



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:	Internacionalización	Fecha de Diligenciamiento	28/05/2019
NOMBRE DEL INDICADOR:	Nivel de satisfacción de los usuarios		
TIPO	Eficiencia <input type="checkbox"/> Eficacia <input type="checkbox"/> Efectividad <input checked="" type="checkbox"/>		
OBJETIVO DEL PROCESO U OBJETIVO DE CALIDAD DEL SIGEC			
Promover y apoyar los procesos de Internacionalización de la Universidad de Córdoba y su vinculación con la comunidad internacional, para lograr su desarrollo académico, científico, deportivo y cultural acorde con las exigencias del conocimiento a nivel mundial, de una manera pertinente, eficiente y oportuna			
PROPÓSITO DEL INDICADOR			
Determinar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con respecto a los servicios recibidos.			
RESPONSABLE			
Proceso de Internacionalización.			
FÓRMULA DE CÁLCULO			
% de satisfacción = Promedio del % de satisfacción de las encuestas aplicadas.			
VARIABLES Y DATOS			
FUENTES DE INFORMACIÓN	FINT - 001 Encuesta de Satisfacción		
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje		
FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS	Mensual		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Semestral		
TENDENCIA	META		NIVEL DE DESAGREGACIÓN
Creciente	Mínima	Básica	Por tipo de Usuario
	70%	75%	
DOCUMENTOS DE SOPORTE		USUARIOS	
Encuestas diligenciadas		Proceso de Gestión de Calidad Proceso de Planeación Institucional	
VOCABULARIO			
INTERPRETACIÓN / ANALISIS			
El porcentaje de satisfacción de los grupos de interes que solicitan los servicios del proceso 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.			