de atención y que aplicaron la encuesta de satisfacción	(a/b)*100	100%
Variable 2					
Variable 3					
Variable 4					

Observaciones	N/A
Fuente(s) de información	* Resultados de encuestas * Encuestas diseñadas *Escalas de satisfacción definida

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:		**Metas por vigencia**											
		Vigencia actual											
No:	x	**Ene**	**Feb**	**Mar**	**Abr**	**May**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Sep**	**Oct**	**Nov**	**Dic**
				5%			**5%**			**5%**			**5%**

Periodicidad / Frecuencia	Trimestral	**Unidad de medida**	Porcentual	**Tipología**	Efectividad
Tendencia	Descendente	**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%