

1 Aspectos para tener en cuenta en el cálculo de indicadores

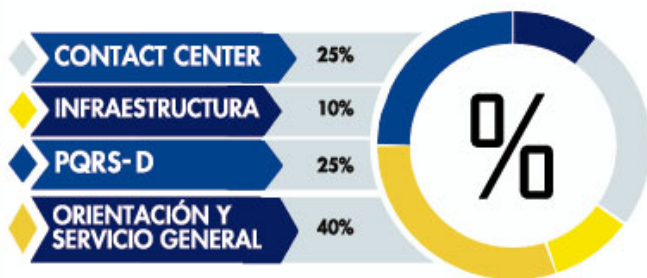
El promedio por atributo se construye de la siguiente manera:

CC + INFRAESTRUCTURA + OSG + PQRS-D

y por punto de atención:

INFRAESTRUCTURA + OSG

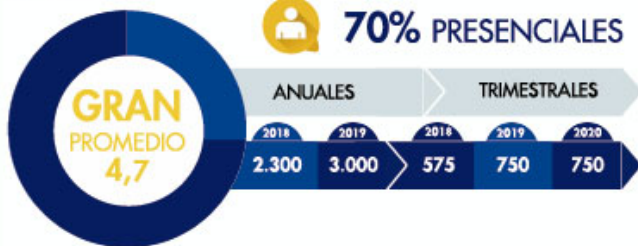
EL INDICADOR POR PUNTOS DE ATENCIÓN TIENE UNA PONDERACIÓN DE



2 Encuestas

30% TELEFÓNICAS

70% PRESENCIALES



3 Índice de satisfacción por atributo

Atributo	%	2019				2020	
		1T	2T	3T	4T	1T	2T
CONTACT CENTER	25%	4,6	4,4	4,7	4,6	4,7	4,7
INFRAESTRUCTURA	10%	4,8	4,8	4,8	4,8	4,7	4,9
ORIENTACIÓN Y SERVICIO GENERAL	40%	4,8	4,7	4,8	4,8	4,7	4,7
PQRS-D	25%	4,2	4,0	4,0	4,3	4,1	4,3
Total	100%	4,6	4,5	4,6	4,7	4,6	4,6

4 Índice promedio por puntos de atención

Ciudad	%	2019				2020	
		1T	2T	3T	4T	1T	2T
Barranquilla	10%	4,8	4,8	4,8	4,9	4,7	4,3
Bogotá	42%	4,8	4,7	4,7	4,6	4,7	4,7
Bucaramanga	8%	4,5	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9
Cali	13%	4,4	4,8	4,8	5,0	4,9	5,0
Cartagena	5%	4,4	4,7	4,7	4,9	4,5	4,7
Florencia	3%	4,4	4,7	4,7	4,7	4,8	4,7
Ibagué	8%	4,5	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Medellín	11%	5,0	4,9	4,9	4,8	4,9	4,9
Nacional	100%	4,7	4,8	4,7	4,8	4,8	4,8

5 Matriz de resultados 2017/2018/2019/2020

FACTOR A EVALUAR	1T		2T		3T		4T	
	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020
Biometría	4,9	4,5	4,8	--	4,7	4,8	4,7	*
Chat	*	4,3	*	--	*	4,4	*	*
Contact Center 25%	4,2	4,3	4,6	4,7	4,4	4,5	4,4	4,7
Infraestructura 10%	4,9	4,7	4,8	4,7	4,8	4,8	4,7	4,9
Orientación y Servicio General 40%	4,7	4,6	4,8	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7
PQRS-D 25%	4,1	4,6	4,2	4,1	4,2	4,0	4,0	4,3
Barranquilla 10%	4,8	4,8	4,7	4,5	4,9	4,8	4,7	4,4
Bogotá 42%	4,7	4,8	4,7	4,7	4,4	4,7	4,8	4,7
Bucaramanga 8%	4,6	4,5	5,0	4,6	4,9	5,0	5,0	4,9
Cali 13%	4,9	4,4	4,9	4,8	4,6	4,9	4,7	5,0
Cartagena 5%	4,9	4,4	4,6	4,9	4,8	4,7	4,5	4,7
Florencia 3%	4,8	4,4	4,9	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7
Ibagué 8%	4,8	4,5	5,0	4,9	4,8	5,0	5,0	5,0
Medellín 11%	4,8	5,0	4,9	4,9	4,7	4,9	4,3	4,9

6 Índice general 2020-2T



* Se redondea un número a la unidad tomando la primera cifra después de la coma. Si esta cifra es menor que 5 (1, 2, 3, 4) se tiene en cuenta el número inicial antes de la coma, pero si esa cifra es 5 o mayor (5, 6, 7, 8, 9) debemos sumar una unidad al número.
 < 5 =
 > 5 = 1