



|   |  |                                 |   |
|---|--|---------------------------------|---|
|  | 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

|                  |   |                |         |
|------------------|---|----------------|---------|
| <b>Nombre:</b>   | Satisfacción del Usuario  | <b>Código:</b> | GIB-004 |
| <b>Objetivo:</b> | Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de la Biblioteca de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en su conjunto o con los diferentes servicios específicos. |                |         |

|                          |    |   |      |                               |  |  |  |
|--------------------------|----|---|------|-------------------------------|--|--|--|
| <b>Fecha de Creación</b> | 25 | 9 | 2015 | <b>Fecha de Actualización</b> |  |  |  |
|--------------------------|----|---|------|-------------------------------|--|--|--|

#### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

| PROCESO                                 | OBJETIVO DEL PROCESO   | ALINEADO AL OBJETIVO DE LA POLÍTICA DEL PLAN ESTRATÉGICO  |
|---|--|---|
| Gestión de la Información Bibliográfica | Gestionar y proveer el acceso a fuentes de información académicas, investigativas y culturales de la comunidad universitaria, a través de recursos y servicios de información oportunos con el fin de apoyar la docencia, investigación y extensión de la comunidad universitaria y fortalecer los procesos misionales de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. | POLÍTICA 2. Gestión académica para el desarrollo social y cultural.<br>POLÍTICA 4. Modernización de la gestión administrativa, financiera y del talento humano.<br>POLÍTICA 6. Desarrollo Físico y Tecnológico para el fortalecimiento Institucional. |

#### FORMA DE CÁLCULO

| FÓRMULA   | Unidad de Medida | Tendencia esperada del Indicador |             |          | Meta o Valor Esperado |
|---|------------------|----------------------------------|-------------|----------|-----------------------|
|   |                  | Crecente                         | Decreciente | Estático |                       |
| $(N^{\circ} \text{ de usuarios satisfechos} / N^{\circ} \text{ de usuarios encuestados}) * 100$ | Porcentaje       | X                                |             |          | 70%                   |

#### VARIABLES DEL INDICADOR

| NOMBRE                     | UNIDAD DE MEDIDA | FUENTE DE INFORMACIÓN |
|----------------------------|------------------|-----------------------|
| N° de usuarios satisfechos | Número           | Biblioteca            |
| N° de usuarios encuestados | Número           | Biblioteca            |

#### 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%-49%               | 50%-69%   | 70%-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                |           |              |             |  |   |

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

Porcentaje de satisfacción de los usuarios con los servicios de la Biblioteca de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en su conjunto o con los diferentes servicios específicos.

#### Instrucciones para el cálculo de cada Variable

**Numerador:** N° de usuarios satisfechos  
 1. Número de usuarios de la biblioteca  
 2.

**Denominador:** N° de usuarios encuestados  
 1. Número de usuarios de la biblioteca  
 2.

#### Definición de Términos

**Biblioteca:** Organización o parte de ella, cuya principal función es mantener una colección de documentos y facilitar, mediante el trabajo de su personal, el uso de los documentos para satisfacer las necesidades de información, de investigación, investigativas de sus usuarios.

**Satisfacción:** Percepción que el usuario tiene sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas.

**Servicios:** Conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente.

#### Responsables de la Medición

| Nivel: | Consolidar y Reportar Datos | Seguimiento y Análisis | Toma de Decisiones |
|--------|-----------------------------|------------------------|--------------------|
| Cargo: | Promotor del Proceso        | Gestor del Proceso     | Gestor del Proceso |

#### VERIFICACIÓN Y APROBACIÓN

| ELABORÓ        |                             | REVISÓ         |                            | APROBÓ         |  |
|----------------|-----------------------------|----------------|----------------------------|----------------|--|
| <b>Nombre:</b> | Equipo SIGUD - Norma Bernal | <b>Nombre:</b> | Enith Mireya Zarate        | <b>Nombre:</b> |  |
| <b>Cargo:</b>  | Equipo SIGUD y Promotor     | <b>Cargo:</b>  | Jefe Sección de Biblioteca | <b>Cargo:</b>  |  |
| <b>Fecha:</b>  |                             | <b>Fecha:</b>  |                            | <b>Fecha:</b>  |  |

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