

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA		FICHA TÉCNICA INDICADOR							1. IDENTIDAD - ID	2. FECHA MODIFICACIÓN		
										20/12/2017		
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. FÓRMULA 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)	EFECTIVIDAD				15. TENDENCIA (Ascendente/ descendente)		Ascendente					
16. RANGOS DE COMPORTAMIENTO (SEMAFORIZACIÓN)	NOMBRE DEL RANGO	DIFERENTE		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	M9	M10	M11	M12	META CONSTANTE: (N=6)
DEFINICIÓN DE METAS (#-%)	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	96%
18. LÍNEA BASE (#-%)	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						

Patrón 2012
24 ENE 2018
eq:35