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

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Nombre:	Identificación de la calidad del servicio.	**Código:**	SC-003
Objetivo:	Identificar la gestión del servicio brindado por las dependencias de la Universidad por medio de la herramienta que la Oficina de Quejas, Reclamos y Servicio al Cuidadano tiene implementada (Encuesta de percepción del servicio).		

Fecha de Creación	13	10	2015	**Fecha de Actualización**			

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	ALINEADO AL OBJETIVO DE LA POLITICA DEL PLAN ESTRATEGICO
Servicio al Ciudadano	Recibir, radicar y tramitar las acciones ciudadanas (petición, queja, reclamo, derecho de petición, denuncia, sugerencia, solicitud de información o consulta) que la ciudadanía formule en el ejercicio del control social, relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad, los servicios y el funcionamiento de la Universidad, siempre propendiendo garantizar la respuesta oportuna a la ciudadanía.	POLÍTICA 1: Articulación, contexto y proyección estratégica. POLÍTICA 4. Modernización de la gestión administrativa, financiera y del talento humano. POLÍTICA 5. Gobernabilidad, democratización y convivencia

FORMA DE CALCULO

FÓRMULA	Unidad de Medida	Tendencia Esperada del Indicador			Meta o Valor Esperado
		Creciente	Decreciente	Estático	
(Calificación promedio de la percepción del servicio/Maxima calificación posible)*100	**Porcentual**	**X**			**100%**

VARIABLES DEL INDICADOR

NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN
Calificación promedio de la percepción del servicio	Numérico	Oficina Servicio al Ciudadano
Maxima calificación posible	Numérico	Oficina Servicio al Ciudadano

PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN DEL INDICADOR

Mensual	**X**	**Trimestral**		**Semestral**		**Anual**	
Otro		**Cuál?**					

RANGOS DE EVALUACIÓN			QUIÉN REPORTA EL INDICADOR AL TABLERO		
Crítico	**En riesgo**	**Adecuado**	**Líder del Proceso**	**Gestor del Proceso**	**Equipo**
0-25%	26%-74%	75%-100%	Rector	Director Servicio al Ciudadano	Promotores Servicio al Ciudadano

TIPO DE INDICADOR

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

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

Nivel de percepción de la atención brindada por la oficina del servicio al ciudadano.

Instrucciones para el cálculo de cada Variable

Numerador: Calificación promedio de la percepción del servicio

1. Sumatoria de puntuación de las encueestas, sobre el número total de encuestas realizadas.

2.

3.

Denominador: Maxima calificación posible

1. Es la maxima calificación que pueden dar los encuestados, donde 4 es la máxima calificación posible.

2.

3.

Definición de Términos

Clasificación de la calificación: Excelente (4)- Bueno (3)- Regular (2)- Malo (1)

Responsables de la Medición

Nivel:	Consolidar y Reportar Datos	Seguimiento y Análisis	Toma de Decisiones
Cargo:	Director Servicio al Ciudadano	Promotores Servicio al Ciudadano	Rector

VERIFICACIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:	Equipo SIGUD- Paula Andrea Herrera	**Nombre:**	Dra. Amparo Butista Torres	**Nombre:**	Dra. Amparo Butista Torres
Cargo:	N/A- Profesional OPS	**Cargo:**	Jefe Oficina de quejas, reclamos y atención al ciudadano	**Cargo:**	fe Oficina de quejas, reclamos y atención al ciudada
Fecha:	29/09/2015	**Fecha:**	06/10/2015	**Fecha:**	13/10/2015

FECHA	VERSIÓN	CAMBIO	MOTIVO