EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. E.S.P.	**FICHA TÉCNICA** **INDICADORES DE GESTIÓN**	Código: PDE-F245 Versión: 3 Fecha: 18/05/2018

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y/O DE CALIDAD	**Objetivo Estratégico 1:** Gestionar responsablemente proyectos e inversiones en servicios públicos domiciliarios **Objetivo Estratégico 4:** Apropiar el desarrollo responsable como parte de la estrategia objeto de la empresa.	**PROCESO**	Servicio al Cliente
NOMBRE DEL INDICADOR	Efectividad en los canales de comunicación	**TIPO**	Eficiencia

DESCRIPCIÓN

FÓRMULA DE CÁLCULO	Promedio de las respuestas positivas relacionadas con la efectividad de los canales de comunicación de las encuestas realizadas a clientes internos y externos.		
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	**FRECUENCIA**	**TENDENCIA ESPERADA**	**UNIDAD DE MEDIDA**
Dirección de 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.	3 de Enero 2024	30 de Diciembre de 2017	El indicador será el resultado generado por la encuesta de percepción y efectividad de los canales de comunicación.

UMBRALES DEL INDICADOR	**SEMÁFORO**	**RANGO**	**OPCIONES DE MANEJO**
	Satisfactorio	80%-100%	Cumple satisfactoriamente con la meta.
	Adecuado	60%-79%	Es el rango en el cual se deberá realizar un plan de mejoramiento, para evitar el incumplimiento.
	Deficiente	0%-59%	Es el rango en el cual se deberá realizar una acción correctiva para eliminar las causas de dicho incumplimiento.

TABLA DE DATOS

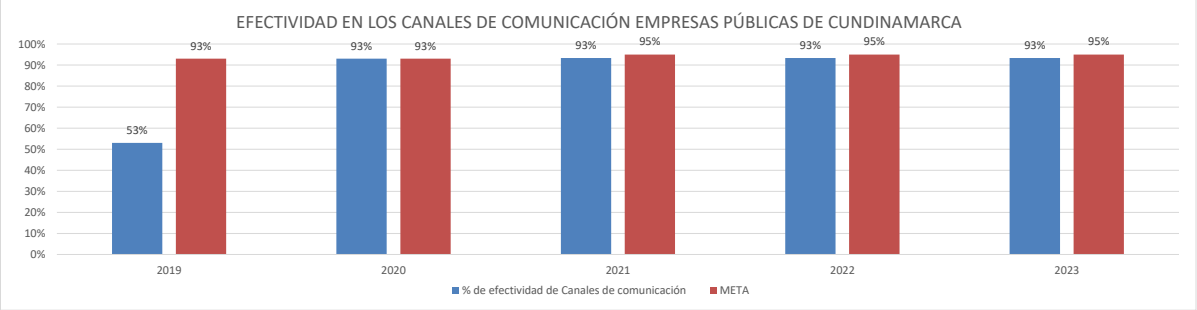
Eje X	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**META**
% de efectividad de Canales de comunicación	53%	93%	93%	93%	93%	95%
META	93%	93%	95%	95%	95%	

ANÁLISIS DE RESULTADOS

La encuesta realizada por la Dirección de Servicio al Cliente para evaluar la efectividad de los canales de comunicación, se realizo durante el segundo semestre 2023 fue aplicada a los clientes, siendo estos alcaldes (o jefes de planeación o quien haga las veces) y prestadores de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, del departamento de Cundinamarca y comunidad involucrada en las estrategias desarrolladas en los diferentes planes del PDA, quienes se benefician directamente de los canales de comunicaciones de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP.

El 94% de las personas encuestadas están de acuerdo con que la información es oportuna, concisa y que además el contenido en su mayoría es llamativo y audiovisual lo que facilita la comprensión de la información sobre los programas y proyectos, es importante resaltar que obtuvimos una muestra de 201 encuestas que se realizaron vía Google forms.

Esta encuesta nos deja ver que la pagina web logró adaptabilidad en los diferentes formatos que se usan, celular, tablet y computador. Se puede concluir también que la red social que más usan nuestros clientes y los cundinamarqueses sigue siendo Facebook.

Con la muestra realizada percibimos los resultados de manera positiva teniendo en cuenta las respuestas, mantenemos el indicador en un 95% de efectividad.

GRÁFICO