

**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA****FICHA TÉCNICA DE INDICADORES/HOJA DE VIDA DEL INDICADOR****CÓDIGO:**  
FPIN-018  
**VERSIÓN:** 02  
**EMISIÓN:**  
22/09/2010**PROCESO:**

INFRAESTRUCTURA

**NOMBRE DEL INDICADOR:**

PORCENTAJE DE ATENCIONES EJECUTADAS

**CATEGORÍA DE ÁMBITO**Proceso SIGEC Satisfacción del cliente **OBJETIVO DEL PROCESO U OBJETIVO DE CALIDAD DEL SIGEC**

Proveer los servicios y recursos de mantenimiento de la infraestructura necesarios para el buen desempeño de las actividades propias de cada uno de los los procesos académicos y administrativos de la Universidad.

**PROPÓSITO DEL INDICADOR**

Medir la capacidad de respuesta del proceso a las solicitudes recibidas

**RESPONSABLE DE RECOLECTAR, MEDIR Y ANALIZAR EL INDICADOR**

Coordinadores de procedimientos

**FÓRMULA DE CÁLCULO**

(Número de atenciones realizadas / Número de atenciones solicitadas) \* 100%

**VARIABLE****NUMERADOR****DENOMINADOR****FUENTE**

Registro de reporte de novedades y mantenimiento

Registro de reporte de novedades y mantenimiento

**UNIDAD DE MEDIDA**

Atenciones

Atenciones

**FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS**

Diaria

Diaria

**FRECUENCIA DE MEDICIÓN**

Mensual

Mensual

**TENDENCIA****META****TIPO**

Creciente

Mínimo

Satisfactorio

Sobresaliente

50%

70%

90%

Eficacia

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

Reporte de novedades y mantenimiento (FINF-001)

Proceso de Infraestructura, Proceso Seguimiento y Control, Proceso de Planeación Institucional

**VOCABULARIO****OBSERVACIONES**