

**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 Admisiones y Registros	Fecha de Diligenciamiento	26/02/2018
-----------------	-----------------------------------	---------------------------	------------

NOMBRE DEL INDICADOR:	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

Dirigir, coordinar, supervisar y controlar las actividades académica de Inscripción, selección, admisión, matrícula, planes de estudio, homologaciones, transferencias, traslados, cancelaciones, reingresos, sanciones académicas, grados, certificaciones y demás aspectos relacionados, y la información que de ella se deriva se realicen dentro del marco de las normas vigentes y con base en la programación establecida dentro del Calendario Académico aprobado por el Consejo Académico.

PROPÓSITO DEL INDICADOR

Determinar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con respecto a los servicios recibidos

RESPONSABLE

Lider del proceso de Gestión de Admisiones y Registros

FÓRMULA DE CÁLCULO

% de satisfacción = Promedio del % de satisfacción de las encuestas aplicadas

VARIABLES Y DATOS

FUENTES DE INFORMACIÓN	FGAR-008 Encuesta de Satisfacción de Servicio
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS	Bimensual
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Semestral

TENDENCIA	META			NIVEL DE DESAGREGACIÓN
	Mínima	Básica	Satisfactoria	
Creciente	60%	70%	80%	Por tipo de Usuario

DOCUMENTOS DE SOPORTE	USUARIOS
Informe de gestión del proceso por semestre	Planeación Institucional Gestión de Admisiones Gestión de Calidad

VOCABULARIO**INTERPRETACIÓN / ANÁLISIS**

La interpretación del indicador debe ser la siguiente:
 El porcentaje de satisfacción de los usuarios 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

$$\% \text{ de satisfacción de la encuesta} = (\text{Calificación total obtenida} / \text{Calificación total esperada}) * 100$$