
	FORMATO: HOJA DE VIDA DEL INDICADOR	Código: GI-GUI-003-FR-004	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 02	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Nombre:	Porcentaje de quejas y reclamos de Bienestar Institucional	Código:	BI-001
Objetivo:	Determinar el porcentaje de quejas y reclamos que se presentan hacia los servicios prestados de Bienestar Institucional		

Fecha de Creación	3	9	2015	Fecha de Actualización			
--------------------------	---	---	------	-------------------------------	--	--	--

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	ALINEADO AL OBJETIVO DE LA POLÍTICA DEL PLAN ESTRATÉGICO
Bienestar Institucional	Contribuir al desarrollo integral de la comunidad universitaria, mediante la generación y promoción de espacios participativos de desarrollo humano, interacción social y reflexión, en aras de alcanzar entornos agradables que mejoren su calidad de vida.	POLÍTICA 2. Gestión académica para el desarrollo social y cultural.

FORMA DE CÁLCULO

FÓRMULA	Unidad de Medida	Tendencia esperada del Indicador			Meta o Valor Esperado
		Creciente	Decreciente	Estático	
$\frac{\text{Número de quejas y reclamos}}{\text{Número de servicios prestados por Bienestar}} * 100$	Porcentaje		x		

VARIABLES DEL INDICADOR

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	Plan Acción de Bienestar Institucional

PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN DEL INDICADOR

Mensual	Trimestral	Semestral	X	Anual
Otro	Cuál?			

RANGOS DE EVALUACIÓN

RANGOS DE EVALUACIÓN			QUIÉN REPORTA EL INDICADOR AL TABLERO		
Crítico	En Riesgo	Adecuado	Líder del Proceso	Gestor del Proceso	Equipo SIGUD
31%-70%	11%-30%	0-10%		x	

TIPO DE INDICADOR

Nivel de Medición	Dimensión de Evaluación					
Intervención	Impacto	Jerarquía	Estrategicos			
	Resultados		Gestión			
	Producto		Eficacia			
	Proceso	Calidad	Eficiencia			
	Insumo		Efectividad			X
	Economía					

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL INDICADOR (Cómo se lee el Indicador)

Porcentaje de quejas y reclamos por parte de la comunidad académica hacia los servicios de Bienestar Institucional

Instrucciones para el cálculo de cada Variable

- Numerador:** Número de quejas, reclamos y sugerencias.
- La Oficina de Quejas y Reclamos envía las quejas y reclamos que recibieron para el Proceso de Bienestar.
 - El Funcionario de Bienestar Institucional consolida el número total de quejas y reclamos en el Oficio de Respuesta a Acción Ciudadana.
- Denominador:** Número de servicios prestados por Bienestar
- Remitirse al Plan de Acción de Bienestar Institucional en el cual se encuentran los servicios que presta.
 -
 -

Definición de Términos

Acción Ciudadana: Quejas, Reclamos, Derechos de Petición, Sugerencias, Solicitudes de información escritas, Consultas y Denuncias elevadas ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

CSU-Concejo Superior Universitario: Máximo órgano de dirección y gobierno de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Responsables de la Medición

Nivel:	Consolidar y Reportar Datos	Seguimiento y Análisis	Toma de Decisiones
Cargo:	Funcionario Bienestar Institucional	Director de Bienestar Institucional	Líder del Proceso

VERIFICACIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:	Martha Patricia Castro-Equipo SIGUD	Nombre:	Astrid Ximena Parsons Delgado	Nombre:	
Cargo:	Profesional de apoyo	Cargo:	Director Centro de Bienestar Institucional	Cargo:	
Fecha:	3 de septiembre de 2015	Fecha:	30 de septiembre de 2015	Fecha:	

FECHA	VERSIÓN	CAMBIO	MOTIVO