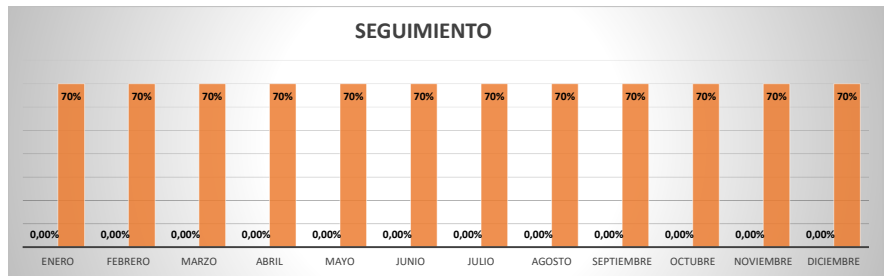


OBJETIVO DE CALIDAD No 1.	Incrementar los niveles de satisfacción de la ciudadanía y partes interesadas, resolviendo las solicitudes, trámites y/o necesidades según lo establecido por la ley.	PROMEDIO OBJETIVO
		#iDIV/0!

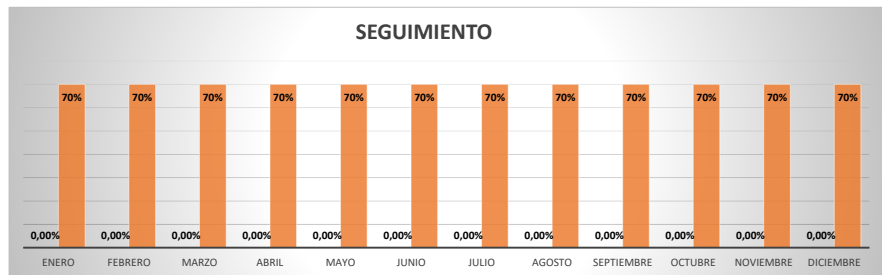
INDICADOR 1	Promedio del grado de satisfacción de los usuarios
--------------------	--

SEGUIMIENTO	PERIODO	Avance	Meta
	ENERO	0%	70%
	FEBRERO	0%	70%
	MARZO	0%	70%
	ABRIL	0%	70%
	MAYO	0%	70%
	JUNIO	0%	70%
	JULIO	0%	70%
	AGOSTO	0%	70%
	SEPTIEMBRE	0%	70%
	OCTUBRE	0%	70%
	NOVIEMBRE	0%	70%
	DICIEMBRE	0%	70%
PROMEDIO	#iDIV/0!		



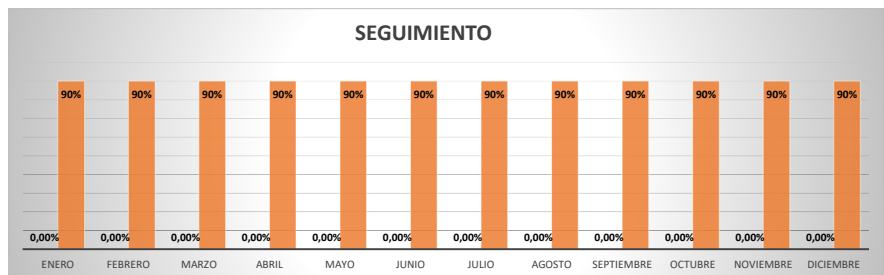
INDICADOR 2	Porcentaje de usuarios satisfechos con el Servicio.
--------------------	---

SEGUIMIENTO	PERIODO	Avance	Meta
	ENERO	0%	70%
	FEBRERO	0%	70%
	MARZO	0%	70%
	ABRIL	0%	70%
	MAYO	0%	70%
	JUNIO	0%	70%
	JULIO	0%	70%
	AGOSTO	0%	70%
	SEPTIEMBRE	0%	70%
	OCTUBRE	0%	70%
	NOVIEMBRE	0%	70%
	DICIEMBRE	0%	70%
PROMEDIO	#iDIV/0!		



INDICADOR 3	Solicitudes respondidas dentro de los términos
--------------------	--

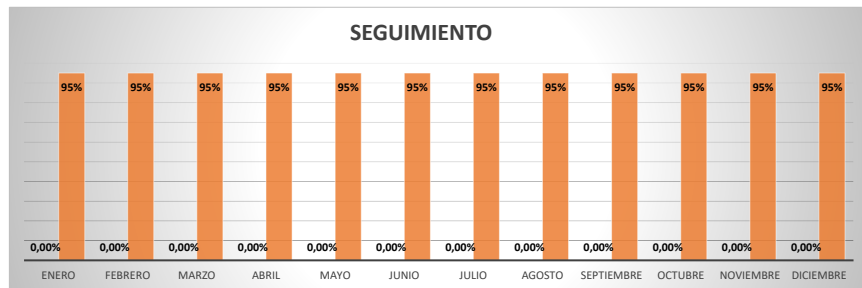
SEGUIMIENTO	PERIODO	Avance	Meta
	ENERO	0%	90%
	FEBRERO	0%	90%
	MARZO	0%	90%
	ABRIL	0%	90%
	MAYO	0%	90%
	JUNIO	0%	90%
	JULIO	0%	90%
	AGOSTO	0%	90%
	SEPTIEMBRE	0%	90%
	OCTUBRE	0%	90%
	NOVIEMBRE	0%	90%
	DICIEMBRE	0%	90%
PROMEDIO	#iDIV/0!		



OBJETIVO DE CALIDAD No 2.	Lograr el cumplimiento del 100% de los componentes de MIPG mediante la actualización de los procesos y procedimientos.	PROMEDIO OBJETIVO #¡DIV/0!
----------------------------------	--	--------------------------------------

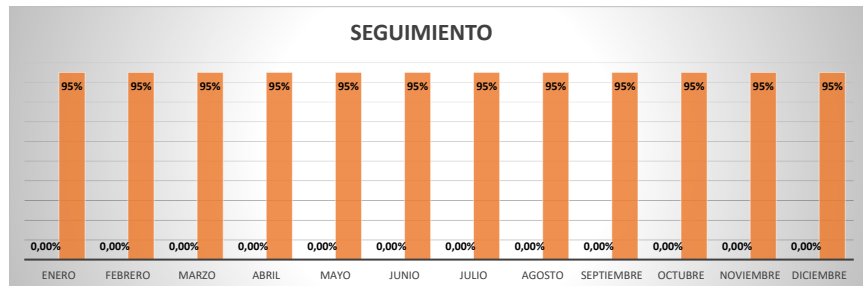
INDICADOR 1	Porcentaje de procesos y procedimientos actualizados
--------------------	--

SEGUIMIENTO	PERIODO	Avance	Meta
	ENERO	0%	95%
	FEBRERO	0%	95%
	MARZO	0%	95%
	ABRIL	0%	95%
	MAYO	0%	95%
	JUNIO	0%	95%
	JULIO	0%	95%
	AGOSTO	0%	95%
	SEPTIEMBRE	0%	95%
	OCTUBRE	0%	95%
	NOVIEMBRE	0%	95%
	DICIEMBRE	0%	95%
PROMEDIO	#¡DIV/0!		



INDICADOR 2	Nivel de implementación de actividades de MIPG
--------------------	--

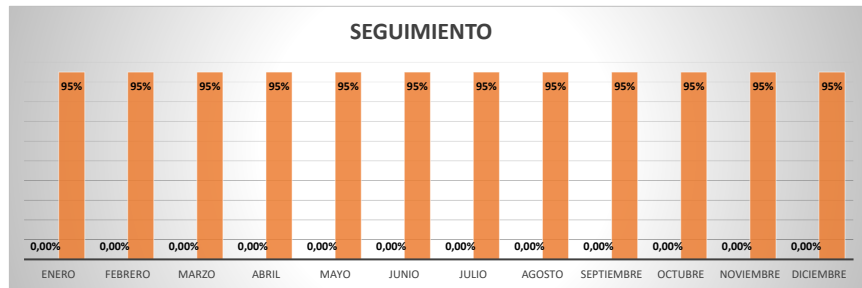
SEGUIMIENTO	PERIODO	Avance	Meta
	ENERO	0,00%	95%
	FEBRERO	0,00%	95%
	MARZO	0,00%	95%
	ABRIL	0,00%	95%
	MAYO	0,00%	95%
	JUNIO	0,00%	95%
	JULIO	0,00%	95%
	AGOSTO	0,00%	95%
	SEPTIEMBRE	0,00%	95%
	OCTUBRE	0,00%	95%
	NOVIEMBRE	0,00%	95%
	DICIEMBRE	0,00%	95%
PROMEDIO	#¡DIV/0!		



OBJETIVO DE CALIDAD No 4.	Aumentar las competencias de los funcionarios y fortalecer su cultura de calidad mediante el desarrollo de programas periodicos de capacitación	PROMEDIO OBJETIVO
		#¡DIV/0!

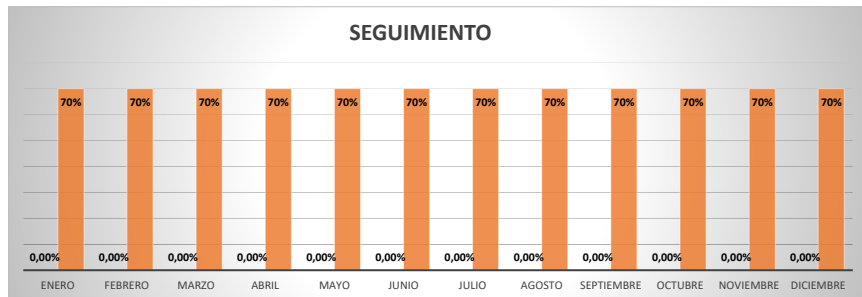
INDICADOR 1	Porcentaje de funcionarios con capacitación en SGC.
--------------------	---

SEGUIMIENTO	PERIODO	Avance	Meta
	ENERO	0%	95%
	FEBRERO	0%	95%
	MARZO	0%	95%
	ABRIL	0%	95%
	MAYO	0%	95%
	JUNIO	0%	95%
	JULIO	0%	95%
	AGOSTO	0%	95%
	SEPTIEMBRE	0%	95%
	OCTUBRE	0%	95%
	NOVIEMBRE	0%	95%
	DICIEMBRE	0%	95%
PROMEDIO	#¡DIV/0!		



INDICADOR 2	Percepción del usuario frente al funcionario
--------------------	--

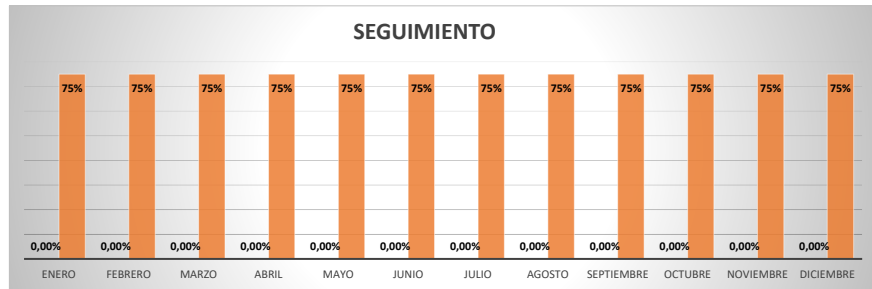
SEGUIMIENTO	PERIODO	Avance	Meta
	ENERO	0,00%	70%
	FEBRERO	0,00%	70%
	MARZO	0,00%	70%
	ABRIL	0,00%	70%
	MAYO	0,00%	70%
	JUNIO	0,00%	70%
	JULIO	0,00%	70%
	AGOSTO	0,00%	70%
	SEPTIEMBRE	0,00%	70%
	OCTUBRE	0,00%	70%
	NOVIEMBRE	0,00%	70%
	DICIEMBRE	0,00%	70%
PROMEDIO	#¡DIV/0!		



OBJETIVO DE CALIDAD No 7.	Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión por medio del control y evaluación del desempeño de los procesos.	PROMEDIO OBJETIVO
		#iDIV/0!

INDICADOR 1	Grado de cumplimiento de Planes de mejoramiento
--------------------	---

SEGUIMIENTO	PERIODO	Avance	Meta
	ENERO	0%	75%
	FEBRERO	0%	75%
	MARZO	0%	75%
	ABRIL	0%	75%
	MAYO	0%	75%
	JUNIO	0%	75%
	JULIO	0%	75%
	AGOSTO	0%	75%
	SEPTIEMBRE	0%	75%
	OCTUBRE	0%	75%
	NOVIEMBRE	0%	75%
	DICIEMBRE	0%	75%
PROMEDIO	#iDIV/0!		





FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

Código: PE-AU-CA-01

Fecha: 30/05/2020

Versión: 01

PROCESO:	Atención Usuario	NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de usuarios satisfechos con el Servicio.
----------	------------------	-----------------------	---

OBJETIVO DEL INDICADOR:	Determinar el número de usuarios satisfechos con el servicio prestado en la oficina de atención al usuario de la Alcaldía Municipal de Sibaté	TIPO:	Eficacia
-------------------------	---	-------	----------

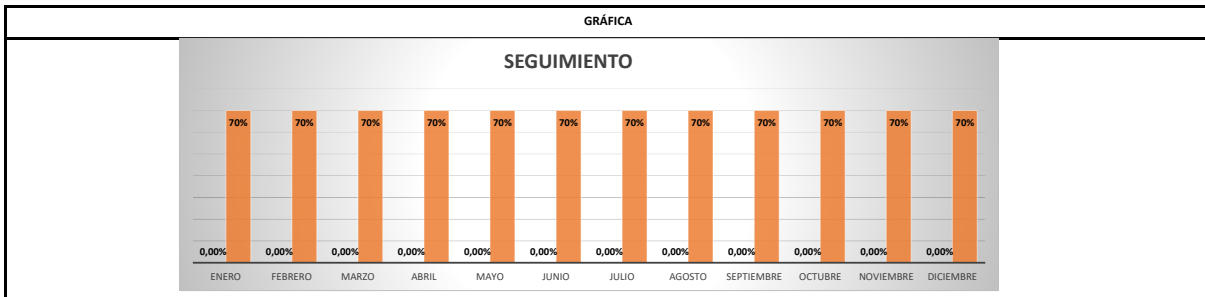
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR			
FÓRMULA:	NUMERADOR	Número de usuarios satisfechos	
	DENOMINADOR	Número de usuarios encuestados	

FACTOR CLAVE DE ÉXITO	Lograr que la que la comunidad nos brinde su percepción mediante el diligenciamiento de las encuestas destinadas para tal fin.		
-----------------------	--	--	--

RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA	META	UNIDAD DE MEDIDA
Coordinador Atención al Ciudadano	Mensual	70%	Porcentaje

FUENTE DE INFORMACIÓN	Encuesta Física de Caracterización y Medición Satisfacción del Usuario - Fase I PE-AU-F-07 Encuesta Física de Caracterización y Medición Satisfacción del Usuario - Fase II PE-AU-F-08 Formato Informe Caracterización y Medición Satisfacción del Usuario PE-AU-F-10 Encuesta Digital de Caracterización y Medición Satisfacción del Usuario PE-AU-F-09
-----------------------	---

SEGUIMIENTO	PERIODO	Avance	Meta	DESCRIPCIÓN PERIODO
	ENERO	0%	70%	
FEBRERO	0%	70%		El inicio de la pandemia del Covid-19 generó un incremento considerable en el número de PQRSD tramitadas por la Oficina, lo que retrasó la respuesta de las mismas. Esto se refleja en la disminución de la calificación brindada por la ciudadanía, de las 350 encuestas realizadas, 220 personas calificaron positivamente los servicios.
MARZO	0%	70%		Durante Abril presenta una situación similar al mes anterior, una gran demanda de solicitudes que generan retrasos en la respuesta a las mismas. De 301 encuestas, solo 192 fueron calificadas de forma positiva.
ABRIL	0%	70%		Mayo también presenta un decremento en la percepción de los usuarios. Se sigue evidenciando una alta demanda por canales virtuales. De 325 encuestas, 221 tuvieron una calificación positiva.
MAYO	0%	70%		Debido a la gestión de la Alcaldía durante el mes de Junio, se presentó una disminución en el número de PQRSD. De las 126 encuestas aplicadas, 114 tuvieron un buen resultado.
JUNIO	0%	70%		En Julio, con la reapertura del Municipio, se mantiene una calificación positiva aun cuando hubo un incremento en el número de PQRSD. De 238 encuestas aplicadas, 208 usuarios se sintieron satisfechos con el servicio recibido.
JULIO	0%	70%		De los 186 usuarios encuestados durante el mes de Agosto, 41 no estuvieron a gusto con el servicio prestado por la Oficina de Atención al Usuario. Esto implicó un decremento en la calificación frente al mes anterior.
AGOSTO	0%	70%		En Septiembre, se percibe un incremento frente al mes anterior. Es el mes en el que menos solicitudes fueron gestionadas y la calificación del servicio fue positiva para 72 de las 91 personas encuestadas.
SEPTIEMBRE	0%	70%		
OCTUBRE	0%	70%		
NOVIEMBRE	0%	70%		
DICIEMBRE	0%	70%		
PROMEDIO	#DIV/0!			



ANÁLISIS GLOBAL

Al término del tercer trimestre se evidencia una mejora en la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio, a pesar de que en los meses de marzo a abril se presentó una gran carga operativa para cumplir con la demanda. Se logran gestionar los diferentes casos de servicios no conformes cumpliendo a la fecha con un porcentaje dentro del rango propuesto, en promedio hasta el momento de la vigencia se observa que el 78,33% de la ciudadanía encuestada este satisfecha con el servicio prestado por la oficina.

ACCIONES ASOCIADAS

Durante al término del tercer trimestre se proponen las siguientes acciones para la mejora del proceso:

1. Realizar la contratación de personal adicional que apoye a la oficina de atención al usuario en las diferentes actividades.
2. Adquirir un software de gestión documental que permita llevar un seguimiento de los tramites con mayor eficiencia facilitando el trabajo de los funcionarios de la alcaldía

REVISADO POR:	Coordinador Atención al Usuario
---------------	---------------------------------

APROBADO POR:	Secretario General.
---------------	---------------------

ELABORADO POR:	MARCELA MONTAÑO CESAR FORERO MICHAEL PATIÑO
----------------	---