

	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA			CÓDIGO: FPIN-018
	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES - HOJA DE VIDA DEL INDICADOR			VERSIÓN: 06 EMISIÓN: 25/05/2017 PÁGINA 1 DE 1
PROCESO:	Extensión		Fecha de Diligenciamiento	09/05/2018
NOMBRE DEL INDICADOR:	Satisfacción de los Usuarios del Proceso de Extensión			
TIPO	Eficiencia <input type="checkbox"/>	Eficacia <input type="checkbox"/>	Efectividad <input checked="" type="checkbox"/>	
OBJETIVO DEL PROCESO U OBJETIVO DE CALIDAD DEL SIGEC				
Propender por la transferencia, apropiación y utilidad social del conocimiento generado en la universidad a los diferentes ámbitos de la sociedad, mediante el diseño y/o ejecución de programas, proyectos y actividades, así como la oferta de productos y servicios, con pertinencia y calidad académica, tendientes a satisfacer las necesidades y solucionar problemas del entorno				
PROPÓSITO DEL INDICADOR				
Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acceden a los servicios del Proceso de Extensión, con la finalidad de identificar las oportunidades de mejora y brindar un mejor servicio				
RESPONSABLE				
Lider del Proceso de Extensión				
FÓRMULA DE CÁLCULO				
% de satisfacción = Promedio del % de satisfacción de las encuestas aplicadas				
VARIABLES Y DATOS				
FUENTES DE INFORMACIÓN	Informes de nivel de satisfacción de los servicios de extensión			
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje			
FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS	Semestral			
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Semestral			
TENDENCIA	META			NIVEL DE DESAGREGACIÓN
Creciente	Mínima	Básica	Satisfactoria	Por tipo de servicio Por dependencia que presta servicios de extensión
	60%	70%	85%	
DOCUMENTOS DE SOPORTE			USUARIOS	
Informe consolidado de resultados de la encuesta de satisfacción			Proceso de Extensión Procesos del SIGEC Gestión de Calidad Planeación Institucional Seguimiento y Control	
VOCABULARIO				
No aplica				
INTERPRETACION / ANALISIS				
El porcentaje de satisfacción de los usuarios que acceden a los servicios del proceso de Extensión 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				