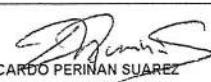


MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA		FICHA TÉCNICA INDICADOR										1. FECHA MODIFICACIÓN 30/06/2017			
2. PROCESO	TELEMÁTICA								3. RESPONSABLE DEL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN	COORDINADOR GRUPO TELEMÁTICA					
4. NOMBRE DEL INDICADOR	SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO TELEM														
5. OBJETIVO DEL INDICADOR	MEDIR LA SATISFACCION DEL SERVICIO PRESTADO POR EL GRUPO TELEMATICA														
6. FÓRMULA 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		CRÍTICO		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. LÍNEA 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					Aprobó:  Capitán RICARDO PERINÁN SUÁREZ Coordinador Grupo Telemática					