

		FICHA TÉCNICA INDICADORES DE GESTIÓN				Código: PDE-F245	
						Version: 3	
						Fecha: 18/05/2018	
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y/O DE CALIDAD		Objetivo Estratégico: Incrementar la confianza, relacionamiento. Cercanía, y satisfacción de la empresa con sus grupos de valor Objetivo de Calidad: Satisfacción				PROCESO	Servicio al Cliente
NOMBRE DEL INDICADOR		Nivel de Satisfacción de los Clientes Externos				TIPO	Eficiencia
DESCRIPCIÓN							
FÓRMULA DE CÁLCULO		Se esta evaluando la satisfacción en relación con cinco preguntas con la escala de Likert 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		Anual			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		31/12/2025	oct-25	El indicador está marcado de acuerdo al Plan Estratégico y será el resultado generado por las encuestas de satisfacción de cliente externo. La medición se realizará de manera anual 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 31 de octubre según lo establecido en el documento "SAC-1006 Instructivo Para la Evaluación de la Satisfacción de los Clientes"			
UMBRALES DEL INDICADOR		SEMÁFORO	RANGO	OPCIONES DE MANEJO			
		Satisfactorio	70% - 100%	Cumple satisfactoriamente con la meta.			
		Adecuado	60% -69%	Es el rango en el cual se debera realizar un plan de mejoramiento, para evitar el incumplimiento.			
		Deficiente	< a 59%	Es el rango en el cual se debera realizar una accion correctiva para eliminar las causas de dicho incumplimiento.			
TABLA DE DATOS						META	ANÁLISIS DE RESULTADOS
Eje X	2025	2026	2027	2028	2029		
Cliente Externo	89,00%					80,00%	Se analizaron 350 encuestas a clientes externos, realizadas bajo la escala Likert, a corte del 31 de diciembre de 2025, Este análisis evidencia que EPC goza de una excelente reputación en cuanto a su capacidad técnica y humana. Sin embargo, la percepción de eficiencia operativa está en riesgo debido a retrasos en entregas y procesos administrativos pesados. La clave del 2026 será la optimización de tiempos y la simplificación de trámites para que la excelente atención se traduzca en resultados ágiles
	86,72%						La Dirección de Servicio al Cliente y los programas de Expedición Navegantes son los mejor valorados. El público de la Comunidad Educativa tiende a ser el más satisfecho, mientras que los representantes de Juntas de Acción Comunal presentan críticas más agudas respecto a los tiempos de ejecución. Oportunidades: Transformación digital, Fortalecimiento comunitario y Transparencia en tiempos Debilidades: Gestión del tiempo, Exceso de trámites
Total	87,86%	0,00%					
GRÁFICO							
							