

	FORMATO FICHA INDICADOR DE GESTIÓN			
	PROCESO GARANTÍA DE LA CALIDAD	CODIGO: GC-S6-F1	VIGENCIA: 13/12/2023	

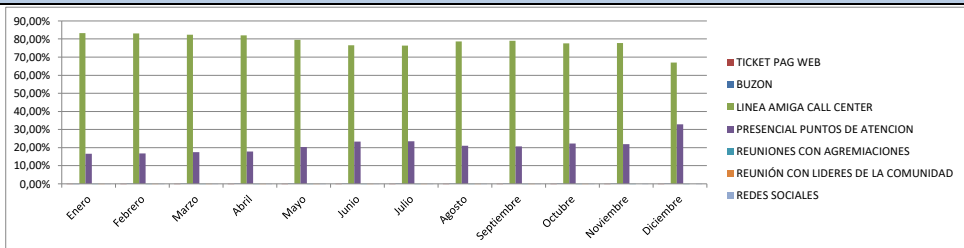
PRESENTADO POR:	LIDER SIAU
SUBPROCESO:	Atención al usuario
PERIODO A PRESENTAR:	ENERO A DICIEMBRE 2023
FECHA DE PRESENTACIÓN:	

ALCANCE	NOMBRE DEL INDICADOR	DEFINICIÓN OPERACIONAL	META	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN		RESPONSABLE DE CALCULAR
					Fuente del numerador	Fuente del denominador	
Expresa la proporción de uso de cada uno de los canales de participación ciudadana	Proporción de uso de cada uno de los canales de participación ciudadana	Numerador: Número de uso de cada uno de los canales de participación ciudadana Denominador: Total de usos de los canales en el mes Unidad de medición: % Factor: *100 Formula del indicador: División de cada uno de los canales de participación ciudadana sobre el total de usos de los canales en el mes	No aplica	Mensual	Base de datos de recolección de participaciones ciudadanas	Base de datos de recolección de participaciones ciudadanas	Lider SIAU

DATOS OBTENIDOS

PERIODO												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
BUZON	59	98	87	70	94	64	67	116	79	93	73	47
TICKET PAG WEB	1	3	5	5	5	4	10	14	14	15	13	3
LINEA AMIGA CALL CENTER	49127	49490	51420	41297	45271	38067	37858	36128	37818	37769	31737	22493
PRESENCIAL PUNTOS DE ATENCION	9807	10009	10964	8990	11532	11619	11699	9635	9927	10821	8943	11010
REUNIONES CON AGREMIACIONES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
REUNIÓN CON LIDERES DE LA COMUNIDAD	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0
REDES SOCIALES	5	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	3
TOTAL	59001	59603	62479	50366	56907	49757	49637	45896	47842	48701	40768	33558
BUZON	0,10%	0,16%	0,14%	0,14%	0,17%	0,13%	0,13%	0,25%	0,17%	0,19%	0,18%	0,14%
TICKET PAG WEB	0,00%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,02%	0,03%	0,03%	0,03%	0,03%	0,01%
LINEA AMIGA CALL CENTER	83,26%	83,03%	82,30%	81,99%	79,55%	76,51%	76,27%	78,72%	79,05%	77,55%	77,85%	67,03%
PRESENCIAL PUNTOS DE ATENCION	16,62%	16,79%	17,55%	17,85%	20,26%	23,35%	23,57%	20,99%	20,75%	22,22%	21,94%	32,81%
REUNIONES CON AGREMIACIONES	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
REUNIÓN CON LIDERES DE LA COMUNIDAD	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
REDES SOCIALES	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%

GRÁFICO DE BARRAS



ANÁLISIS Y OBSERVACIONES

ENERO: Hemos logrado 119 participaciones que son resultado de la información a los usuarios de los canales, la cual se ha realizado a través de las redes, con avisos informativos

ACCIONES DE MEJORA