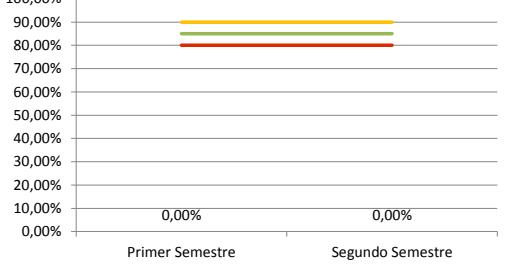


	<b>Ficha Técnica de Indicadores de Gestión</b>						<b>Código</b>	<b>HAC-03 v.03</b>
							<b>Página</b>	<b>1 de 1</b>
<b>A. Definición del Indicador</b>								
Nombre del Proceso	Vicerrectoría Administrativa y Financiera			<b>Objetivo Calidad al que apunta el indicador</b>	<b>2. Lograr la excelencia en servicios y en las tecnologías de la información y las comunicaciones</b>			
Nombre del Indicador	Medición de la Satisfacción del Cliente							
<b>Nombre del Pilar</b>				<b>Responsable Pilar</b>				
				<b>Oficina responsable del Indicador de Gestión</b>				
Línea Base	Meta 2017		Meta 2018		Meta 2019		Meta 2020	
<b>Objetivo del Indicador</b> Mide la satisfacción de los clientes respecto de los servicios y/o productos ofrecidos por los procesos de la universidad de Pamplona				<b>Clasificación del Indicador</b> Calidad		<b>Meta</b> MIN 80%		
						SAT 85%	SOB 90%	
<b>B. Información para la Medición del Indicador</b>								
<b>Unidad de Medida</b>	<b>Frecuencia</b> Recolección <b>Medición</b>			<b>Tendencia</b> Creciente	<b>Tipo de Indicador</b> Eficacia	<b>Fuente de Información</b> FDE.AT-02 Encuesta de Percepción del Producto / Servicio de las Partes Interesadas		
	Porcentual	Semestral	Semestral					
<b>Formula para calcular el indicador</b>		<b>Numerador</b> Denominador	<b>Total de Clientes evaluados "Satisfecho" + total clientes evaluados "Moderadamente Satisfecho"</b> <b>x 100</b> <b>Total clientes encuestados</b>					
<b>Meses</b>	Primer Semestre				Segundo Semestre			
Dato Numerador								
Dato Denominador								
<b>Medición</b>								
<b>Periodo</b> Primer Semestre Segundo Semestre	<b>Datos</b> 0,00%	<b>Meta Min</b> 80%	<b>Meta Sat</b> 85%	<b>Meta Sob</b> 90%				
					Primer Semestre	Segundo Semestre		
<b>Analisis de Resultados del Indicador</b>								
El análisis del indicador correspondiente al primer semestre se realizó mediante FAC-08 Acta de Reunión 0XX del XX de XXXX de 202X El análisis del indicador correspondiente al segundo semestre se realizó mediante FAC-08 Acta de Reunión 00X del XX de XXXX de 202X								
<b>2</b>					<b>¿Es necesaria la toma de acciones?</b>			
					<b>Acción Correctiva</b>	<b>NO</b>		