

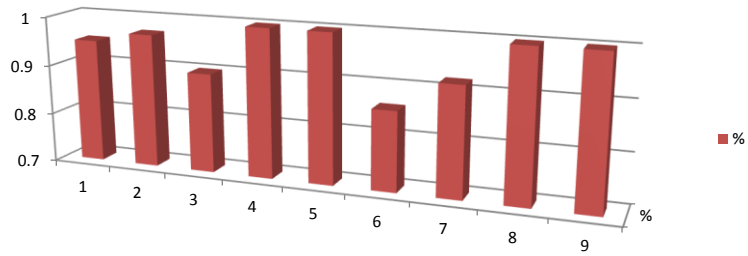


UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO									
		Dependencia: Dirección de Enlace Institucional							
Fecha de Elaboración: 04/06/07		Versión: 2		Fecha de Última Actualización: 15/11/16					
FORMATO DE INDICADORES									
NO.	NOMBRE	OBJETIVO	CONCEPTO	ESTÁNDAR O META	FORMA DE CALCULO	DEFINICIÓN DE VARIABLES	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
1	Nivel de Satisfacción del Servicio prestado.	Conocer el grado de satisfacción del cliente	Que el cliente evalúe el servicio prestado por el CEO	Incrementar el nivel de satisfacción de los clientes a un 90%	$PSC = ((NS + CuPz + VEGSe + Rse + EVCCom) / CaT / NoP) * 100$	PSC=Porcentaje de Satisfacción al Cliente, NS= Nivel de Satisfacción, CuPzo =Cumplimiento en plazo, VEGSe=Volvería a Elegir el Servicio, Rse=Recomendaría el Servicio, EVCCom= Evaluación Comparativa, CaT=Calificación Total, No P= Número de Preguntas	Porcentaje	Anual	Departamento de Estudios de Opinión
2	Porcentaje de disminución del uso de papel	Determinar en que medida se optimiza el uso del papel en la Dirección de Enlace Institucional	Disminución de uso de papel en porcentaje, comparado al período inmediato anterior	Reducir el consumo de papel un 10% más que el año anterior	$PPU = ((PUPAN - PUPA) / PUPAN) * 100$	PPU=Porcentaje de papel usado, PUPAN= Papel usado en el periodo anterior, PUPA= Papel usado en el periodo actual	Porcentaje	Semestral	Área de Captura y Procesamiento de Datos

**Dirección de Enlace Institucional  
Centro de Estudios de Opinión  
Calificación emitida por los clientes,2016**



### Consumo de Papel de la Dirección de Enlace Institucional Centro de Estudios de Opinión

