



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DEL CARIBE

CARACTERIZACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

APLICACIÓN DEL CONOCIMIENTO - CENTRO DE CONCILIACIÓN

AC-CI-02

Versión 4

14/11/2018

No.	Nombre Indicador	Fórmula	Tipo de Indicador	Unidad de medida	Periodicidad de medición	Responsable de Medición	Meta	Fuente de información	Responsable del análisis del Indicador	Análisis de datos
1	Grado de satisfacción de los usuarios	(No. Encuestas con calificaciones excelente, Muy bueno y bueno / No. Calificación total de encuestas realizadas) * 100	Satisfacción	%	Mensual	Secretaria C. de Conciliación	95%	Registros de encuesta de satisfacción	Director del C. de Conciliación	Histograma
2	Cumplimiento de las capacitaciones	(número de capacitaciones realizadas / número de capacitaciones planeadas) *100	Eficacia	%	Mensual	Director C. de Conciliación	80%	Registro de capacitación	Secretaria / Coordinadora del C. de Conciliación	Histograma
3	Respuesta a quejas	(número de quejas del mes/número de respuestas del mes)*100	Eficacia	%	Mensual	Coordinador del Centro de Conciliación	90%	Quejas y Reclamos	Coordinador del Centro de Conciliación	Histograma

"La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la Universidad.

Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA