



Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Sala Jurisdiccional Disciplinaria

FICHA TECNICA DE INDICADORES

PROCESO

Servicio al Usuario

OBJETIVO DEL PROCESO

Tramitar oportuna y adecuadamente las solicitudes de los usuarios, velando por su satisfacción.

Nombre del indicador	Oportunidad en la atención de solicitudes
Objetivo del indicador	Se busca medir el grado de prontitud en la respuesta a las solicitudes de certificados de antecedentes disciplinarios, derechos de petición, sugerencias e inquietudes.

FORMULA DE CALCULO

(Número de solicitudes atendidas oportunamente/Total de solicitudes recibidas)*100

Escala:	Porcentual	Tendencia	Creciente
Fuente de Datos:	Control de derechos de petición, sugerencias e inquietudes	Tipo de Indicador	Eficacia
Periodicidad de Recolección	Mensual	Períodicidad de Medición:	Mensual
Nivel de referencia:	Medición Inicial	Criterio para establecer el nivel de referencia:	Tendencia histórica
Nivel de Desagregación:	Por tipo de solicitud	Metodo de Graficación:	Diagrama de Barras

RESPONSABILIDADES

Responsable del Cálculo:	Asistente de Calidad	Responsable del Seguimiento y Análisis:	Secretaria Judicial
Observaciones:	La atención de un derecho de petición, sugerencia o inquietud se considera oportuna cuando se responda máximo 15 días hábiles después de la misma. Para la expedición de certificados de antecedentes el trámite es inmediato cuando se realiza por ventanilla, pero si es por solicitud el plazo es de 10 días hábiles.		