



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

**PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD
FORMATO DE INDICADORES**

Código: GC-PR-007-FR-013

Versión: 04

Sistema de Gestión de la Calidad

**Fecha de aprobación :
14/08/2019**



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Proceso	Gestión de formación y capacitación		Código del indicador	IND 036
Nombre del indicador	Grado de satisfacción del cliente o usuario con las actividades de formación y capacitación			
Objetivo del indicador	Determinar el grado de Satisfacción de los clientes, usuarios y beneficiarios de las actividades de formación y capacitación			
Definiciones, observaciones y supuestos	Mediante encuestas de satisfacción se cuestiona a clientes, usuarios y beneficiarios de las actividades de formación y capacitación el grado de satisfacción entre excelente, bueno, regular y malo			
Fecha de creación	15/11/2020		Fecha de actualización	N/A
Descripción de las Variables			Fuentes de información (documentos, registros, informes, etc.)	
Grado de satisfacción del usuario con la actividad: Excelente, bueno, regular y malo			Actas, bases de datos, informes, encuestas de satisfacción	
Numero de clientes, usuarios y beneficiarios de las actividades			Actas, bases de datos, informes, encuestas de satisfacción	
Fórmula de cálculo	$\left(\frac{\text{Cantidad de usuarios con "X" grado de percepción} \times 100}{\text{Numero Total de Usuarios}} \right)$	$\left(\frac{\text{PercepcionUsuario}\{E,B,R,M\} \times 100}{\text{\#Total de Usuarios}} \right)$	Unidad de medida	Porcentaje
Tendencia del indicador	Creciente	X	META	Crecimiento
	Decreciente			
	Estático	X		
Como medir	Mediante encuestas de satisfacción se cuestiona a clientes, usuarios y beneficiarios de las actividades de formación y capacitación el grado de satisfacción entre excelente, bueno, regular y malo y se compara entre los diferentes grados de experiencia			
Rangos de evaluación del indicador		Bueno: Superior al 60% con percepción entre bueno y Excelente	Regular: entre 35 a 59% con percepción regular	Malo: 35% o mas con percepción mala
FRECUENCIA		RESPONSABLES		
Toma de datos y seguimiento	Para el cierre de cada actividad	Toma de datos	líder de formación y capacitación	
Análisis de datos	Semestral	Análisis de datos	líder de formación y capacitación	
Clasificación del Indicador	Eficacia: X	Toma de decisiones	Director del IDEXUD	
	Efectividad:	Oficialización de modificaciones	líder de formación y capacitación	
CONTROL DE CAMBIOS				
Versión	Fecha		Descripción	
1	15/11/2020		Se formuló y aprobó el indicador	
	Proyectó	Revisó	Aprobó	
CARGO	líder de formación y capacitación	líder de Gestión de Calidad	líder de Gestión de Calidad	
NOMBRE	Diego Mauricio Rojas Cachepe	Jaime A Vega	Jaime A Vega	
FIRMA				