



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura  
Consejo Seccional de la Judicatura de Risaralda  
Centro de Servicios Administrativos  
Sistema Penal Acusatorio de Pereira

**SIGCMA**

## PROCESO DE GESTION DE ATENCIÓN, SERVICIO E INFORMACIÓN AL USUARIO - FICHA DE INDICADORES

ITEMS	DESCRIPCIÓN
Nombre del Indicador	Respuestas oportunas a las PQRSF
Objetivo	Calcula el porcentaje de PQRSF que se respondieron oportunamente durante el periodo de medición
Fórmula	Respuestas oportunas a las PQRSF= (Número de Respuestas dadas oportunamente / Número de Solicitudes Presentadas ) *100
Variables	Número de PQRSF presentadas Número de respuestas a las PQRSF
Fuente de Información	Base de datos PQRSF
Periodo de Medición	Trimestral
Tendencia Favorable	Creciente
Meta	100%
Nivel de Tolerancia	5%
Responsable	Coordinador(a) CSA del SPA / Líder del Grupo ASIU
Alcance	Nivel Seccional

ITEMS	DESCRIPCIÓN
Nombre del Indicador	Calidad Servicio Prestado en la Atención, Servicio e Información al Usuario
Objetivo	Registra el porcentaje de satisfacción del cliente respecto a las respuestas dadas en el proceso de gestión de Atención, Servicio e Información al Usuario
Fórmula	Calidad Servicio Prestado = (No. Respuestas calificadas con bueno o excelente / No. Encuestas aplicadas) *100.
Variables	No. Respuestas calificadas por con bueno o excelente No. Encuestas aplicadas.
Fuente de Información	Encuestas de percepción
Periodo de Medición	Trimestral
Tendencia Favorable	Creciente
Meta	100% de datos por encima de bueno
Nivel de Cumplimiento mínimo	70% de datos por encima de bueno
Responsable	Coordinador(a) CSA del SPA / Líder del Grupo ASIU
Alcance	Nivel Seccional