



### HOJA DE VIDA INDICADOR DE GESTIÓN

FECHA:  
14-03-2024  
CÓDIGO  
PG03-F0680  
VERSIÓN 3

#### Identificación del Indicador

Código del indicador	26	Versión	2	Fecha de aprobación	11/04/2024
Nombre del indicador	Porcentaje de satisfacción de la ciudadanía en la calidad del servicio recibido en el canal presencial				
Objetivo del indicador	Medir la calidad del servicio prestado a la ciudadanía en el canal presencial (Red Cade, Centros de Encuentro, ferias de servicio y sede central de la SDHT)				
Proceso asociado	Gestión de Servicio al Ciudadano				
Indicador asociado con:	Sistema de Gestión	Objetivo relacionado:	Fortalecer la calidad del servicio prestado a la ciudadanía a través de los canales de atención en busca de su satisfacción.		
Objetivo estratégico que aporta	OES. 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 cuatrienio				

#### Caracterización del Indicador

Meta Indicador	Mantener el 95% de satisfacción de la ciudadanía en la calidad del servicio recibido en el canal presencial (Red Cade, Centros de Encuentro, ferias de servicio y sede central de la SDHT)				
Tipo de Indicador:	Eficacia	Frecuencia de Medición:	Trimestral		
Unidad del indicador:	Porcentaje				

#### Formula para calcular el indicador:

$$\frac{((\sum \text{personas que contestaron "deficiente"} * 1) + (\sum \text{personas que contestaron "malo"} * 2) + (\sum \text{personas que contestaron "regular"} * 3) + (\sum \text{personas que contestaron "bueno"} * 4) + (\sum \text{personas que contestaron "excelente"} * 5) + \text{Personas que contestaron No sabe no Responde}) / ((\text{total personas encuestadas} * 5) * 4) * 100}$$

#### Definición de Variables:

Variable	Descripción o definición	Unidad
Personas que contestaron	Corresponde a la cantidad de personas que el documento PG06-F0436 encuesta satisfacción y percepción de la prestación del servicio a la ciudadanía 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 el documento PG06-F0436 encuesta satisfacción y percepción de la prestación del servicio a la ciudadanía 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
4	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	2024											
PROGRAMACIÓN DEL INDICADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
			95%			95%			95%			95%
TIPO DE ACUMULACIÓN	Constante: En cada periodo se programa cumplir con el 95% de calidad en el servicio prestado de atención a la ciudadanía											
LÍNEA BASE DEL INDICADOR	98,00%					PERIODO DE LA LÍNEA BASE	2023					

#### Responsable del indicador

Dependencia responsable	Subdirección Administrativa
-------------------------	-----------------------------

#### Control de cambios del indicador

Versión del indicador	Fecha	Descripción del cambio
1	13/06/2022	Creación del indicador
2	11/04/2024	Se modifica la meta del indicador, cambiando el 94% al 95% de satisfacción, teniendo en cuenta las externalidades en la prestación del servicio y las estrategias que permitan fortalecer la satisfacción ciudadana. Así mismo se ajustó hoja de vida del indicador a la nueva versión del formato agregando tipo de acumulación, línea base, versión y fecha de aprobación