

FICHA TECNICA DE INDICADORES

PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO	OBJETIVO DEL PROCESO	Recibir y tramitar oportuna y adecuadamente las solicitudes o requerimientos de los usuarios de los Centros de Servicios, buscando la satisfacción de los mismos conforme a sus requerimientos.
Nombre del indicador	Peticiónes escritas tramitadas.		
Objetivo del indicador	Calcular el porcentaje de respuestas tramitadas por el grupo de respuesta a usuarios.		
Objetivo del plan sectorial de desarrollo vigente que impacta este indicador	Fortalecimiento de la Eficacia y Eficiencia de la Gestión Judicial.		
Formula:	(No DE SOLICITUDES ATENDIDAS/ No TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS) *100	Escala:	Total solicitudes Mes
Fuentes de Datos:	CONTROL SOLICITUDES	Tipo de Indicador	Eficacia
Periodicidad Cálculo:	MENSUAL	Tendencia	Creciente
Nivel de referencia:	66%	Criterio para establecer el nivel de referencia:	Tendencia Histórica
Meta	80%		
Nivel de Desagregación:	POR GRUPO	Método de Graficación:	Grafica de Tendencia
RESPONSABILIDADES			
Responsable del Cálculo:	Líder de Respuesta Usuarios		
Responsable del Seguimiento y Análisis:	Líder del Proceso		
Observaciones:			