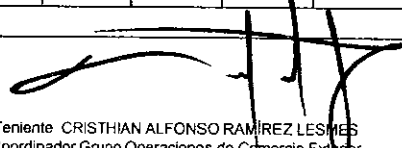
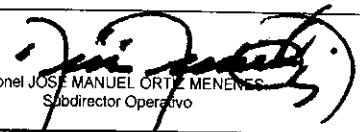


MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA		FICHA TÉCNICA INDICADOR										1. FECHA MODIFICACIÓN 25/04/2019	
2. PROCESO		Gestión Contractual								3. RESPONSABLE DEL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN		Coordinador Grupo Operaciones de Comercio Exterior	
4. NOMBRE DEL INDICADOR		Satisfacción al cliente comercio exterior											
5. OBJETIVO DEL INDICADOR		Medir la satisfacción del cliente											
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	
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE OCOEX = (GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE/4)*100		Porcentual		Grado de satisfacción del cliente		N/A		Número				Trimestral	
12. CLASE DE INDICADOR (Eficacia, Eficiencia, Efectividad)		Efectividad				13. TENDENCIA (Ascendente/ descendente)				Ascendente			
14. RANGOS DE COMPORTAMIENTO (SEMAFORIZACIÓN)		NOMBRE DEL RANGO		DEFICIENTE		ACEPTABLE							
		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	100%
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:  ROSALBA MORA ROJAS Funcionaria Grupo Operaciones de Comercio Exterior				Revisó:  Teniente CRISTHIAN ALFONSO RAMIREZ LESMES Coordinador Grupo Operaciones de Comercio Exterior				Apróbó:  Coronel JOSE MANUEL ORTIZ MENESES Subdirector Operativo					

Juan Ruiz
 30-04-19
 7.32