

**Ficha Técnica de Indicador****Código**

HAC-03 v.02

**Medición de la Satisfacción del Cliente****Página**

1 de 1

**Proceso: Relaciones Interinstitucionales****TIPO DE INDICADOR****EFICACIA****EFICIENCIA****EFFECTIVIDAD****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****REFERENCIA****FRECUENCIA****MIN****SAT****SOB****RECOLECCIÓN****REVISIÓN**

80%

85%

90%

Histórico

Semestral

Semestral

**FÓRMULA DE CÁLCULO**

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