



# 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>	Internacionalización	Fecha de Diligenciamiento	28/05/2019
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Nivel de satisfacción de los usuarios		
<b>TIPO</b>	Eficiencia <input type="checkbox"/>	Eficacia <input type="checkbox"/>	Efectividad <input checked="" type="checkbox"/>
<b>OBJETIVO DEL PROCESO U OBJETIVO DE CALIDAD DEL SIGEC</b>			
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			
<b>PROPÓSITO DEL INDICADOR</b>			
Determinar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con respecto a los servicios recibidos.			
<b>RESPONSABLE</b>			
Proceso de Internacionalización.			
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>			
% de satisfacción = Promedio del % de satisfacción de las encuestas aplicadas.			
<b>VARIABLES Y DATOS</b>			
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	FINT - 001 Encuesta de Satisfacción		
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	Porcentaje		
<b>FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS</b>	Mensual		
<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>	Semestral		
<b>TENDENCIA</b>	<b>META</b>		<b>NIVEL DE DESAGREGACIÓN</b>
<b>Creciente</b>	<b>Mínima</b>	<b>Básica</b>	Por tipo de Usuario
	70%	75%	
<b>DOCUMENTOS DE SOPORTE</b>		<b>USUARIOS</b>	
Encuestas diligenciadas		Proceso de Gestión de Calidad Proceso de Planeación Institucional	
<b>VOCABULARIO</b>			
<b>INTERPRETACIÓN / ANÁLISIS</b>			
El porcentaje de satisfacción de los grupos de interés que solicitan los servicios del proceso durante el periodo fue de x%.			
<b>OBSERVACIONES</b>			
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.			