



**FICHA TÉCNICA  
INDICADORES DE GESTIÓN**

Código: PDE-F245

Versión: 3

Fecha: 18/05/2018

<b>OBJETIVOS ESTRÁTÉGICOS Y/O DE CALIDAD</b>		<b>Objetivo Estratégico 1:</b> Incrementar la confianza, relacionamiento. Cercanía, y satisfacción de la empresa con sus grupos de valor			<b>PROCESO</b>	Servicio al Cliente											
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		Nivel de Satisfacción de los clientes			<b>TIPO</b>	Eficiencia											
<b>DESCRIPCIÓN</b>																	
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>		Promedio de las respuestas positivas relacionadas con la efectividad de los canales de comunicación de las encuestas realizadas a clientes internos y externos.															
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN</b>		<b>FRECUENCIA</b>			<b>TENDENCIA ESPERADA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>											
Director de Servicio al Cliente		Anual			Creciente	%											
<b>SOPORTE O FUENTE DE LA INFORMACIÓN</b>		<b>FECHA DE MEDICIÓN</b>	<b>FECHA INICIO DE LA SERIE</b>	<b>OBSERVACIONES DEL INDICADOR</b>													
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.													
<b>UMBRALES DEL INDICADOR</b>	<b>SEMÁFORO</b>	<b>RANGO</b>	<b>Opciones de manejo</b>														
	<span style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">Satisfactorio</span>	80%-100%	Cumple satisfactoriamente con la meta.														
	<span style="background-color: yellow; color: black; padding: 2px;">Adecuado</span>	60%-79%	Es el rango en el cual se deberá realizar un plan de mejoramiento, para evitar el incumplimiento.														
<span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">Deficiente</span>	0%-59%	Es el rango en el cual se deberá realizar una acción correctiva para eliminar las causas de dicho incumplimiento.															
<b>TABLA DE DATOS</b>				<b>META</b>	<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>												
<b>Eje X</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>		<b>2027</b>												
Cliente interno	<b>78%</b>					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%.											
Cliente externo	<b>51%</b>				Es importante mencionar que entre los encuestados categorizados como cliente externo están los Prestadores de Servicios Públicos Urbanos y los Alcaldes de los municipios Vinculados al PDA.												
<b>Total Avance</b>	<b>65%</b>			<b>80%</b>													
<b>GRÁFICO</b>																	
<p align="center"><b>SATISFACCIÓN DE CLIENTE</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>2024 (%)</th> <th>META (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cliente interno</td> <td>78%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cliente externo</td> <td>51%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total Avance</td> <td>65%</td> <td>80%</td> </tr> </tbody> </table>						Categoría	2024 (%)	META (%)	Cliente interno	78%		Cliente externo	51%		Total Avance	65%	80%
Categoría	2024 (%)	META (%)															
Cliente interno	78%																
Cliente externo	51%																
Total Avance	65%	80%															