

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA		FICHA TÉCNICA INDICADOR										1. FECHA MODIFICACIÓN			
												30/06/2017			
2. PROCESO		MERCADEO Y COMUNICACIONES								3. RESPONSABLE DEL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN	Subteniente EDGAR IGNACIO NIÑO PULIDO Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones				
4. NOMBRE DEL INDICADOR		Satisfacción del Cliente Interno													
5. OBJETIVO DEL INDICADOR		Medir la satisfacción del cliente													
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				
(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		IMPORTE%		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 (E%)	
16. EJECUCIÓN DE METAS (%)														95%	
17. FIRMAS		Elaboró:		Revisó:		Aprobó:									
		Mercadotecnia WILSON GARCIA PEREZ Funcionario Grupo Mercadeo y Comunicaciones		Subteniente EDGAR IGNACIO NIÑO PULIDO Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones		Teniente Coronel JOSE IGNACIO RAMIREZ VASQUEZ Subdirector Operativo									

23/11/2017  
Ricardo Ruiz