

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

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR						
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR						
Nombre:	Oportunidad en la atención de quejas y reclamos			Código:	CD-001	
Objetivo:	Realizar el control y manejo de trámites realizados					
Fecha de Creación				Fecha de Actualización		
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO						
PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	ALINEADO AL OBJETIVO DE LA POLÍTICA DEL PLAN ESTRATÉGICO				
Control Disciplinario	Atender y solucionar de manera imparcial los casos que presenten los funcionarios autorizados en la Universidad, referentes a conductas disciplinarias de funcionarios públicos	POLÍTICA 4. Modernización de la gestión administrativa, financiera y del talento humano.				
FORMA DE CÁLCULO						
FÓRMULA	Unidad de Medida	Tendencia esperada del Indicador			Meta o Valor Esperado	
(Número de tramites realizados/Número de quejas recibidas)*100	%	Creciente	Decreciente	Estático	X	100
VARIABLES DEL INDICADOR						
NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN				
Trámites Realizados	Númérico	Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios				
Numero de quejas recibidas	Númérico	Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios				
PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN DEL INDICADOR						
Mensual		Trimestral	X	Semestral		Anual
Otro		Cuál?				
RANGOS DE EVALUACIÓN			QUIÉN REPORTA EL INDICADOR AL TABLERO			
Crítico	En Riesgo	Adecuado	Líder del Proceso	Gestor del Proceso	Equipo SIGUD	
0-93	93-95	95-100	Rector	Jefe Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		
TIPO DE INDICADOR						
Nivel de Medición	Dimensión de Evaluación					
Intervención	Impacto	Jerarquía	Estratégicos			
	Resultados		Gestión			
	Producto		Calidad	Eficacia		
	Proceso	Eficiencia				
	Insumo	Efectividad				
	Economía					
INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL INDICADOR (Cómo se lee el Indicador)						
Número de tramites realizados por número de quejas recibidas						
Instrucciones para el cálculo de cada Variable						
Numerador:	Trámites Realizados					
1.	Según la naturaleza de la queja se asigna a cada analista una cantidad determinada de quejas para gestionar, a su vez el analista reporta la cantidad de tramites gestionados al Jefe					
2.						
3.						
Denominador:	Numero de quejas recibidas					
1.	Son todas las quejas que se reciben dirigidas a la oficina asesora de asuntos disciplinarios					
2.						
3.						
Definición de Términos						
Queja: Reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad.						
Trámite: Paso que, junto con otros, debe realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.						
Responsables de la Medición						
Nivel:	Consolidar y Reportar Datos	Seguimiento y Análisis			Toma de Decisiones	
Cargo:	Secretaria de Oficina Asesora de Asuntos Disci	Jefe Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios			Rector	
VERIFICACIÓN Y APROBACIÓN						
ELABORÓ		REVISÓ			APROBÓ	
Nombre:		Nombre:	Nestor Emilio Huertas		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		Cargo:	
Fecha:		Fecha:			Fecha:	
FECHA	VERSIÓN	CAMBIO	MOTIVO			