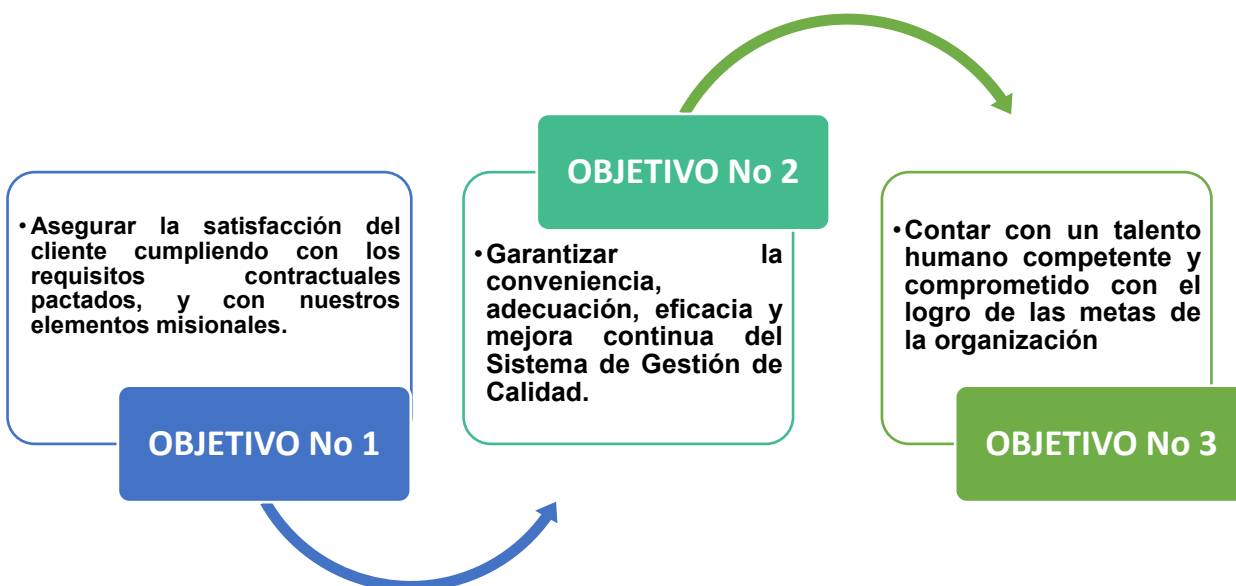


	Proceso o Subproceso: DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN	Código:	DP-DG-03
		Versión:	4.0
	Nombre del documento: OBJETIVOS DE CALIDAD	Fecha Aprobación:	10/10/2025
		Páginas:	1 de 1

OBJETIVOS DE CALIDAD



La impresión y copia magnética de este documento se considera <COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario

INDICADORES

1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

OBJETIVO: Asegurar la satisfacción del cliente cumpliendo con los requisitos contractuales pactados, y con nuestros elementos misionales.

INDICADOR	INDICE	META	PERIODO	RESPONSABLE
Satisfacción de los clientes proceso de vacunación Salud Animal	$\frac{\# \text{ encuestas satisfactorias}}{\# \text{ encuestas realizadas}}$	≥95%	Por ciclo	Subdirección de Salud Animal
Satisfacción de los clientes proceso Fomento al Consumo	$\frac{\# \text{ encuestas satisfactorias}}{\# \text{ encuestas realizadas}}$	≥90%	Anual	Oficina de Promoción y divulgación
Satisfacción de los clientes del proceso recaudo de la Cuota de Fomento Ganadero y Lechero	$\frac{\# \text{ encuestas satisfactorias}}{\# \text{ encuestas realizadas}}$	≥95%	Anual	Subdirección de Recaudos y Cartera
Satisfacción de los usuarios con el tiempo de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)	$((\text{Número de encuestas con calificación Altamente satisfecho, Muy satisfecho y Satisfecho}) / \text{Número total de encuestas realizadas}) * 100$	≥ 80%	Trimestral	Oficina de Planeación y Estudios Económicos

2. MEJORA CONTINUA

OBJETIVO: Garantizar la conveniencia, adecuación, eficacia y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

INDICADOR	INDICE	META	PERIODO	RESPONSABLE
Actualización Documentación Oficial SGC	$\frac{\# \text{ Documentos actualizados dentro del periodo establecido}}{\# \text{ Total Documentos Oficiales SGC que deben actualizarse}}$	≥90%	Anual	Administrador SGC

La impresión y copia magnética de este documento se considera <COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario

Tratamiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas	$\frac{\# \text{ Acciones cerradas periodo}}{\# \text{ Acciones abiertas periodo}}$	100%	Anual	Líderes de Procesos
Auditorías Internas de Calidad	$\frac{\text{Procesos Auditados periodo}}{\# \text{ Procesos incluidos en el programa de auditoria}}$	100%	Anual	Jefe Oficina de Planeación y Estudios Económicos

3. RECURSO HUMANO COMPETENTE

OBJETIVO: Contar con un talento humano competente y comprometido con el logro de las metas de la organización

INDICADOR	INDICE	META	PERIODO	RESPONSABLE
Evaluación de desempeño	$\frac{\text{Porcentaje alcanzado}}{\text{Porcentaje esperado}}$	≥75%	Anual	Subdirector Gestión Humana
Ajuste al manual de perfiles por ajustes en los procedimientos	$\frac{\# \text{ de Ajustes Realizados}}{\# \text{ de Ajustes identificados}}$	≥90%	Anual	Subdirector Gestión Humana
Ejecución Programa de Capacitación	$\frac{\# \text{ capacitaciones ejecutadas}}{\# \text{ capacitaciones programadas}}$	≥80%	Trimestral	Subdirector Gestión Humana
Ejecución Programa de Bienestar	$\frac{\# \text{ capacitaciones ejecutadas}}{\# \text{ capacitaciones programadas}}$	≥80%	Trimestral	Subdirector Gestión Humana
Nivel de satisfacción de actividades de bienestar	$\frac{\text{Número de encuestas registradas con calificación entre 4,5 y 5}}{\text{Número de encuestas Realizadas}}$	≥80%	Trimestral	Subdirector Gestión Humana
Eficacia de la capacitación	$\frac{\# \text{ evaluaciones aprobadas}}{\# \text{ evaluaciones presentadas}}$	≥80%	Trimestral	Subdirector Gestión Humana

Fecha publicación: 24/10/2024

La impresión y copia magnética de este documento se considera<COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario