	FICHA TÉCNICA INDICADORES DE GESTIÓN	Código: PDE-F245 Versión: 3 Fecha: 18/05/2018

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y/O DE CALIDAD	**Objetivo Estrategico 3:** Fortalecer las competencias empresariales y de capital humano, incrementando los niveles de eficiencia y eficacia administrativa, afrontando retos que agregan valor a la gestión institucional.	**PROCESO**	Gestion de tecnologias de la información
NOMBRE DEL INDICADOR	Indicador Nivel de Satisfacción en relación con los Recursos Tecnologícos	**TIPO**	Eficiencia

DESCRIPCIÓN

FÓRMULA DE CÁLCULO	(Sumatoria de las respuestas afirmativas / el total de las respuestas de las encuestas) *100

RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	**FRECUENCIA**	**TENDENCIA ESPERADA**	**UNIDAD DE MEDIDA**
Planeacion y Direccion Estrategica	Anual	Creciente	%

SOPORTE O FUENTE DE LA INFORMACIÓN	**FECHA DE MEDICIÓN**	**FECHA INICIO DE LA SERIE**	**OBSERVACIONES DEL INDICADOR**
Encuesta de percepción y necesidades digitales	11/09/2025	sep-25	El indicador mide el grado de satisfacción de los colaboradores respecto a la disponibilidad, funcionalidad y soporte técnico de los recursos tecnológicos. La medición se realiza anualmente.

UMBRALES DEL INDICADOR	**SEMÁFORO**	**RANGO**	**OPCIONES DE MANEJO**
	Satisfactorio	80% - 90%	Cumple satisfactoriamente con la meta.
	Adecuado	70% - 79%	Es el rango en el cual se deberá realizar un plan de mejoramiento, para evitar el incumplimiento.
	Deficiente	<70%	Es el rango en el cual se deberá realizar una acción correctiva para eliminar las causas de dicho incumplimiento.

TABLA DE DATOS						**META**	**ANÁLISIS DE RESULTADOS**
Eje X	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**	**2026**		
Año	**87%**	**94%**	**90%**	**91%**		100%	El análisis de los resultados de la encuesta de percepción y necesidades digitales aplicada en 2025 refleja un nivel de satisfacción del 91% respecto a los recursos tecnológicos y la calidad del soporte técnico brindado por la Empresa, la medición, realizada evidencia una alta dependencia diaria de herramientas digitales en todas las áreas, aunque persisten desafíos críticos que impactan la experiencia del colaborador: acceso limitado al correo institucional desde dispositivos móviles, inestabilidad de la red WiFi, falta de una plataforma centralizada de gestión documental, cerca del 40–50% del personal manifiesta necesidad de mayor capacitación en seguridad digital, especialmente en identificación de phishing, buenas prácticas de contraseñas, protección de datos sensibles y uso seguro de dispositivos móviles, mientras que la Inteligencia Artificial emerge como un tema transversal de interés tanto para formación como para implementación operativa, a pesar del alto nivel de satisfacción, estas brechas tecnológicas y de competencias digitales requieren acciones inmediatas para fortalecer la infraestructura, garantizar la seguridad de la información y consolidar una cultura digital robusta en EPC.

GRÁFICO

