

FICHA TECNICA DE INDICADORES

PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO	OBJETIVO DEL PROCESO	Orientar y Tramitar oportuna y adecuadamente las solicitudes de los usuarios que acceden al Centro de Servicios, a través de los mecanismos y procedimientos establecidos para tal fin, buscando la satisfacción de los mismos de acuerdo con sus requerimientos.
Nombre del indicador	Eficacia en el tramite de reparto de audiencias programadas		
Objetivo del indicador	Medir la cantidad de audiencias que deben ser reasignadas.		
Objetivo del plan sectorial de desarrollo vigente que impacta este indicador	Fortalecer la Confianza, la Visibilidad y la Transparencia.		
Formula:	$(N^{\circ} \text{ Aud. Reasignadas} / N^{\circ} \text{ Aud. Programadas} + N^{\circ} \text{ Aud Inmediatas}) * 100$	Escala:	Porcentaje
Fuentes de Datos:	Estadísticas grupo reparto de garantías	Tipo de Indicador	Eficacia
Periodicidad Cálculo:	Mensual	Tendencia	Decreciente
Nivel de referencia:	10%	Criterio para establecer el nivel de referencia:	Tendencia
Meta	0%		
Nivel de Desagregación:	grupo	Método de Graficación:	Grafica de Tendencia
RESPONSABILIDADES			
Responsable del Cálculo:	Líder del grupo de Reparto de Garantías		
Responsable del Seguimiento y Análisis:	Líder del Proceso		
Observaciones:			