

**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA****FICHA TÉCNICA DE INDICADORES - HOJA DE VIDA DEL INDICADOR**
**CÓDIGO:**  
 FPIN-018  
**VERSIÓN:** 06  
**EMISIÓN:**  
 25/05/2017  
**PÁGINA**  
 1 DE 1

<b>PROCESO:</b>	Gestión de Adquisición y Contratación	Fecha de Diligenciamiento	10/07/2017
-----------------	---------------------------------------	---------------------------	------------

<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Porcentaje de Clientes Satisfechos
------------------------------	------------------------------------

<b>TIPO</b>	Eficiencia <input type="checkbox"/> Eficacia <input type="checkbox"/> Efectividad <input checked="" type="checkbox"/>
-------------	---

**OBJETIVO DEL PROCESO U OBJETIVO DE CALIDAD DEL SIGEC**

Adquirir bienes y servicios de acuerdo con el plan de necesidades de los procesos y dependencias de la Universidad de Córdoba, de manera, ágil, oportuna y eficaz; una vez se cuente con la disponibilidad presupuestal necesaria, que permita brindar el apoyo administrativo a la institución en el cumplimiento de su misión social.

**PROPÓSITO DEL INDICADOR**

Medir el grado de satisfacción de los Clientes del proceso de Gestión de Adquisición y Contratación, con el fin de poder prestar un servicio dirigido a la satisfacción del cumplimiento de los requisitos y las expectativas de nuestros clientes.

**RESPONSABLE**

Líder del Proceso

**FÓRMULA DE CÁLCULO**

$[(\text{Calificación total obtenida} / \text{Calificación total esperada}) * 100]$

**VARIABLES Y DATOS**

<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	Formato encuesta de satisfacción del cliente		
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	Porcentaje		
<b>FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS</b>	Semestral		
<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>	Semestral		
<b>TENDENCIA</b>	<b>META</b>		<b>NIVEL DE DESAGREGACIÓN</b>
Creciente	Mínima	Básica	Satisfactoria
	80%	90%	95%
			N.A.

**DOCUMENTOS DE SOPORTE****USUARIOS**

FGCA-012 Encuesta de Satisfacción del Cliente

Decanos, Líderes de proyectos de Investigación y Extensión, Jefes de Centros de Extensión e Institutos, Jefes de Dependencias Administrativas, Proceso de Planeación Institucional

**VOCABULARIO**

N.A.

**INTERPRETACIÓN / ANÁLISIS**

El nivel de satisfacción de los clientes del proceso es del X%.

**OBSERVACIONES**