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

PROCESO:	INFRAESTRUCTURA	Fecha de Diligenciamiento	08/03/2018

NOMBRE DEL INDICADOR:	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

TIPO	Eficiencia ☐	Eficacia ☐	Efectividad ☑

OBJETIVO DEL PROCESO U OBJETIVO DE CALIDAD DEL SIGEC

Proveer los servicios y recursos de mantenimiento de la infraestructura, cumpliendo con las condiciones de los espacios físicos y de equipos para la prestación de los servicios.

PROPÓSITO DEL INDICADOR

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que presta el proceso de infraestructura

RESPONSABLE

Líder del proceso de infraestructura

FÓRMULA DE CÁLCULO

% de satisfacción = Promedio del % de satisfacción de las encuestas aplicadas

VARIABLES Y DATOS

FUENTES DE INFORMACIÓN	Formatos FINF-002 y FINF-008
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS	Diaria
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Semestral

TENDENCIA	**META**			**NIVEL DE DESAGREGACIÓN**
	Mínima	**Básica**	**Satisfactoria**	
Creciente	70%	80%	90%	**Por servicios**

DOCUMENTOS DE SOPORTE	**USUARIOS**
Formatos FINF-002 y FINF-008	Planeación y Gestión de la Calidad

VOCABULARIO

INTERPRETACIÓN / ANÁLISIS

El indicador representa que tan satisfechos se sienten los usuarios con respecto a los servicios recibidos a través del proceso de infraestructura

OBSERVACIONES

El % de satisfacción de la encuesta se obtiene a través de la siguiente fórmula
% de satisfacción de la encuesta = (Calificación total obtenida / Calificación total esperada)*100