



**FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN**  
**HOJA DE VIDA INDICADOR DE GESTIÓN**

FECHA:  
31-01-2025  
CÓDIGO  
PG03-FO680  
VERSIÓN 4

**Identificación del Indicador**

Código del indicador	26	Versión	3	Fecha de aprobación	5/05/2025
Nombre del indicador	Porcentaje de satisfacción de la ciudadanía en la calidad del servicio recibido en el canal presencial				
Descripción del indicador	Medir la calidad del servicio prestado a la ciudadanía en el canal presencial (Red Cade, Centros de Encuentro y sede central de la SDHT)				
Proceso asociado	Participación y relacionamiento con la ciudadanía				
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	OE4. Fortalecer una Secretaría que atienda las necesidades, garantice los derechos de las personas y brinde un servicio amable, ágil y oportuno, con un gusto eficiente. Una Secretaría en la que la ciudadanía crea y confíe.				

**Caracterización del Indicador**

Meta Indicador	Mantener el 98% 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 de medida del indicador:	Porcentaje				
Formula de calculo:	$\frac{((\sum \text{personas que contestaron "deficiente"*1}) + (\sum \text{personas que contestaron "malo"*2}) + (\sum \text{personas que contestaron "regular"*3}) + (\sum \text{personas que contestaron "bueno"*4}) + (\sum \text{personas que contestaron "excelente"*5}) + \text{Personas que contestaron No sabe no Responde})}{(\text{total personas encuestadas} * 5)*4} * 100$				

Variable	Descripción o definición	Unidad
Personas que contestaron	Corresponde a la cantidad de personas que 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	Número
Personas que contestaron No sabe, No Responde	Corresponde a las personas que en la encuesta escogieron la opción de No sabe/No responde.	Número
Personas encuestadas	Corresponde a la cantidad de personas que respondieron la encuesta de satisfacción y percepción PG06-FO436 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

Variable	Nombre
Documento	PG06-FO436 Encuesta Satisfacción y percepción prestación servicio ciudadanía SDHT

**Programación del indicador**

AÑO	2025																								
PROGRAMACIÓN DEL INDICADOR	<table border="1"> <tr> <th>ENERO</th> <th>FEBRERO</th> <th>MARZO</th> <th>ABRIL</th> <th>MAYO</th> <th>JUNIO</th> <th>JULIO</th> <th>AGOSTO</th> <th>SEPTIEMBRE</th> <th>OCTUBRE</th> <th>NOVIEMBRE</th> <th>DICIEMBRE</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td align="center">98%</td> <td></td> <td></td> <td align="center">98%</td> <td></td> <td></td> <td align="center">98%</td> <td></td> <td></td> <td align="center">98%</td> </tr> </table>	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE			98%			98%			98%			98%
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE														
		98%			98%			98%			98%														
TIPO DE ACUMULACIÓN	Constante																								
LÍNEA BASE DEL INDICADOR	98%																								
PERIODO DE LA LÍNEA BASE	2024																								
OBSERVACIONES	N/A																								

**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
3	5/05/2025	Se actualiza el proceso asociado por las modificaciones de los procesos de la Secretaría y se ajusta la meta del indicador, pasando de 95% a 98% de satisfacción teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el 2024