


MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA		<h1 style="text-align: center;">FICHA TÉCNICA INDICADOR</h1>										1. IDENTIDAD - ID	2. FECHA MODIFICACIÓN <b>20/12/2017</b>	
3. PROCESO		CREDITOS								4. RESPONSABLE DEL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN		OSCAR FERNANDO RIOS OSORIO		
5. NOMBRE DEL INDICADOR		% SATISFACCION DEL CLIENTE												
6. OBJETIVO DEL INDICADOR		MEDIR EL GRADO DE SATISFACCION DEL SERVICIO AL CLIENTE DEL PROCESO DE CREDITOS												
7. FORMULA DEL INDICADOR		8. UNIDAD DE MEDIDA INDICADOR		9. NOMBRE DE LA VARIABLE		10. ID		11. UNIDAD DE MEDIDA VARIABLE		12. FUENTE DE INFORMACIÓN		13. PERIODICIDAD		
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE = (NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS SOBRE EL 96%( REPUESTAS MARCADAS CON NUMERO 4 Y 5) / TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS		PORCENTUAL		NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS SOBRE EL 96%( REPUESTAS MARCADAS CON NUMERO 4 Y 5)				Numero		INFORME SATISFACCION		TRIMESTRAL		
				TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS				Numero						
14. CLASE DE INDICADOR (Eficacia, Eficiencia Efectividad)		EFFECTIVIDAD						15. TENDENCIA (Ascendente/ descendente)		Ascendente				
16. 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%				
17. METAS														
		M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	META CONSTANTE (#-%)
DEFINICIÓN DE METAS (#-%)		NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	96%
18. LINEA BASE (#-%)		NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
19. FIRMAS														
Elaboró:				Revisó:				Aprobó:						
TASD. OSCAR FERNANDO RIOS OSORIO Analista de Creditos y Cartera				Economista WILLIAM RICARDO TELLO NOVOA Coordinador Grupo Crédito y Cartera				Economista WILLIAM RICARDO TELLO NOVOA Coordinador Grupo Crédito y Cartera						

PATRICIA RUIZ  
 24 ENE 2018  
 9:35