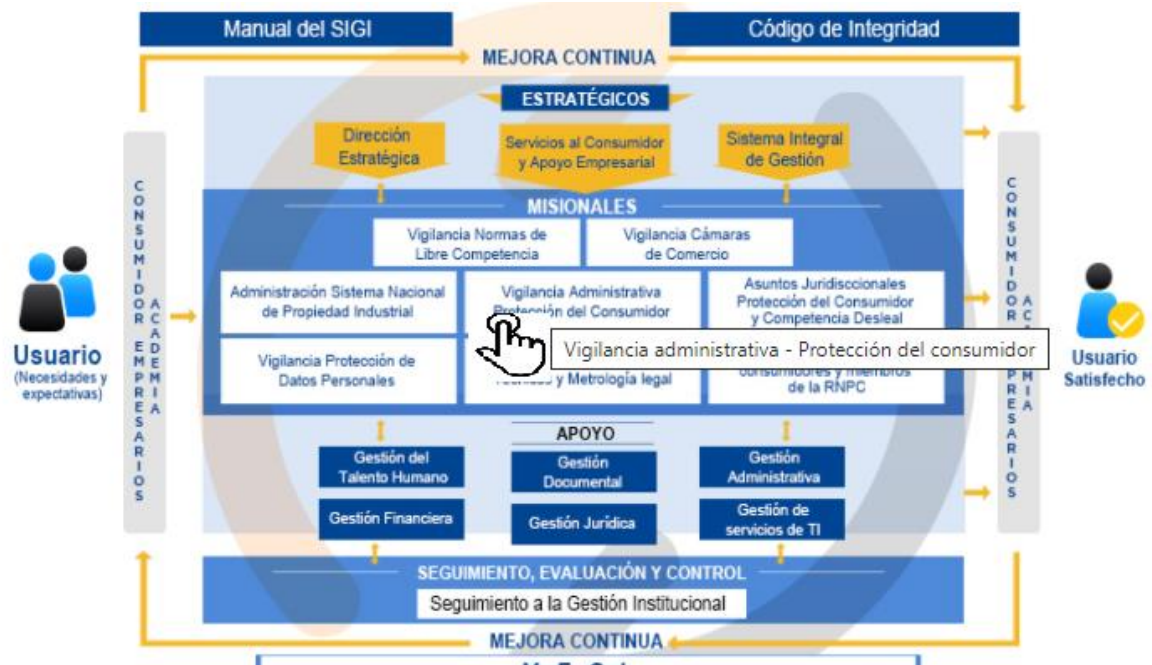


## INDICADORES

Para conocer los indicadores, debe ir al [SIGI](#), seleccionar el macroproceso, luego elegir el proceso, una vez seleccionado ir a las pestañas y escoger indicadores.



**Manual del SIGI** | **Código de Integridad**

MEJORA CONTINUA

ESTRATÉGICOS

Dirección Estratégica | Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial | Sistema Integral de Gestión

MISIONALES

Vigilancia Normas de Libre Competencia | Vigilancia Cámaras de Comercio

Administración Sistema Nacional de Propiedad Industrial | Vigilancia Administrativa Protección del Consumidor | Asuntos Jurisdiccionales Protección del Consumidor y Competencia Desleal

Vigilancia Protección de Datos Personales | Vigilancia de consumidores y miembros de la RNPC | Vigilancia y Metrología legal

APOYO

Gestión del Talento Humano | Gestión Documental | Gestión Administrativa

Gestión Financiera | Gestión Jurídica | Gestión de servicios de TI

SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL

Seguimiento a la Gestión Institucional

MEJORA CONTINUA

M E C I

**Vigilancia administrativa - Protección del consumidor**

TRAMITES ADMINISTRATIVOS - PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

Regresar

**FICHA TÉCNICA DEL DOCUMENTO**

Código	PA01-C01	Versión	3
Título	PA01-C01	Tipo de documento	CARACTERIZACIÓN
Fecha de vigencia	04-06-2021	Estado	Oficializado
Proceso	TRAMITES ADMINISTRATIVOS - PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR		
Modificado por	DIANA CONSUELO GONZÁLEZ ACEVEDO/PROFESIONAL UNIVERSITARIO	Fecha	2021-06-01
Revisado por	GISELLE JOHANNA CASTELBLANCO MUÑOZ/JEFE	Fecha	2021-06-01
Revisado técnicamente por	CEIRA MORALES QUICENO/PROFESIONAL UNIVERSITARIO	Fecha	2021-06-04
Aprobado por	PAOLA ANDREA PÉREZ BANGUERA/DIRECTORA	Fecha	2021-06-04
Aprobado metodológicamente por	GISELLE JOHANNA CASTELBLANCO MUÑOZ/JEFE	Fecha	2021-06-04
Publicado por	LAURA JOHANNA FORERO TORRES/PROFESIONAL UNIVERSITARIO	Fecha	2021-06-04

Documento de copia no controlada: PA01-C01\_V3.xlsx

DOCUMENTOS APLICABLES Y/O EXTERNOS

Documentos aplicables | Anexos

NORMOGRAMA Y TÉRMINOS RELACIONADOS

Normograma | Términos relacionados

Control de cambios | Objetivo del proceso Indicadores Normograma

Versiones anteriores

Documentación | Activos | Normativa | Riesgos | **Indicadores**

REGRESAR

Si se desea consultar los indicadores de la vigencia 2020, se selecciona de la lista desplegable “Estado la opción “Inactivo” por tratarse de un indicador que ya no está vigente para 2021 (pues en la actualidad se encuentran en actualización las fórmulas y metas de los indicadores para 2021), y en la lista desplegable “Fecha reporte” seleccionar el año que se desea consultar (ejemplo 2020) y luego “Buscar”:



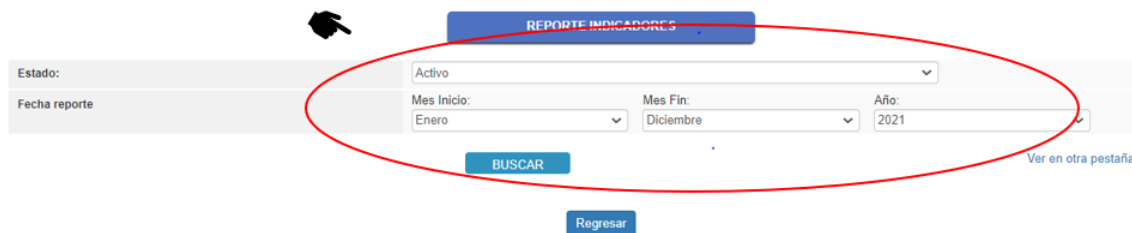
**REPORTE INDICADORES**

Estado: Inactivo  
 Fecha reporte: Mes Inicio: Enero, Mes Fin: Diciembre, Año: 2020

**BUSCAR** Ver en otra pestaña

Código	Año	Tipo	Eficacia
2	Atención de interacciones en el canal virtual - Chat		
	Unidad de Medida	Porcentaje	
	Fórmula	[2 Chat contestados]/[2 Chat recibidos]*100	
	Proceso	ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Periodicidad	Meta	Avance	%
1	95	99,76	105,01 %
Análisis			
En el Bimestre de Enero a Febrero se recibieron 19150 Chat, de los cuales se atendieron 19.104, es decir el 99,760% de los chat que entraron fueron atendidos.			
En el Bimestre de marzo-abril se recibieron 24.903 Chat de los			

Si se desea consultar los indicadores de la vigencia 2021, se selecciona de la lista desplegable “Estado la opción “Activo” para 2021, y en la lista desplegable “Fecha reporte” seleccionar el año que se desea consultar (ejemplo 2021) y luego “Buscar”:



**REPORTE INDICADORES**

Estado: Activo  
 Fecha reporte: Mes Inicio: Enero, Mes Fin: Diciembre, Año: 2021

**BUSCAR** Ver en otra pestaña

**Regresar**