

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES DE GESTIÓN

CÓDIGO: 21.1.23.3.19.126

VERSIÓN: 05

FECHA DE APROBACIÓN:





DEFINICIÓN DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR

Satisfacción de Usuarios (Ciudadanos)

OBJETIVO ESTRATÉGICO

OBJETIVO DE CALIDAD

Medir el nivel de Satisfacción de los Usuarios (Ciudadanos), respecto a la gestión y labor desarrollada por el Concejo Distrital de Santiago de Cali a través de la Atención al Ciudadano en sus Procesos Estratégicos, Misionales y de Archivo y Correspondencia.

Aumentar el desempeño en la medición de la Gestión Institucional, teniendo en cuenta el conocimiento de la Entidad y su Contexto.

			META OBJETIVO DEL PROGRAMA DE GOBIERNO			
OBJETIVO DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	LINEA BASE	META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO	VIGENCIA DE CUMPLIMENTO	
Medir y evaluar la satisfacción de los grupos de valor y la ciudadanía en general, frente a la capacidad del Concejo Distrital de Cali, para responder a necesidades, expectativas problemas y usufructo de los derechos, que tengan relacior directa con nuestros compromisos misionales y de gobierno.	Eficacia - Calidad	70%	80%	31/12/2023	2020	

INFORMACION PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR							
UNIDAD DE MEDIDA	I FRECUENCIA I META VIGENCIA		RESPONSABLE MEDICIÓN	RESPONSABLE ANÁLISIS	ACTORES INTERESADOS EN EL RESULTADO		
Porcentaje	Semestral	80%	Dirección Estratégica, Secretaría General, Subsecretarias, Oficina Comunicaciones y Relaciones Corporativas y Oficina Archivo y Correspondencia	Oficina Archivo y Correspondencia	Alta Dirección - Partes Interesadas Internas y Externas		
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR		ACTIVIDADES	DE EJECUCIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO			

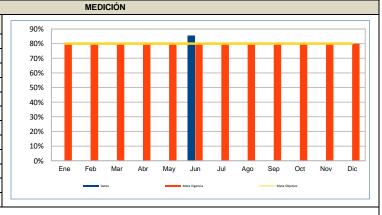
Tabulación y Evaluación de la Encuesta enfocada en la Satisfaccion del Cliente Externo.

- 1. Recopilar la información de los procesos involucrados.
- Tabulación de las encuestas recibidas.
 Analisis especifico de la satisfaccion del Ciudadano y/o
- Analisis especifico de la satisfacción del Ciudadano y.
 Clientes Externos.
- Consolidación del Informe final.

(No. de Usarios (ciudadano) Satisfechos con el servicio según encuesta de satisfaccion / No. total de usuarios (ciudadanos) encuestados) * 100

	COMPORTAMIENTO INDICADOR											
Meses	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	ост	NOV	DIC
Dato Numerador	0	0	0	0	0	221	0	0	0	0	0	0
Dato Denominador	0	0	0	0	0	258	0	0	0	0	0	0

Datos	Meta Vigencia	Meta Objetivo					
0%	80%	80%					
0%	80%	80%					
0%	80%	80%					
0%	80%	80%					
0%	80%	80%					
86%	80%	80%					
0%	80%	80%					
0%	80%	80%					
0%	80%	80%					
0%	80%	80%					
0%	80%	80%					
0%	80%	80%					
	0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0%	Datos Vigencia 0% 80% 0% 80% 0% 80% 0% 80% 0% 80% 0% 80% 0% 80% 0% 80% 0% 80% 0% 80% 0% 80% 0% 80%					



Análisis/Interpretación de Resultados del Indicador:

Las encuestas físicas a los ciudadanos o cientes externos se aplicaron durante los primeros tres meses del año; en este primer semestre se aplico y se tabulo un total de 258 encuestas. De las 258 personas encuestadas, el 38.8% respondieron Excelente, el 46.5% contestaron Bueno, el 13,2% responden Aceptable y el 1% respondieron mal y muy mal.

Por lo anterior, se puede concluir que los esfuerzos desarrollados por cada uno de los procesos para dar cumplimiento a los objetivos misionales del Concejo son evidenciados con estos resultados favorables, pues pese a no haber contacto físico con el ciudadano, se pudo cumplir con las solicitudes con eficiencia y eficacia.. Es importante tener en cuenta que desde el mes de marzo mediante decretos presidenciales 457, 531 y 593 por aislamiento preventivo, se dejó de prestar atencion al ciudadano de manera física, no obstante, se activaron protocolos virtuales.

Observaciones:

Es importante diseñar estratégias electrónicas que midan la atención y/ o satisfaccion al ciudadano virtual, quien pese a las medidadas de aislamiento, no ha dejado de hacer uso de la información digital del concejo.

Requiere Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora:	NO:	SI X	
Nota(s):			