


MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA		FICHA TÉCNICA INDICADOR										1. FECHA MODIFICACIÓN: 30/06/2017		
2. PROCESO		MERCADERO Y COMUNICACIONES								3. RESPONSABLE DEL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN		Subteniente EDGAR IGNACIO NIÑO PULIDO Coordinador Grupo Mercaderes y Comunicaciones		
4. NOMBRE DEL INDICADOR		Satisfacción del Cliente Interno												
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			
(No. de encuestas con calificación buena y excelente / Total de encuestas realizadas) x 100		Porcentual		Encuestas con resultado positivo		Numérica		Registros que evidencien de la tabulación de la información.			Trimestral			
				Total de encuestas		Numérica		Cantidad de encuestas realizadas						
12. CLASE DE INDICADOR (Eficacia, Eficiencia, Efectividad)		Efectividad				13. TENDENCIA (Ascendente/ descendente)			Ascendente					
14. RANGOS DE COMPORTAMIENTO (SEMAFORIZACIÓN)		NOMBRE DEL RANGO		SATISFACCIÓN		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	MEDIA CONSTANTE (P-24)
DEFINICIÓN DE METAS (P-25)														95%
16. LINEA BASE (P-26)														
17. FIRMAS														
Elaboró:				Revisó:				Aprobó:						
Mercadotecnia WILSON GARCIA PEREZ Funcionario Grupo Mercaderes y Comunicaciones				Subteniente EDGAR IGNACIO NIÑO PULIDO Coordinador Grupo Mercaderes y Comunicaciones				Teniente Coronel JOSE IGNACIO RAMIREZ VÁSQUEZ Subdirector Operativo						

23 JUN 2017
Mecia Ruiz
11:00