

	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-FR-006
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INDICADORES	Versión: 1
	FORMATO: FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR	Fecha: 01/Sept./2025

Proceso: **RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO**

Nombre Indicador	Objetivo Del Indicador	Descripción del Indicador	Tipo de indicador (Familia)	Fórmula de cálculo	Fuente de información del numerador	Fuente de información del denominador	Unidad de Medida	Desagregación	Frecuencia de medición	Meta del indicador	Tolerancia inferior	Tolerancia superior	Tendencia del indicador	Línea Base	Responsable de la medición del indicador
Oportunidad de respuestas de las PQRSDF dentro de los términos de normativos.	Realizar seguimiento a la oportunidad en las respuestas a las PQRSDF que recibe la Entidad en todas sus sedes.	El indicador de Oportunidad de respuestas de las PQRSDF, permite que proceso de Relacionamiento con el Ciudadano, mida la eficacia de la Entidad para atender y responder oportunamente las comunicaciones recibidas por parte de la ciudadanía, adicionalmente evalúa si la Entidad cumple con los plazos establecidos por la ley para dar una respuesta a cada tipo de solicitud. Lo anterior con el fin de brindar una atención oportuna, mejorando así la satisfacción del ciudadano y promoviendo el cumplimiento de sus derechos.	Eficacia	$(\text{Peticiónes tramitadas dentro del término de Ley} / \text{Peticiónes con vencimiento en el período}) * 100$	Bases de datos PQRSDF consolidada por la OAC de la respuesta de las PQRSDF en el nivel regional y en las Dependencias del nivel central, obtenidas del sistema de información documental	Bases de datos PQRSDF consolidada por la OAC de la respuesta de las PQRSDF en el nivel regional y en las Dependencias del nivel central, obtenidas del sistema de información documental	Porcentaje	Nivel Regional Nivel central	Mensual	75%	65%	100%	Ascendente		Funcionario o Contratista designado por el Líder del proceso
Cumplimiento de espacios de participación ciudadana en la OAC	Identificar el cumplimiento de los espacios de la participación ciudadana en la OAC.	La SNR promueve la creación de mecanismos que permiten a los ciudadanos involucrarse en la gestión y toma de decisiones públicas. En este contexto, la gestión del proceso de relacionamiento con el Ciudadano es un punto focal para la implementación y monitoreo de dichos espacios. Así las cosas, con la medición de este indicador permitirá identificar si la Entidad promueve y facilita activamente la participación ciudadana, fortaleciendo la democracia y mejorando la calidad de las políticas públicas con el aporte de la ciudadanía.	Eficacia	$(\text{Espacios de participación ciudadana ejecutados en la OAC} / \text{Espacios de participación ciudadana programadas en la OAC}) * 100$	Actividades de trabajo de participación ciudadana de la OAC	Actividades de trabajo de participación ciudadana de la OAC	Porcentaje	N/A	Mensual	100%	90%	100%	Estable		Funcionario o Contratista designado por el Líder del proceso
Calificación de la experiencia ciudadana respecto a los productos y servicios ofrecidos por la SNR	Medir el grado de satisfacción del ciudadano	La percepción y el grado de satisfacción de los usuarios con las interacciones, trámites y servicios prestados por la Entidad permite evaluar la calidad del servicio, identificar áreas de mejora y asegurar que los servicios y productos respondan a las expectativas y necesidades de la ciudadanía.	Eficacia	$(\text{Ciudadanos satisfechos en el período} / \text{Ciudadanos encuestados en el período}) * 100$	Bases de datos: Encuesta aplicada oficina OAC	Bases de datos: Encuesta aplicada oficina OAC	Porcentaje	N/A	Mensual	95%	90%	100%	Ascendente		Funcionario o Contratista designado por el Líder del proceso
Cumplimiento de aplicación de la encuesta de medición de experiencia ciudadana	Identificar el cumplimiento del tamaño de la muestra de encuestas para medir la experiencia ciudadana	Este indicador es una métrica de gestión que evalúa la eficacia de la Entidad en el proceso de recolección de información y cumplimiento de tamaño de la muestra en la medición de experiencia ciudadana, permitiendo obtener retroalimentación sobre los servicios ofrecidos, los trámites y la interacción general con el público. Esto garantiza que la Entidad en cabeza de la Oficina de Atención al Ciudadano obtenga la información necesaria para evaluar la calidad de su servicio y tomar decisiones de mejora basadas en evidencia.	Eficacia	$(\text{encuestas realizadas en el período} / \text{tamaño de la muestra para la medición de la experiencia ciudadana durante el período}) * 100$	Datos recopilados de la herramienta tecnológica de la Entidad, alimentados por los reportes de las ORIP y la OAC	Datos recopilados de la herramienta tecnológica de la Entidad, alimentados por los reportes de las ORIP y la OAC	Porcentaje	N/A	Mensual	80%	75%	100%	Ascendente		Funcionario o Contratista designado por el Líder del proceso

Proyectó:	Diana A. Gonzalez	Cargo:	Contratista del grupo de Arquitectura Organizacional- OAP
Revisó:	Alirio Tovar	Cargo:	Contratista Oficina Asesora de Planeación
Aprobó:	Tatiana Isabel Moreno Clavijo	Cargo:	Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano

Marque con una X

Formulación:	X
Actualización:	
Eliminación:	