

## TABLERO DE CONTROL INSTITUCIONAL

### Cédula de indicadores

<b>Eje:</b> Gestión universitaria eficiente y sustentable							
<b>Objetivo:</b> Impulsar la innovación y la calidad en los procesos institucionales					<b>Número de indicador:</b> 52		
<b>Nombre del indicador:</b> Índice de satisfacción del usuario respecto a los servicios				<b>Elaboración:</b> Febrero 2017 <b>Última revisión:</b> Febrero 2017			
<b>Definición del indicador:</b> Grado de satisfacción de los procesos otorgados, con base a encuestas y quejas.							
<b>Método de cálculo:</b> Promedio de satisfacción del cliente resultado de la encuesta							
Línea base	Metas:				Umbral para semaforización:		
	2017	2018	2019	2020	Verde	Amarillo	Rojo
92%	90	90	90		<100 >=90	<90 >=80	<80
<b>Comportamiento esperado:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Ascendente. <i>Hacia arriba del valor de la línea base.</i> <input type="checkbox"/> Descendente. <i>Hacia abajo del valor de la línea base.</i>							
<b>Responsable del indicador:</b> Vicerrectoría Académica y Vicerrectoría Administrativa				<b>Corresponsable(s) del indicador:</b> Direcciones académicas y no académicas			
<b>Documentos o reportes origen:</b> Informes de satisfacción del cliente y registro administrativo de los resultados de las evaluaciones de los servicios.					<b>Frecuencia del reporte:</b> Trimestral		
<b>Responsable(s) de entregar información</b>							
<b>Nombre y puesto:</b>		<b>Área:</b>		<b>Correo electrónico:</b>		<b>Extensión:</b>	
Mtra. Maria Elena Cazarez Parra		Centro Integral de Calidad		mecazarez@itson.edu.mx		2390	
<b>Notas:</b> La información se desglosa por dirección y área, siendo publicada en la página <a href="https://www.itson.mx/micrositios/pdi2020/Paginas/informacionindicadores.aspx">https://www.itson.mx/micrositios/pdi2020/Paginas/informacionindicadores.aspx</a>							