

	PROCESO: PLANEACION ESTRATEGICA	Fecha de Revisión	14/10/2009
	SUBPROCESO: N.A.	Fecha de Aprobación	15/01/2010
	FORMATO HOJA DE VIDA DE LOS INDICADORES	Versión	1
	CÓDIGO: REG-PE-00-007	Página	Página 1 de 1

1. PROCESO:		ATENCION A LA CIUDADANIA	
2.SUBPROCESO: ATENCION AL PUBLICO		NA	
3. NOMBRE DEL INDICADOR:		NIVEL MEDIO DE LA SATISFACCION DEL CIUDADANO	
4. OBJETIVO DEL INDICADOR:		Medir la satisfacción promedio del ciudadano	
5. TIPO DE INDICADOR:	EFICACIA	X	EFICIENCIA EFFECTIVIDAD
DATOS DEL INDICADOR			
6. FÓRMULA DEL INDICADOR:		*NMSC = TOTAL CALIFICACION/TOTAL ENCUESTAS *TMTS = TOTAL DE TIEMPO DE TRAMITE/TOTAL DE SOLICITUDES	
7. VARIABLES DEL INDICADOR:			
8. FUENTES DE INFORMACIÓN:		FUENTES IMPRESAS DE INFORMACION, REGISTRO SIRI; SIM; SIGDEA (Tiempos de respuesta)	
9. UNIDAD DE MEDIDA:		Porcentaje	
10. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR			
Queda sujeto a validación con la oficina de planeación. Verificar la existencia de datos históricos para estimar los niveles del indicador.			
11. FRECUENCIA DE MEDICIÓN		12. FRECUENCIA DE ANÁLISIS	
13. RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN: Oficina de Planeación			
14. RESPONSABLE DEL ANÁLISIS DEL INDICADOR: Oficina de Planeación			
15. METAS	100%		
16. OBSERVACIONES:			
17. FECHA DE ELABORACIÓN:	15-DIC-2011	18. FECHA DE REVISIÓN Y/ O AJUSTE	

ELABORÓ:	APROBÓ:	TIEMPO RETENCIÓN
Fabio David Quintana Cargo: Secretario	Mario Enrique Castro González Cargo: Jefe División Centro de Atención al Publico	