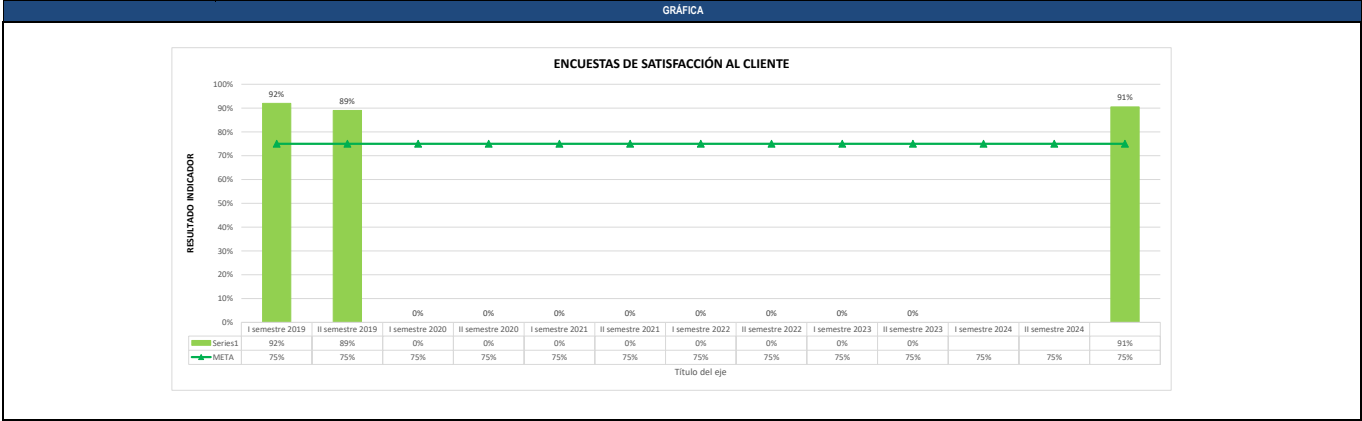


	FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	8/11/2019
		DOCUMENTO CONTROLADO	

PROCESO	Direccionamiento Estratégico
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de Satisfacción de Clientes
FÓRMULA	Promedio Encuesta de Satisfacción al Cliente
UNIDAD DE MEDICIÓN	Porcentual
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Semestral
FUENTE	Encuesta de Satisfacción al Cliente
META	> 75%
PERIODO ANALIZADO	Enero a Junio
RESPONSABLE	Administrador de Punto de Venta
OBJETIVO DE CALIDAD QUE IMPACTA	Incrementar el porcentaje de satisfacción de nuestros clientes, mediante la elaboración y comercialización de productos lácteos frescos.

	PERIODOS DE MEDICIÓN												
DATOS	I semestre 2019	II semestre 2019	I semestre 2020	II semestre 2020	I semestre 2021	II semestre 2021	I semestre 2022	II semestre 2022	I semestre 2023	II semestre 2023	I semestre 2024	II semestre 2024	Promedio
Promedio de Resultados de Encuesta de Satisfacción al Cliente	92%	89%											91%
RESULTADO INDICADOR	92%	89%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%			91%
META	>75%	>75%	>75%	>75%	>75%	>75%	>75%	>75%	>75%	>75%	>75%	>75%	>75%



PERIODO	ANÁLISIS DE RESULTADOS	PLAN DE ACCIÓN	FECHA	RESPONSABLE
I semestre 2019	La encuesta de satisfacción para el primer semestre de 2019, arroja una calificación de 91%, lo cual es un resultado satisfactorio. Cumpliendo de esta forma con la meta establecida por la organización la cual es mayor a 90%.	No es necesario la implementación de Plan de Acción, ya que se obtiene una calificación que se encuentra dentro de la meta	N.A.	N.A.
II semestre 2019				
I semestre 2020				
II semestre 2020				
I semestre 2021				
II semestre 2021				