



ALCALDÍA MUNICIPAL DE GUADALAJARA DE BUGA

NIT. 891.380.033-5

SEGUIMIENTO A INDICADORES



SIG.PR-03-F6

Rev. No. 2

Fecha de Emisión:  
Noviembre 2018

| Macroproceso |                       | ADMINISTRACION DEL SISTEMA EDUCATIVO PUBLICO "ASE" |  |  |              |  |             |                            |                             | AÑO    | 2020   |
|--------------|-----------------------|--|--|--|--------------|--|-------------|----------------------------|-----------------------------|--------|--|
| Proceso      |                       | ATENCION AL CIUDADANO                              |  |  |              |  |             |                            |                             |        |  |
| No. Ind.     | Proceso               | Subproceso   | Denominación   | Formula  | Periodicidad | Rango  | Meta        | Resultados Primer Semestre | Resultados Segundo Semestre | Anual  | Observaciones  |
| 1            | ATENCION AL CIUDADANO | GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA            | VARIACIÓN TOTAL DE QUEJAS DE LA SECRETARÍA E01.001                 | (Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo actual - Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo anterior) /Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo anterior      | Mensual      | Bueno : Entre 0 y 20 Quejas Regular : Entre 21 y 30 Quejas Malo: Mayor a 31 Quejas | 20 Quejas   | 2,50                       | 0,67                        | 1,6    | El numero de Quejas presentadas en promedio en el año fue de 1,7 quejas en total.              |
| 2            |                       |  | VARIACIÓN TOTAL DE RECLAMOS DE LA SECRETARIA E01.001               | (Reclamos totales recibidos en la Secretaría en el periodo actual - Reclamos totales recibidos en la secretaría en el periodo anterior)/Reclamos totales recibidos en la secretaría en el periodo anterior | Mensual      | Bueno : Entre 0 y 20 Quejas Regular : Entre 21 y 30 Quejas Malo: Mayor a 31 Quejas | 20 Reclamos | 0                          | 0                           | 0      | No se presentaron reclamos en el año 2020.   |
| 3            |                       |  | EFFECTIVIDAD EN LA RESPUESTA E01.002                               | establecido de las comunicaciones del mes/( Total de solicitudes recibidas por la Secretaría que requieren respuesta - Requerimientos pendientes de respuesta sin vencer en el tiempo establecido))*100    | Mensual      | Bueno = 75% a 100% Regular =74% a 50% Malo < 50%                                   | 100%        | 95,59%                     | 100%                        | 97,80% | El promedio en la efectividad de respuesta en el año fue de 97%.                               |
| 4            |                       | DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO | CUMPLIMIENTO DE LAS MEDICIONES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE E02.001 | (Número de mediciones de satisfacción del cliente efectuadas en el año/Número de mediciones de satisfacción del cliente programadas en el año)*100   | Mensual      | 2,50%-80%  | 80%         | 16%                        | 94%                         | 55%    | El promedio de cumplimiento de medición de satisfacción del cliente fue de 55% en el año 2020. |