

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y/O DE CALIDAD			Objetivo Estratégico 1: Incrementar la confianza, relacionamiento. Cercanía, y satisfacción de la empresa con sus grupos de valor			PROCESO		Servicio al Cliente	
NOMBRE DEL INDICADOR			Nivel de Satisfacción de los clientes			TIPO		Eficiencia	
DESCRIPCIÓN									
FÓRMULA DE CÁLCULO			Promedio de las respuestas positivas relacionadas con la efectividad de los canales de comunicación de las encuestas realizadas a clientes internos y externos.						
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN			FRECUENCIA			TENDENCIA ESPERADA		UNIDAD DE MEDIDA	
Director de Servicio al Cliente			Anual			Creciente		%	
SOPORTE O FUENTE DE LA INFORMACIÓN			FECHA DE MEDICIÓN		FECHA INICIO DE LA SERIE	OBSERVACIONES DEL INDICADOR			
Encuestas de percepción y tabulación de las mismas.			13/01/2025		1/08/2022	El indicador será el resultado generado por las encuestas de satisfacción de clientes (interno y externo). La medición se realizará de manera anual y deberá presentarse en el mes de enero de cada vigencia de forma que se de a conocer un compilado histórico de cada año.			
UMBRALES DEL INDICADOR			SEMÁFORO	RANGO	OPCIONES DE MANEJO				
			Satisfactorio	80%-100%	Cumple satisfactoriamente con la meta.				
			Adecuado	60%-79%	Es el rango en el cual se deberá realizar un plan de mejoramiento, para evitar el incumplimiento.				
			Deficiente	0%-59%	Es el rango en el cual se deberá realizar una acción correctiva para eliminar las causas de dicho incumplimiento.				
TABLA DE DATOS					META	ANÁLISIS DE RESULTADOS			
Eje X	2024	2025	2026	2027					
Cliente interno	78%					La Dirección de Servicio al Cliente durante la vigencia del 2024 realizó encuestas a los clientes externos e internos por separado con el fin de conocer el grado de satisfacción de los mismos, luego de la aplicación de 288 encuestas se logra identificar que el promedio de las respuestas en positivo para la entidad es de un 65%.  Es importante mencionar que entre los encuestados categorizados como cliente externos estan los Prestadores de Servicios Públicos Urbanos y los Alcaldes de los municipios Vinculados al PDA.			
Cliente externo	51%								
Total Avance	65%				80%				

### GRÁFICO

