Función Pública	Ficha de Registro de Indicador	Código :	33

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	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 4					

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	Rango de valoración / 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%