

**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 de Calidad	Fecha de Diligenciamiento	12/03/2018
-----------------	--------------------	---------------------------	------------

NOMBRE DEL INDICADOR:	Nivel de Satisfacción de los usuarios del proceso
------------------------------	---

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

OBJETIVO DEL PROCESO U OBJETIVO DE CALIDAD DEL SIGEC

Formular estrategias para el mantenimiento y mejoramiento del Sistema Integral de Gestión de la Calidad, con el fin de optimizar el desempeño de los procesos en la prestación de los servicios, para satisfacer a sus usuarios.

PROPÓSITO DEL INDICADOR

Determinar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con respecto a los servicios que presta el proceso de gestión de Calidad

RESPONSABLE

Lider del Proceso de Gestión de Calidad

FÓRMULA DE CÁLCULO

Promedio[(Calificación total obtenida / Calificación total esperada)*100]

VARIABLES Y DATOS

FUENTES DE INFORMACIÓN	FGDC-029 Encuesta de Satisfacción del Cliente
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS	Semestral
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Semestral

TENDENCIA	META			NIVEL DE DESAGREGACIÓN
	Mínima	Básica	Satisfactoria	
Creciente	70%	80%	90%	Por tipo de Usuario

DOCUMENTOS DE SOPORTE	USUARIOS
Matriz de tabulación de los resultados individuales de la encuesta	Proceso de Planeación Institucional

VOCABULARIO**INTERPRETACIÓN / ANALISIS**

Porcentaje de procesos satisfechos con respecto al total de los procesos que reciben los servicios del proceso de gestión de Calidad

OBSERVACIONES

El promedio se obtiene del total de las encuestas diligenciadas