

**Ficha Técnica de Indicador**

Código

HAC-03 v.02

Medición de la Satisfacción del Cliente

Página

1 de 1

Proceso: Almacén e Inventarios**TIPO DE INDICADOR**EFICACIA EFICIENCIA EFECTIVIDAD **RESPONSABLE**

Lider de Proceso

OBJETIVO

Mide la satisfacción de los clientes respecto de los servicios y/o productos ofrecidos por los procesos de la Universidad de Pamplona

ESCALA**FUENTE****TENDENCIA****OBJETIVO DE CALIDAD**

Porcentaje

FAC-14 "Medición de la Satisfacción del Cliente"

Creciente

Mejora de la cultura institucional

META**FRECUENCIA****MIN****SAT****SOB****REFERENCIA****RECOLECCIÓN****REVISIÓN**

80%

85%

90%

Histórico

Semestral

Semestral

FÓRMULA DE CALCULO

$$MSC = (\text{Total de clientes evaluados "Excelente"} + \text{total de clientes evaluados "Bueno"} / \text{total clientes encuestados}) * 100$$
USUARIOS

procesos de direccion, apoyo, de evaluacion y control

OBSERVACIONES**GLOSARIO****Termino****Definición**

Satisfaccion del cliente

Percepción del Cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos