

FORMATO: HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Macroproceso: Direccionamiento Estratégico

Proceso: Gestión Integrada

Código: GI-GUI-003-FR-004



Fecha de Aprobación: 17/09/2014



					HOJA DE VIDA	A DEL INDICA	DOR				
					DESCRIPCIÓN	N DEL INDICA	DOR				
Nombre:	Porcentaje de quejas y				lamos de Biene	star Institucio	nal	Código:		BI-001	
Objetivo:		Det	erminar el po	orcentaje de	quejas y reclai	mos que se pr	esentan hacia	los servicios p	restados de Bie	nestar Instituciona	al
echa de Creac	ión		3	9	2015	Fecha de Ad	ctualización				
					DESCRIBCIÓ	N DEL BROC	-ESO				
					DESCRIPCIÓ	DEL PROC	ESU				
			EL PROCESO		ALINEADO AL OBJETIVO DE LA POLÍTICA DEL PLAN ESTRATÉGICO						
Bienestar Insi	Contribuir al desarrollo integral de la co universitaria, mediante la generación y pro espacios participativos de desarrollo humano social y reflexión, en aras de alcanzar entorno que mejoren su calidad de vida.					noción de interacción POLÍTICA 2. Gestión académica para el desarrollo social y cultural. agradables					
					FORMAI	DE CÁLCULO		ia osporada do	Undicador		
FÓRMULA				Unidad d		de Medida Creciente		Decreciente Estático		Meta o Valor Esperado	
Numero de que jas,y reclamos Número de servicios prestados por Bienestar) Porc		centaje		х				
					VARIABLES	DEL INDICAL	OOR				
NOMBRE					UNIDAD DE MEDIDA			FUENTE DE INFORMACIÓN			
Número de quejas y reclamos					Número			Oficio de Respuesta a Acción Ciudadana			
Número de servicios prestados por Bienestar					Número		Р	Plan Acción de Bienestar Institucional			
					CIDAD DE LA						
Mensual Otro		Trimestr Cuál?				Semestral		Х	Anı	ual	
		NGOS DE E					QUIÉN F	REPORTA EL I	NDICADOR AL	TABLERO	
Crítico En Riesgo				Adecuado Líder del Pro			l Proceso	Gestor de	Gestor del Proceso Equipo SIGUD		
31%-70% 11%		-30%	(0-10%			Х				
	Nivel de M	edición			TIPO DE	INDICADOR	Dimensió	n de Evaluació	n		
Intervención					Impacto		Jerarquia	Estrategicos			
					Resultados Producto				Gestión Eficacia		
					Proceso		Calidad		Eficiencia		
				Insumo			Candad		Efectividad X		Х
		INTE	RPRETACIO	ÓN DE LOS	Economia RESULTADO	S DEL INDICA	ADOR (Cómo	se lee el Indic	ador)		
		Porcenta	ije de quejas y i	reclamos por ¡	parte de la comun	nidad académica	hacia los servicio	os de Bienestar Ins	titucional		
				Instruc	ciones para el	cálculo de c	ada Variable				
	Número de qu	aise raclamae v	cugerencias								
				eias v reclamo	s aue recibieron p	oara el Proceso d	e Bienestar.				
2.	La Oficina de O El Funcionario	Quejas y Reclam de Bienestar Ins	os envía las que stitucional cons	olida el núme	s que recibieron p ro total de quejas			esta a Acción Ciud	ladana.		
l. 2. Denominador: I.	La Oficina de O El Funcionario Número de ser	Quejas y Reclam de Bienestar Ins rvicios prestado	os envía las que stitucional cons s por Bienestar	olida el núme		y reclamos en el	Oficio de Respu	esta a Acción Ciud	ladana.		
Numerador: 1. 2. Denominador: 1. 2.	La Oficina de O El Funcionario Número de ser	Quejas y Reclam de Bienestar Ins rvicios prestado	os envía las que stitucional cons s por Bienestar	olida el núme	ro total de quejas cual se encuentra	y reclamos en el	Oficio de Respu ue presta.	iesta a Acción Ciud	dadana.		
Denominador: 1. 2. 2. 3. 3.	La Oficina de C El Funcionario Número de sei Remitirse al Pl	Quejas y Reclam de Bienestar Ins rvicios prestado an de Acción de	os envía las que stitucional cons s por Bienestar Bienestar Instit	olida el núme tucional en el	ro total de quejas cual se encuentra Definició Solicitudes de ir	y reclamos en el in los servicios qu n de Término	Oficio de Respu ue presta.			versidad Distrital Fra	ancisco Jo
Denominador: 1. 2. 2. 3. 3.	La Oficina de C El Funcionario Número de sei Remitirse al Pl : Quejas, Recla	Quejas y Reclam de Bienestar Ins rvicios prestado an de Acción de amos, Derecho	os envía las que stitucional cons s por Bienestar Bienestar Instif s de Petición, s	olida el núme tucional en el Sugerencias,	ro total de quejas cual se encuentra Definició Solicitudes de ir de órgano de direc	y reclamos en el un los servicios qu n de Término nformación escr Caldas. ción y gobierno	Oficio de Respu ue presta. S itas, Consultas de la Universid	y Denuncias elev			ancisco Ja
2. Denominador:	La Oficina de C El Funcionario Número de sei Remitirse al Pl : Quejas, Recla	Quejas y Reclam de Bienestar Ins rvicios prestado an de Acción de amos, Derecho	os envía las que sititucional cons s por Bienestar Bienestar Instii s de Petición, s	olida el núme tucional en el Sugerencias,	ro total de quejas cual se encuentra Definició Solicitudes de ir de órgano de direc Responsabl	y reclamos en el in los servicios qu n de Término nformación escr Caldas. ción y gobierno es de la Medi Seg	s itas, Consultas de la Universid ción umiento y A	y Denuncias elev lad Distrital Fran nálisis	radas ante la Univ cisco José de Calo		
2. Denominador:	La Oficina de C El Funcionario Número de sei Remitirse al Pl I: Quejas, Recla CSU-	Quejas y Reclam de Bienestar Ins rvicios prestado an de Acción de amos, Derecho	os envía las que stitucional cons s por Bienestar Bienestar Instit s de Petición, s ior Universita	olida el núme tucional en el Sugerencias, rio: Máximo	cual se encuentra Definició Solicitudes de ir de órgano de direc Responsable ortar Datos	y reclamos en el in los servicios qu n de Término iformación escr Caldas. ción y gobierno es de la Medi Seg Director	s itas, Consultas de la Universic ción uimiento y A de Bienestar I	y Denuncias elev lad Distrital Fran nálisis	radas ante la Univ cisco José de Calo To n	das.	
2. Denominador:	La Oficina de C El Funcionario Número de sei Remitirse al Pl I: Quejas, Recla CSU-	Quejas y Reclam de Bienestar Ins rvicios prestado an de Acción de amos, Derecho Concejo Super	os envía las que stitucional cons s por Bienestar Bienestar Instit s de Petición, s ior Universita	olida el núme tucional en el Sugerencias, rio: Máximo	Definició Solicitudes de ir de órgano de direc Responsabl ortar Datos Institucional	y reclamos en el in los servicios qu n de Término nformación escr Caldas. ción y gobierno es de la Medi Seg	s itas, Consultas de la Universic ción uimiento y A de Bienestar I	y Denuncias elev lad Distrital Fran nálisis	radas ante la Univ cisco José de Calo To n	na de Decisiones íder del Proceso	
	La Oficina de C El Funcionario Número de sei Remitirse al Pl 1: Quejas, Recla CSU- Nivel: Cargo: ELABC Martha Pat	Quejas y Reclam de Bienestar Ins rvicios prestado an de Acción de amos, Derecho Concejo Super	os envía las que titucional cons s por Bienestar Bienestar Instit s de Petición, ior Universita Consoli Funciona uipo SIGUD	olida el númer tucional en el Sugerencias, rio: Máximo idar y Repo rio Bienestar Nombre:	Definició Solicitudes de ir de órgano de direc Responsabl ortar Datos Institucional VERIFICACIÓ RE Astrid X	y reclamos en el un los servicios que n de Término nformación escr Caldas. ción y gobierno es de la Medi Seg Director N Y APROBAC VISÓ Gimena Parsons	s de la Universida ción uluminento y A de Bienestar I	y Denuncias elev lad Distrital Fran nálisis	radas ante la Univ cisco José de Calo Ton L	na de Decisiones íder del Proceso	
	La Oficina de C El Funcionario Número de sei Remitirse al Pl 1: Quejas, Recla CSU- Nivel: Cargo: ELABC Martha Pat Pro	Quejas y Reclam de Bienestar Ins rvicios prestado an de Acción de amos, Derecho Concejo Super	os envía las que stitucional cons s por Bienestar Bienestar Instit s de Petición, : ior Universita Consoli Funciona uipo SIGUD	Sugerencias, rio: Máximo idar y Repo rio Bienestar Nombre: Cargo:	Definició Solicitudes de ir de órgano de direc Responsabliotar Datos Institucional VERIFICACIÓ RE Astrid X Director Cer	y reclamos en el in los servicios qu in de Término información escr Caldas. ción y gobierno es de la Medi Seg Director N Y APROBAC VISÓ timena Parsons intro de Bienesta	s itas, Consultas de la Universida de Bienestar I ción s Delgado ar Institucional	y Denuncias elev lad Distrital Fran nálisis nstitucional Nombre: Cargo:	radas ante la Univ cisco José de Calo Ton L	na de Decisiones íder del Proceso	
	La Oficina de C El Funcionario Número de sei Remitirse al Pl 1: Quejas, Recla CSU- Nivel: Cargo: ELABC Martha Pat Pro	Quejas y Reclam de Bienestar Ins rvicios prestado an de Acción de amos, Derecho Concejo Super	os envía las que stitucional cons s por Bienestar Bienestar Instit s de Petición, : ior Universita Consoli Funciona uipo SIGUD	olida el númer tucional en el Sugerencias, rio: Máximo idar y Repo rio Bienestar Nombre:	Definició Solicitudes de ir de órgano de direc Responsabliotar Datos Institucional VERIFICACIÓ RE Astrid X Director Cer	y reclamos en el un los servicios que n de Término nformación escr Caldas. ción y gobierno es de la Medi Seg Director N Y APROBAC VISÓ Gimena Parsons	s itas, Consultas de la Universida de Bienestar I ción s Delgado ar Institucional	y Denuncias elev lad Distrital Fran nálisis nstitucional Nombre:	radas ante la Univ cisco José de Calo Ton L	na de Decisiones íder del Proceso	