



| | | | |
|---|--|---------------------------------|---|
|  | 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: | Satisfacción de los usuarios frente al servicio que presta Laboratorios | Código: | GL-001 |
| Objetivo: | Medir el nivel de satisfacción de los usuarios que utilizan los laboratorios en cuanto al servicio y funcionamiento. | | |

| | | | |
|--------------------------|--|-------------------------------|--|
| Fecha de Creación | | Fecha de Actualización | |
|--------------------------|--|-------------------------------|--|

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

| PROCESO | OBJETIVO DEL PROCESO | ALINEADO AL OBJETIVO DE LA POLITICA DEL PLAN ESTRATEGICO |
|-------------------------|---|---|
| Gestión de laboratorios | Desarrollar las actividades de soporte necesarias para llevar a cabo la Gestión de Laboratorios de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas mediante el cumplimiento de los lineamientos y políticas institucionales establecidas, brindando así apoyo a las labores misionales. | POLÍTICA 2. Gestión académica para el desarrollo social y cultural. POLÍTICA 6. Desarrollo Físico y Tecnológico para el fortalecimiento Institucional. |

FORMA DE CALCULO

| FÓRMULA | Unidad de Medida | Tendencia Esperada del Indicador | | | Meta o Valor Esperado |
|--|------------------|----------------------------------|-------------|----------|-----------------------|
| | | Creciente | Decreciente | Estático | |
| $\frac{\text{Número de usuarios conformes con el servicio}}{\text{Número total de usuarios que utilizan el servicio}} * 100$ | Porcentaje | X | | | 80% |

VARIABLES DEL INDICADOR

| NOMBRE | UNIDAD DE MEDIDA | FUENTE DE INFORMACIÓN |
|--|------------------|-------------------------------------|
| Número de usuarios conformes con el servicio | Número | Informe de Satisfacción del Usuario |
| Número total de usuarios que utilizan el servicio. | Número | Base de Datos de Laboratorios |

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 |
| 0-59% | 60%-79% | 80%-100% | | X | |

TIPO DE INDICADOR

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

INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS DEL INDICADOR (Cómo de lee el Indicador)

Del total de usuarios de Laboratorios, el indicador muestra el porcentaje de satisfacción frente al servicio.

Instrucciones para el cálculo de cada Variable

- Numerador:** Número de usuarios conformes con el servicio
- Oficina Asesora de Sistemas envía un reporte de los resultados de la encuesta de laboratorios realizada en la evaluación docente.
 - Realizar informe de satisfacción de los usuarios frente al servicio de laboratorios.
 - Registrar el número de usuarios satisfechos en la fórmula.

- Denominador:** Número total de usuarios que utilizan el servicio.
- Inscribir en la base de datos el número de personas que utilizaron los servicios de laboratorios.
 - Registrar el número total de usuarios en la fórmula.
 -

Definición de Términos

CONDOR: Plataforma tecnológica que permite la gestión de información y base de datos de los estudiantes.

Responsables de la Medición

| | | | |
|---------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| Nivel: | Consolidar y Reportar Datos | Seguimiento y Análisis | Toma de Decisiones |
| Cargo: | Coordinadores de laboratorios | Coordinadores de laboratorios | Decanos de facultad |

VERIFICACIÓN Y APROBACIÓN

| ELABORÓ | | REVISÓ | | APROBÓ | |
|----------------|--|----------------|--|----------------|--|
| Nombre: | | Nombre: | | Nombre: | |
| Cargo: | | Cargo: | | Cargo: | |
| Fecha: | | Fecha: | | Fecha: | |

| FECHA | VERSIÓN | CAMBIO | MOTIVO |
|-------|---------|--------|--------|
| | | | |