	Ficha Técnica de Indicadores de Gestión	Código	HAC-03 v.03
		Página	1 de 1

A. Definición del Indicador

Nombre del Proceso	Diseño y Elaboración de Escenarios, Objetos y Contenidos Multimediales Basados en Red	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

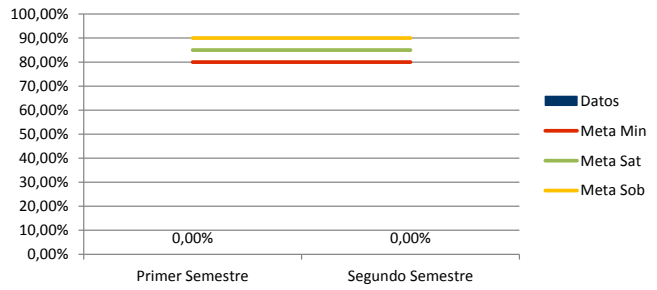
Unidad de Medida	Frecuencia		Tendencia	Tipo de Indicador	Fuente de Información
	Recolección	Medición			
Porcentual	Semestral	Semestral	Creciente	Eficiencia	FDE.AT-02 Encuesta de Percepción del Producto / Servicio de las Partes Interesadas

Formula para calcular el indicador		
	Numerador	Total de Clientes evaluados "Satisfecho" + total clientes evaluados "Moderadamente Satisfecho" x 100
	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%



Analisis 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 201X
El análisis del indicador correspondiente al segundo semestre se realizó mediante FAC-08 Acta de Reunión 00X del XX de XXXX de 201X

Observaciones	¿Es necesaria la toma de acciones?	
	Acción Correctiva	NO