

**NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO Modernización del transporte público municipal**

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	
Tasa de variación en el número de quejas presentadas por los usuarios del servicio público municipal	
<b>DIMENSION</b>	<b>NIVEL</b>
Calidad	FIN
<b>DEFINICION DEL INDICADOR</b>	
Este indicador muestra el cambio porcentual de un año con respecto a otro en el número de quejas presentadas por los usuarios del servicio público municipal	
<b>ALGORITMO</b>	
$a/b-1*100$	
<b>NOMBRE VARIABLE A:</b>	Número de quejas presentadas por los usuarios del servicio público municipal, en el año de referencia
<b>UNIDAD DE MEDIDA VARIABLE A:</b>	Quejas
<b>NOMBRE VARIABLE B:</b>	Número de quejas presentadas por los usuarios del servicio público municipal, en el año anterior
<b>UNIDAD DE MEDIDA VARIABLE B:</b>	Quejas
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:</b>	Porcentaje
<b>FRECUENCIA DE MEDICION:</b>	Anual
<b>SENTIDO DEL INDICADOR:</b>	Ascendente

DETERMINACION DE METAS

AÑO LÍNEA BASE:	2014	2015	2016
VALOR VARIABLE A:	496	496	
VALOR VARIABLE B:	237	496	
VALOR DE INDICADOR:	109.28%	100%	