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

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y/O DE CALIDAD	**Objetivo Estrategico:** Incrementar la confianza, relacionamiento, cercania y satisfaccion de la empresa con sus grupos de valor.	**PROCESO**	Servicio al Cliente
NOMBRE DEL INDICADOR	Efectividad de los canales de comunicación	**TIPO**	Eficacia

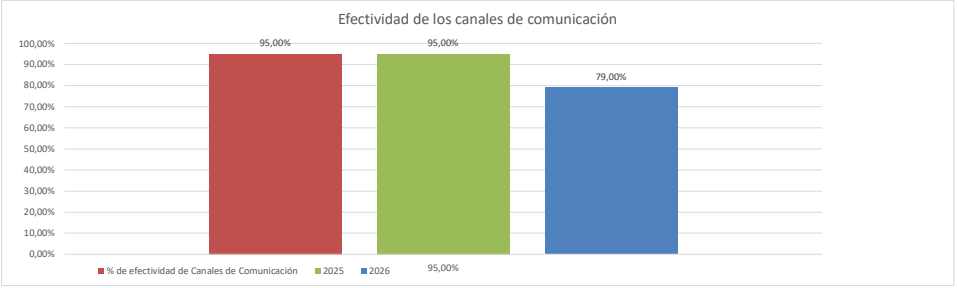
DESCRIPCIÓN	
FÓRMULA DE CÁLCULO	Se esta evaluando la satisfacción en relación con cinco preguntas con la escala de Likerd con escalas de 1 a 5. La fórmula utilizada es Cálculo del Promedio Ponderado.

RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	**FRECUENCIA**	**TENDENCIA ESPERADA**	**UNIDAD DE MEDIDA**
Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente	Semestral	Creciente	%

SOPORTE O FUENTE DE LA INFORMACIÓN	**FECHA DE MEDICIÓN**	**FECHA INICIO DE LA SERIE**	**OBSERVACIONES DEL INDICADOR**
Encuestas de percepción y tabulación de las mismas	30/06/2026	oct-25	El indicador será el resultado generado por las encuestas de Efectividad de los canales de comunicación, que se realiza de manera fisica y digital, al igual por medio de las redes sociales. La medición se realizará de manera anual con dos cortes semestrales y deberá presentarse en el mes de enero de cada vigencia de forma que se de a conocer un compilado histórico de cada año. Sin embargo se realiza medición al 30 de junio y al 31 de diciembre según lo establecido en el documento "SAC-I006 Instructivo Para la Evaluacion de la Satisfaccion de los Clientes"

UMBRALES DEL INDICADOR	**SEMÁFORO**	**RANGO**	**OPCIONES DE MANEJO**
	Satisfactorio	80% - 100%	Cumple satisfactoriamente con la meta.
	Adecuado	50% -79%	Es el rango en el cual se debera realizar un plan de mejoramiento, para evitar el incumplimiento.
	Deficiente	< a 49%	Es el rango en el cual se debera realizar una accion correctiva para eliminar las causas de dicho incumplimiento.

TABLA DE DATOS

Eje X	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**META**	**ANÁLISIS DE RESULTADOS**
% de efectividad de Canales de Comunicación	**95,00%**	**79,00%**				95,00%	La encuesta se aplicó mediante formularios habilitados en la página web oficial y vía estados en redes sociales, logrando cobertura digital y presencial. La meta establecida para este periodo era de 177 encuestas. Sin embargo, la base de datos registra únicamente un total de 27 registros. Esto representa un cumplimiento marginal de la muestra objetivo y afecta la representatividad estadística. •Formato Incompleto y Fragmentación: Debido a que el instrumento fue aplicado mediante redes sociales y formularios digitales autoadministrados, los usuarios no completaron la totalidad de las preguntas. El volumen de respuestas válidas varía drásticamente por pregunta (desde un máximo de 26 respuestas hasta un mínimo de solo 10 para ciertas variables clave). •Recomendación: Los hallazgos cuantitativos deben ser interpretados como un diagnóstico indicativo o exploratorio (tendencias de percepción), mas no como datos concluyentes con validez estadística generalizable
	95,00%	**0,00%**					
Total	**95,00%**	79,00%					

GRÁFICO