



# 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 GESTIÓN DE LA CALIDAD	Clase de Proceso:	MISIONAL
Lider del Proceso:	JEFE OFICINA DESARROLLO INSTITUCIONAL		
Nombre del Indicador:	GRADO DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS		
Tipo:	EFECTIVIDAD		
Objetivo del Indicador:	Incrementar el grado de satisfacción de nuestros usuarios		
Forma de Cálculo del Indicador:	$(\text{No.Usuarios Satisfechos} / \text{Usuarios Encuestados}) * 100$		
Interpretación del Indicador:	Usuarios Satisfechos/usuarios encuestados		
Rango de Gestión:	SEMESTRE B 2020		
Meta:	35%		
Frecuencia:	SEMESTRAL		
Decisiones Sobre su Resultados:	El 75 % de los usuarios consideran que el grado de satisfacción del servicio prestado está entre excelente y bueno		
Fuente de la Información (Origen de los datos):	OFICINA DESARROLLO INSTITUCIONAL		
Consideraciones Adicionales:	La meta se estableció teniendo en cuenta el histórico del 2014 A - 2017 A, donde se observa el comportamiento y los respectivos resultados.		

EQUIPO DE CALIDAD		EQUIPO DE CALIDAD	
Elaboró		Aprobó	
	2017-07-01		2017-07-01
Fecha		Fecha	