

**FICHA DE INDICADOR DE PROCESO CLAVE. ÁREA DE INFORMÁTICA**

<b>Código:</b>	AIMP01
<b>Nombre:</b>	<b>Grado de satisfacción de usuario</b>
<b>Periodo y fechas de actualización:</b>	Periodo de cálculo del valor del indicador: anual Fecha de cálculo: primer mes del año siguiente al que se mide
<b>Descripción:</b>	Permite medir el grado de satisfacción media de los usuarios respecto a los servicios solicitados a través del CAU del Área de Informática. Se realizan tres preguntas para medir la satisfacción del usuario sobre el servicio recibido: Grado de satisfacción con el servicio realizado Grado de Satisfacción con el Tiempo de respuesta a su solicitud Eficacia con que se ha resuelto su petición Valoración entre 5 (alto) y 1 (bajo)
<b>Cálculo:</b>	Cálculo del valor del indicador: $AIMP01 = \frac{\text{suma de valores asignados por usuario}}{\text{número de servicios valorados}} \text{ por pregunta}$
<b>Nivel de desagregación</b>	Se puede desagregar en los siguientes niveles: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo de servicio ofrecido en el CAU</li> <li>- Periodos mensuales</li> </ul>
<b>Fuente:</b>	Los datos originales están almacenados en la base de datos del CAU
<b>Método de comprobación /evidencia:</b>	Quedan archivadas todas las encuestas recibidas, la encuesta es rellenada por cada usuario en relación con cada servicio recibido, queda asociada a cada solicitud
<b>Grado de fiabilidad:</b>	El grado de fiabilidad es total
<b>Históricos:</b>	Desde junio de 2007
<b>Unidad generadora:</b>	Área de Informática (genera y garantiza la fiabilidad del indicador)
<b>Responsable:</b>	José Luis Marcos Vara, Jefe de Servicio del Área de Informática
<b>Versión:</b>	Versión 01
<b>Fecha:</b>	enero de 2008