

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-FR-006
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INDICADORES	Versión: 1
	FORMATO: FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR	Fecha: 01/Sept/2025

Proceso: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Nombre Indicador	Objetivo Del Indicador	Descripción del Indicador	Tipo de Indicador (Familia)	Fórmula de cálculo	Fuente de información del numerador	Fuente de información del denominador	Unidad de Medida	Desagregación	Frecuencia de medición	Meta del indicador	Tolerancia inferior	Tolerancia superior	Tendencia del indicador	Línea Base	Responsable de la medición del indicador
Atención a requerimientos.	Medir la gestión de los requerimientos de las dependencias en el desarrollo sus funciones, dentro del marco de la administración de las comunicaciones de la SNR.	La atención a requerimientos, en el contexto de la administración de las comunicaciones, permite evaluar la eficacia con la que el Proceso gestiona y responde a los requerimientos de los diferentes grupos de interés de la Entidad. Su propósito es asegurar que los canales de comunicación funcionen adecuadamente y que las partes interesadas reciban una respuesta oportuna, clara y satisfactoria.	Eficacia	$(\text{Número de requerimientos atendidos dentro de los tiempos establecidos} / \text{Número de requerimientos solicitados por las diferentes dependencias}) * 100$	Correo institucional de requerimientos	Correo institucional de requerimientos	Porcentaje	N/A	Mensual	90%	80%	100%	Ascendente	N/A	Funcionario o Contratista designado por el Líder del proceso
Visitas registradas en la página web de la Entidad	Conocer el tráfico de usuarios que tiene la sede electrónica, a raíz de la gestión realizada por el Grupo de Comunicaciones.	En el ámbito de la comunicación de una Entidad, el sitio web es un canal crucial para difundir información, prestar servicios y promover la transparencia. El indicador de visitas registradas en la página web, mide la cantidad de interacciones que los usuarios tienen con el sitio web. La medición y el análisis de este indicador permiten a la Entidad tomar decisiones estratégicas para su comunicación digital.	Eficacia	$(\text{Número de visitas registradas al contenido de la página web} / \text{No de interacciones en la página web en el periodo}) * 100$	Métricas de la herramientas	Métricas de la herramientas	Porcentaje	N/A	Mensual	90%	80%	100%	Ascendente	N/A	Funcionario o Contratista designado por el Líder del proceso

Proyectó: Diana A. Gonzalez	Cargo: Contratista del Grupo de Arquitectura Organizacional: OAP
Revisó: Luisa Fernanda Bernal	Cargo: Facilitadora de calidad Oficina de comunicaciones
Aprobó: Carlos Alberto Castro Franco	Cargo: Líder del Proceso de Administración de las Comunicaciones

Marque con una X	
Completación:	
Actualización:	X
Eliminación:	