



INSTRUCTIVO INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Página 1 de 1
Código: MC-I04-F01
Versión: 06 Fecha
Actualización:
05-11-2021

Proceso:	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Clase de Proceso:	
Lider del Proceso:	DIRECTOR OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL, JEFE DE OFICINA DE CONTROL DE GESTION		
Nombre del Indicador:	SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
Tipo:	EFECTIVIDAD		
Objetivo del Indicador:	Realizar seguimiento, medición y control a los procesos institucionales, a través de herramientas y métodos establecidos con el fin de garantizar la mejora continua del Sistema de Gestión Integrada.		
Forma de Cálculo del Indicador:	(Numero de usuarios satisfechos/Numero de Usuarios Encuestados) *100		
Interpretación del Indicador:			
Rango de Gestión:			
Meta:	85 %		
Frecuencia:	SEMESTRAL		
Decisiones Sobre su Resultados:			
Fuente de la Información (Origen de los datos):	OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL		
Consideraciones Adicionales:	Corresponde a uno de los criterios para evaluar el cumplimiento de uno de los objetivos de calidad " Incrementar el grado de satisfacción de nuestros usuarios"		

COMITÉ OPERATIVO DE CALIDAD	DIRECTOR OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL, JEFE DE OFICINA DE CONTROL DE GESTION
Elaboró	Aprobó
2013-11-13	2013-11-13
Fecha	Fecha