	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:	Bienestar Institucional	Fecha de Diligenciamiento	23/08/2017

NOMBRE DEL INDICADOR:	Grado de Satisfaccion de los Usuarios

TIPO	Eficiencia ☐	Eficacia ☐	Efectividad ☑

OBJETIVO DEL PROCESO U OBJETIVO DE CALIDAD DEL SIGEC

Desarrollar programas de Bienestar Institucional eficaces, eficientes y pertinentes que promuevan el mejoramiento de la salud fisica, mental, espiritual, social y familiar de estudiantes, docentes y trabajadores para contribuir a su formación integral y calidad de vida.

PROPÓSITO DEL INDICADOR

Medir la satisfaccion de los clientes frente al servicio recibido

RESPONSABLE

Líder del Proceso; Profesional Responsable de cada Área de Bienestar

FÓRMULA DE CÁLCULO

(Numero de Usuarios Satisfechos/Total Poblacion Encuestada)*100

VARIABLES Y DATOS

FUENTES DE INFORMACIÓN	Analisis y tabulacion de la encuesta de satisfaccion de clientes FGBI-049; Numero de encuestas de satisfaccion de clientes aplicada
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS	Mensualmente
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Semestral

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

DOCUMENTOS DE SOPORTE	USUARIOS
Formato FBGI-049 Encuesta de Satisfaccion;	Unidad de Planeación Institucional; Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de la Calidad; División de Bienestar Universitario; Proceso de Evaluacion, Seguimiento y Control

VOCABULARIO

No aplica

INTERPRETACIÓN / ANÁLISIS

Determinar el nivel de satisfaccion de los usuarios por área de servicio

OBSERVACIONES

Ninguna