

 Gobernación de Nariño Secretaría de Educación	-ATENCIÓN AL CIUDADANO-	DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO HOJA DE VIDA DE INDICADORES POR PROCESO			Código	E02.001	
					Página	1 de 2	
					Versión	5.0	
					Vigencia	11/03/2016	
<b>DEFINICIÓN DEL INDICADOR</b>							
<b>Código del Indicador</b>	<b>E02.001</b>	<b>Nombre del indicador</b>	<b>CUMPLIMIENTO DE LAS MEDICIONES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>			<b>Tipo de indicador</b>	<b>Proceso</b>
						<b>Tablero Indicadores</b>	<b>NO</b>
<b>Objetivo del indicador</b>	Determinar el cumplimiento en la gestión de las mediciones de satisfacción del cliente programadas		<b>Pertinencia del Indicador</b>	Con el fin de conocer la satisfacción de los clientes con respecto a los servicios que presta la Secretaría, se programa, en el plan de acción, el número de encuestas a realizar a los clientes. Por lo tanto, se requiere medir el cumplimiento de la meta fijada.			
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje		<b>Definición de variables de la Fórmula</b>	CMSC: Cumplimiento en la medición de la satisfacción del cliente NME: Número de mediciones de satisfacción del cliente efectuadas en el año NMP: Número de mediciones de satisfacción del cliente programadas en el año			
<b>Fórmula para su Cálculo</b>	CMSC = (NME / NMP) * 100		<b>Aspectos metodológicos</b>	En el periodo estimado por la Secretaría en el Plan de Acción, se aplican las encuestas de Satisfacción del Servicio a los clientes seleccionados a través de un método estadístico. Las encuestas diligenciadas se compara con la meta programada obteniéndose de esta manera el porcentaje de cumplimiento de las mediciones de la satisfacción del cliente.			
<b>Fuente de los datos</b>	Seguimiento a la ejecución del plan de acción del área encargada de las comunicaciones de la Secretaría		<b>Periodicidad / Fechas de medición</b>	Anual			
<b>Responsable de generar el indicador</b>	Profesional Universitario de Archivo y Correspondencia		<b>Responsable del seguimiento del indicador</b>	Profesional Universitario de Servicio de Atención al Ciudadano			
<b>Línea de base</b>	1	<b>Meta</b>	1	<b>Rangos de evaluación</b>			
					Código	E02.001	



DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO  
HOJA DE VIDA DE INDICADORES POR PROCESO

Página	2 de 2
Versión	4.0
Vigencia	16/11/2012

SEGUIMIENTO AL INDICADOR								
Fecha	Meta	Logro	% Logro	Observaciones del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Responsable	Fecha Limite	Estado Acciones
1/07/2021	1		100.00%	La encuesta de Satisfacción será aplicaca a partir del 1 de julio con corte a 30 de Diciembre de 2022	Informe anexo de encuesta con la medición realizada	Dependencias SED/ Atención al Ciudadano	30/12/2022	



