



# 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

<b>PROCESO:</b>	Planeación Institucional	Fecha de Diligenciamiento	31/05/2018
-----------------	--------------------------	---------------------------	------------

<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Satisfacción de los usuarios
------------------------------	------------------------------

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

### OBJETIVO DEL PROCESO U OBJETIVO DE CALIDAD DEL SIGEC

Suministrar servicios y recursos bibliográficos de manera oportuna, ágil y eficientemente, con el fin de satisfacer las necesidades informativas de la comunidad universitaria

### PROPÓSITO DEL INDICADOR

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la Planeación Institucional

### RESPONSABLE

Líder del Proceso de Planeación Institucional

### FÓRMULA DE CÁLCULO

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

### VARIABLES Y DATOS

<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	Encuesta de satisfacción de los usuarios de Planeación Institucional
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	Porcentual
<b>FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS</b>	Semestral
<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>	Semestral

TENDENCIA	META			NIVEL DE DESAGREGACIÓN
	Mínima	Básica	Satisfactoria	
CRECIENTE	70%	80%	90%	Por tipo de usuario Por tipo de servicio

DOCUMENTOS DE SOPORTE	USUARIOS
Informe de los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios de Planeación Institucional	Planeación Institucional

### VOCABULARIO

NA

### INTERPRETACIÓN / ANÁLISIS

AEl porcentaje de satisfacción de los usuarios que solicitan los servicios de Planeación Institucional durante el periodo fue de x%

### 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