

**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 FINANCIERA	Fecha de Diligenciamiento	22/03/2018
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje 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			
Planear, ejecutar y controlar los recursos financieros de la Universidad de Córdoba, con miras al cumplimiento de la misión institucional, soportados en los objetivos y políticas aprobadas en la normatividad legal vigente y garantizando en todo momento la confiabilidad de la información financiera.			
PROPÓSITO DEL INDICADOR			
Determinar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con respecto a los servicios recibidos.			
RESPONSABLE			
Coordinadores de Secciones del Proceso de Gestión Financiera			
FÓRMULA DE CÁLCULO			
Promedio[(Calificación total obtenida / Calificación total esperada)*100]			
VARIABLES Y DATOS			
FUENTES DE INFORMACIÓN	FGFI-048 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje		
FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS	Diario		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Semestral		
TENDENCIA	META		NIVEL DE DESAGREGACIÓN
Creciente	Mínima	Básica	Por tipo de Usuario
	70%	75%	
DOCUMENTOS DE SOPORTE		USUARIOS	
Matriz de tabulación de los resultados individuales de la encuesta.		Comunidad Universitaria	
VOCABULARIO			
INTERPRETACIÓN / ANÁLISIS			
Porcentaje de clientes satisfechos con respecto al total de los usuarios que solicitan los servicios del proceso y que diligencian la encuesta			
OBSERVACIONES			
El promedio se obtiene del total de las encuestas diligenciadas			