





MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA		FICHA TÉCNICA INDICADOR										1. FECHA MODIFICACIÓN 30/06/2017		
2. PROCESO		TELEMÁTICA								3. RESPONSABLE DEL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN		COORDIANADOR GRUPO TELEMÁTICA		
4. NOMBRE DEL INDICADOR		SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO TELEM												
5. OBJETIVO DEL INDICADOR		MEDIR LA SATISFACCION DEL SERVICIO PRESTADO POR EL GRUPO TELEMATICA												
6. FORMULA DEL INDICADOR		7. UNIDAD DE MEDIDA INDICADOR		8. NOMBRE DE LA VARIABLE			9. UNIDAD DE MEDIDA VARIABLE			10. FUENTE DE INFORMACIÓN			11. PERIODICIDAD	
SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO TELEM = (resultado de calificación obtenido /calificación maxima 5) * 100		PORCENTAJE		RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN OBTENIDO			Número			REPORTE DE LA MESA DE AYUDA			MENSUAL	
				CALIFICACIÓN MÁXIMA 5			Número							
12. CLASE DE INDICADOR (Eficacia, Eficiencia Efectividad)		EFICACIA						13. TENDENCIA (Ascendente/ descendente)			ASCENDENTE			
14. RANGOS DE COMPORTAMIENTO (SEMAFORIZACIÓN)		NOMBRE DEL RANGO		DEFICIENTE			ACEPTABLE			BUENO			EXCELENTE	
		DATOS DEL RANGO		>0.0% a ≤59.9%			≥60% a ≤79.9%			≥80% a ≤94.9%			≥95% a ≤100%	
15. METAS														
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	META CONSTANTE (#-%)	
DEFINICIÓN DE METAS (#-%)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	95%	
16. LINEA BASE(#-%)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
17. FIRMAS														
Elaboró:  LAURA CAROLINA RUIZ ACOSTA Par Planeación Grupo Telemática				Revisó:  Capitán WILSON FERNANDO GARCÍA VÉLEZ Profesional Grupo Telemática					Apróbó:  Capitán RICARDO PERINÁN SUÁREZ Coordinador Grupo Telemática					