

## HOJA DE VIDA INDICADOR DE GESTIÓN

Identificación del Indicador			
Nombre del indicador	Porcentaje de satisfacción de la ciudadanía en la calidad del servicio recibido en el canal presencial	Código del indicador	026
Objetivo del indicador	Medir la calidad del servicio prestado a la ciudadanía en el canal presencial (Red Cade, Centros de Encuentro y SDHT)		
Proceso asociado	Gestión de Servicio al Ciudadano		
Indicador asociado con:	Sistema de Gestión	Objetivo relacionado:	Mantener la calidad del servicio prestado a los ciudadanos a través de los canales de atención en busca de su satisfacción.
Objetivo estratégico que aporta	OE5. Fortalecer dinámicas de innovación y trabajo colaborativo por medio de herramientas tecnológicas y una adecuada gestión de la información, en busca del mejoramiento de la gestión institucional durante el cuatrenio		
Caracterización del Indicador			
Meta Indicador	Mantener el 90% de satisfacción de la ciudadanía en la calidad del servicio recibido en el canal presencial (Red Cade, Centros de Encuentro y SDHT)		
Tipo de Indicador:	Eficacia	Frecuencia de Medición:	Trimestral
Unidad del indicador:	Porcentaje		
Formula para calcular el indicador:	$\frac{(((\sum \text{personas que contestaron "deficiente"} * 1) + (\sum \text{personas que contestaron "malo"} * 2) + (\sum \text{personas que contestaron "regular"} * 3) + (\sum \text{personas que contestaron "bueno"} * 4) + (\sum \text{personas que contestaron "excelente"} * 5) + \text{Personas que contestaron No sabe no Responde}))}{(\text{total personas encuestadas} * 5)^*7) * 100}$		

## HOJA DE VIDA INDICADOR DE GESTIÓN

Definición de Variables:												
Variable	Descripción o definición										Unidad	
Personas que contestaron	Corresponde a la cantidad de personas que en la PG06-FO436 Encuesta Satisfacción atención al ciudadano calificaron la calidad del servicio como deficiente, malo, regular, bueno o excelente (categoría contada con un valor de 1 a 5 respectivamente) en el canal presencial. Estos rangos obedecen a los establecidos en la encuesta.										Número	
Personas que contestaron No sabe no Responde	Corresponde a las personas que en la encuesta escogieron la opción de No sabe/No responde, y deben ser tenidas en cuenta.										Número	
Personas encuestadas	Corresponde a la cantidad de personas que respondieron la PG06-FO436 Encuesta Satisfacción atención al ciudadano, y calificaron la calidad del servicio recibido.										Número	
5	Corresponde al puntaje más alto de la encuesta (excelente) y el que debería llegarse a obtener para una adecuada satisfacción del servicio.										Número	
7	Corresponde a la cantidad de preguntas que se evalúan frente a la calidad del servicio.										Número	
Fuente de Datos:												
Variable	Nombre											
Personas que contestaron	Resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a la ciudadanía y/o informe de resultados											
Personas encuestadas	Registro de personas encuestadas / Encuestas de satisfacción aplicadas.											
Programación del indicador												
AÑO		2022										
PROGRAMACIÓN DE LAS VARIABLES CANTIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
						90%			90%			90%
Responsable del indicador												
Subsecretaría y/o Subdirección responsable			Subdirección Administrativa									