

**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 y Desarrollo del Talento Humano	Fecha de Diligenciamiento	20/02/2018
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de Satisfacción de los Usuarios		
TIPO	Eficiencia <input checked="" type="checkbox"/> Eficacia <input type="checkbox"/> Efectividad <input type="checkbox"/>		
OBJETIVO DEL PROCESO U OBJETIVO DE CALIDAD DEL SIGEC			
Gestionar las competencias del Talento Humano de la Institución, en forma oportuna y eficiente en un ambiente laboral favorable.			
PROPOSITO DEL INDICADOR			
Determinar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con respecto a los servicios recibidos			
RESPONSABLE			
Lider del proceso de Gestión y Desarrollo del Talento Humano			
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$\text{Promedio}[(\text{Calificación total obtenida} / \text{Calificación total esperada}) * 100]$			
VARIABLES Y DATOS			
FUENTES DE INFORMACIÓN	FGRH - 100 Encuesta de Satisfacción del Cliente		
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje		
FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS	Bimensual		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Semestral		
TENDENCIA	META		NIVEL DE DESAGREGACIÓN
Creciente	Mínima	Básica	Satisfactoria
	60%	70%	90%
DOCUMENTOS DE SOPORTE		USUARIOS	
Matriz de tabulación de los resultados individuales de la encuesta		Proceso de Gestión de Calidad Proceso de planeación Institucional	
VOCABULARIO			
INTERPRETACIÓN / ANÁLISIS			
% de satisfacción de los usuarios que solicitan los servicios del proceso			
OBSERVACIONES			
El promedio se obtiene del total de las encuestas diligenciadas (% de satisfacción = Promedio del % de satisfacción de las encuestas aplicadas)			