



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 Documental	Fecha de Diligenciamiento	16/08/2017
NOMBRE DEL INDICADOR:	Satisfacción del cliente		
TIPO	Eficiencia <input type="checkbox"/>	Eficacia <input type="checkbox"/>	Efectividad <input checked="" type="checkbox"/>
OBJETIVO DEL PROCESO U OBJETIVO DE CALIDAD DEL SIGEC			
Establecer los procesos para administrar la gestión documental de la Universidad de Córdoba, a partir de la adecuada gestión y conformación de los fondos documentales			
PROPÓSITO DEL INDICADOR			
Medir el grado de satisfacción de los clientes que acceden a los servicios del proceso de Gestión Documental			
RESPONSABLE			
Líder del proceso			
FÓRMULA DE CÁLCULO			
Promedio del porcentaje de satisfacción obtenido en las encuestas			
VARIABLES Y DATOS			
FUENTES DE INFORMACIÓN	Formato FGDO-013 Encuesta de satisfacción del cliente		
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje		
FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS	Semestral		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Semestral		
TENDENCIA	META		NIVEL DE DESAGREGACIÓN
Creciente	Mínima	Básica	Satisfactoria
	70%	80%	
			N.A.
DOCUMENTOS DE SOPORTE		USUARIOS	
Formato FGDO-013 Encuesta de satisfacción del cliente		Proceso de Gestión Documental	
VOCABULARIO			
Satisfacción del cliente: percepción de los usuarios sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos			
INTERPRETACIÓN / ANÁLISIS			
El indicador representa el grado en que el proceso está cumpliendo los requerimientos de sus clientes en los diferentes servicios que presta			
OBSERVACIONES			
El porcentaje de satisfacción de una encuesta se calcula dividiendo el promedio de la calificación asignada a cada aspecto entre 5 y multiplicando por 100			