



# FICHA TÉCNICA INDICADORES DE GESTIÓN

Código: PDE-F245

Versión: 3

Fecha: 18/05/2018

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y/O DE CALIDAD		Objetivo Estratégico 1: Incrementar la confianza, relacionamiento, cercanía y satisfacción de la empresa con sus grupos de valor.			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.		13 de Enero 2025	30 de Diciembre de 2017	El indicador será el resultado generado por las encuestas de percepción y efectividad de los canales de comunicación. (internas y externas)				
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						META	ANÁLISIS DE RESULTADOS	
Eje X	2021	2022	2023	2024	2025			
% de efectividad de Canales de comunicación	93%	93%	93%	66%		95%	Las encuestas realizadas por la Dirección de Servicio al Cliente para evaluar la efectividad de los canales de comunicación, se realizaron el 31 de enero del 2024 durante el evento que pretendía dar a conocer los nuevos lineamientos del PDA a los alcaldes, secretarios de planeación y gerentes de ESP (externos), y para el caso de los clientes internos, se envió correo masivo con la encuesta de satisfaccíon del cliente interno, en cada una se realizaro preguntas relacionadas con los canales de comunicacion.  como resultado de estas encuestas se logro determinar que para el caso de los <b>clientes externos</b> el <b>58%</b> de la muestra califico la atención brindada en nuestros canales de atención como <b>buena</b> , el medio de comunicacion por el cual mas reciben informacion de EPC son: correo electronico y redes sociales, para el caso de las redes la mas usada es facebook. (la muestra fue de 158)  en el caso de la encuesta de <b>clientes internos</b> se logro identificar que el <b>55%</b> considera que los canales de comunicacion son efectivos, el <b>84%</b> se encuentra satisfecho con la facilidad para encontrar la información necesaria (documentos, procesos, procedimientos) para realizar su trabajo dentro de la empresa y el <b>66%</b> considera que los canales de comunicación actuales son suficientes para recoger sugerencias, oportunidades de mejora y felicitaciones, por otra parte se evidencio que el medio de comunicacion interna de mayor interes es el correo electronico, para el caso de las redes, las mas usada son facebook e instagram. (la muestra fue de 130)  esta calificación arroja una alerta para continuar y reforzar el mantenimiento de las plataformas y la mejora continua de la atención de los mismos.	
META	95%	95%	95%	95%				

## GRÁFICO

