



*Rama Judicial del Poder Público  
Consejo Superior de la Judicatura  
Sala Jurisdiccional Disciplinaria*

**FICHA TECNICA DE INDICADORES**

**PROCESO**

Servicio al Usuario

**OBJETIVO DEL PROCESO**

Tramitar oportuna y adecuadamente las solicitudes de los usuarios, velando por su satisfacción.

**Nombre del indicador** Satisfacción del Cliente

**Objetivo del indicador** Se busca medir el grado de satisfacción de los usuarios frente al producto recibido.

**FORMULA DE CALCULO**

(Número de encuestas satisfactorias/Total de encuestas realizadas)\*100

<b>Escala:</b>	Porcentual	<b>Tendencia</b>	Creciente
<b>Fuente de Datos:</b>	Informe de Encuesta de Satisfacción	<b>Tipo de Indicador</b>	Eficacia
<b>Periodicidad de Recolección</b>	Semestralmente	<b>Periodicidad de Medición:</b>	Semestralmente
<b>Nivel de referencia:</b>	Medición Inicial	<b>Criterio para establecer el nivel de referencia:</b>	Tendencia histórica
<b>Nivel de Desagregación:</b>	Por tipo usuario	<b>Metodo de Graficación:</b>	Diagrama de Barras

**RESPONSABILIDADES**

**Responsable del Cálculo:** Asistente de Calidad      **Responsable del Seguimiento y Analisis:** Secretaria Judicial

**Observaciones:** Una encuesta se considera satisfactoria si el promedio de su calificación es igual o superior a 4.0.