

**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

PROCESO:	Gestión del Desarrollo Tecnológico	Fecha de Diligenciamiento	21/05/2019
-----------------	------------------------------------	---------------------------	------------

NOMBRE DEL INDICADOR:	Satisfacción Usuario Servicios de Tecnologías de Información
------------------------------	--

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

OBJETIVO DEL PROCESO U OBJETIVO DE CALIDAD DEL SIGEC

Mejorar continuamente la satisfacción de los usuarios del Proceso de Gestión del Desarrollo Tecnológico.

PROPOSITO DEL INDICADOR

Medir la satisfacción de los usuarios del Proceso de Gestión del Desarrollo Tecnológico.

RESPONSABLE

Líder del Proceso

FÓRMULA DE CÁLCULO

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

VARIABLES Y DATOS

FUENTES DE INFORMACIÓN	Formato encuesta de satisfacción del cliente Mesa de Ayuda		
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje		
FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS	Semestral		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Semestral		
TENDENCIA	META		NIVEL DE DESAGREGACIÓN
Creciente	Mínima	Básica	Satisfactoria
	70%	$\geq 70\%$ y $< 80\%$	
			Por tipo de servicio Por tipo de usuario

DOCUMENTOS DE SOPORTE**USUARIOS**

FGDT-024 Encuesta de Satisfacción del Cliente Informe de evaluación de los servicios prestados a a través la Mesa de Ayuda	Todos
---	-------

VOCABULARIO

Satisfacción del cliente: Percepción de los usuarios sobre el grado en que el servicio solicitado ha cumplido con sus requisitos

INTERPRETACIÓN / ANÁLISIS

La información ofrece información que permite identificar el porcentaje de satisfacción que tienen los usuarios del proceso con respecto a los servicios que en el se brinda.

OBSERVACIONES