



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