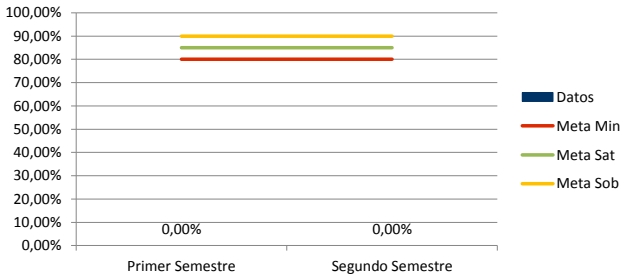
	Ficha Técnica de Indicadores de Gestión				Código	HAC-03 v.03			
					Página	1 de 1			
A. Definición del Indicador									
Nombre del Proceso	Vicerrectoría Administrativa y Financiera				Objetivo Calidad al que apunta el indicador	2. Lograr la excelencia en servicios y en las tecnologías de la información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