



Sedes de aplicación	Nivel Nacional				
Ubicación jerárquica institucional	Estadísticas e indicadores de proceso				
Macroproceso	Comunicación				
Proceso	Divulgación de la información general				
Fecha de aprobación del indicador	Día <u>05</u> Mes <u>Octubre</u> Año <u>2021</u>				
Nombre del indicador	"003.001.014- NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE A LOS TRÁMITES ACCEDIDOS POR LOS USUARIOS"				
Tipo de indicador	Capacidad.				
Ámbito de medición	Eficacia				
Tendencia	Ascendente <input checked="" type="checkbox"/> Descendente _____ Constante _____				
Tipo(s) de avance	Periódico <input checked="" type="checkbox"/> Final _____				
Factores críticos de éxito	Época de publicación de la encuesta de satisfacción				
Requerimientos normativos	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 489 de 1998, Políticas de Gestión y Desempeño Institucional • Modelo integrado de planeación y gestión, Dimensión "Evaluación de Resultados" • NTC ISO 9001:2015, Numeral 9.1.2., Seguimiento, medición, análisis y evaluación 				
Componentes del indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Número de usuarios evaluando satisfecho y muy satisfecho. • Total de usuarios de la muestra. 				
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR					
Fórmulas (s) del indicador	Fuentes de datos	Frecuencia de medición	Unidad de medida	Dependencia(s) responsable(s) de registro o reporte de los datos	Dependencia(s) responsable(s) de la medición
	Encuesta de Satisfacción	Anual	%	Director Unidad de Medios de Comunicación Unimedios	Dirección Unidad de Medios de Comunicación Unimedios
Fórmula del indicador de gestión	(Número de usuarios evaluando satisfecho y muy satisfecho) / (Total de usuarios de la muestra) = %				
Rangos del indicador	Normal: 74,90% Riesgo: 74,00% Problema: 73,00%				
Metas, líneas de base, mediciones periódicas y finales	74,90%				
Resultados	2019: <u>64.70%</u> 2020: <u>75.70%</u>				
Observaciones	Para la métrica del cuarto trimestre de 2021 se estará definiendo los límites de control y los "rangos del indicador" y a la vez la meta esperada con valores reales del periodo.				