

**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 Legal	Fecha de Diligenciamiento	27/02/2018
NOMBRE DEL INDICADOR:	Nivel de satisfacción del usuario		
TIPO	Eficiencia <input type="checkbox"/> Eficacia <input type="checkbox"/> Efectividad <input checked="" type="checkbox"/>		
OBJETIVO DEL PROCESO U OBJETIVO DE CALIDAD DEL SIGEC			
Asesorar oportunamente a la institución en la aplicación de normas constitucionales, legales y las contenidas en los estatutos y reglamentos, así mismo, gestionar los actos administrativos necesarios para su funcionamiento, cumplir con la potestad disciplinaria y representarla judicialmente.			
PROPÓSITO DEL INDICADOR			
Medir el grado de satisfacción de los usuarios que acceden a los servicios del proceso de Gestión Legal			
RESPONSABLE			
Líder del proceso			
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$(\text{Calificación total obtenida} / \text{Calificación total esperada}) * 100$			
VARIABLES Y DATOS			
FUENTES DE INFORMACIÓN	Formato FGLE-012 Encuesta de Satisfacción al Usuario		
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje		
FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS	Semestral		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Semestral		
TENDENCIA	META		NIVEL DE DESAGREGACIÓN
Creciente	Mínima	Básica	Por servicio
	70%	80%	
DOCUMENTOS DE SOPORTE		USUARIOS	
Formato FGLE-012 Encuesta de Satisfacción al Usuario		Planeación Institucional Gestión de la Calidad	
VOCABULARIO			
N.A.			
INTERPRETACIÓN / ANÁLISIS			
El indicador representa el grado en que el proceso está cumpliendo las expectativas de sus usuarios en los diferentes servicios que presta			
OBSERVACIONES			
N.A.			