

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						
				DECORIDOIÓN DEL 1	NDIO A DOD						
				DESCRIPCIÓN DEL I	NDICADOR		ı		ı		
Nombre:	Identificación	de la calidad d	del servicio.				Código:	ligo: SC-003			
	lala a titi a a a la				Habitania a la a			- Offician de O	.: D!	0 : - : !	
Objetivo:				por las dependencias de la de percepción del servicio).		r medio de la r	nerramienta que i	a Oficina de Qui	ejas, Reciamos	s y Servicio ai	
	Cuidadano lie	sile implement	ada (Encuesta	de percepción del servicio).	•						
Fecha de Creación		12	10	2015	Facha de Act	ualización					
reciia de Cieación		13	10	2015	2015 Fecha de Actualización						
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO											
				DESCRIPCION DEL	PROCESO						
PROCESO		OBI	ETIVO DEL PROC	reso	ALINEADO AL OBJETIVO DE LA POLITICA DEL PLAN ESTRATEGICO						
TROCESO	Recibir, radicar y tramitar las acciones ciudadanas (petición, queja, reclamo,										
	derecho de petición, denuncia, sugerencia, solicitud de información o										
Consulta) que la ciudadania formule en el ejercicio del control social,								mana DOLÍTICA E			
relacionadas con el cumplimiento de la entidad, los servicios y relacionadas con el cumplimiento de la entidad, los servicios y Gobernabilidad, democratización y convivencia										nano. FOLITICA 3.	
el funcionamiento de la Universidad, siempre propendiendo garantizar la											
		respuesta	oportuna a la ci	udadanía. FORMA DE CAI							
				FORWIA DE CAI	LCULU	Tanda	aia Fananada dal I	adianda.	i		
FÓRMULA				Unidad de Medida			dencia Esperada del Indicador		Meta o Valor Esperado		
(Calificación promedio de la percepción del servicio/Maxima calificación					Creciente	Decreciente Estático					
, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	posible)*100			Porcentual	Porcentual X				1	00%	
	<u> </u>								<u> </u>		
				VARIABLES DEL IN							
	NOMBRE			UNIDAD	DE MEDIDA			FUENTE DE IN	FORMACIÓN		
Calificación prom	dio de la percen	ción del sensicio		Mine	nérico			Oficina Servicio	al Ciudadano		
Calificación promi	.u.o ue ia percep	cion dei servicio		Nur	iicrico		<u></u>	Ontaina Servicio	, ui Ciuududii0		
Mayin	na calificación po	riblo		Numérico			Oficina Servicio al Ciudadano				
IVIAXII	ia camicación po	Sibie		Nui	Herico			Officina Servicio	ai Ciddadailo		
			PE	RIODICIDAD DE LA MEDIC	IÓN DEL INDI	CADOR					
Mensual	х	Trim	nestral		Seme	estral		Anı	ıal		
Otro			uál?				l .			L	
	RANGO	OS DE EVALUACI				OU	IÉN REPORTA EL IN	NDICADOR AL TAR	RIFRO		
Crítico		iesgo	O.C	Adecuado	Lídor do	Proceso	Gestor de		1	quipo	
CHECO	Liii	iesgo	 	Auecuauo	Liuei uei	Froceso	destor de	i Fioceso		quipo	
0-25%	200	5-74%		75%-100% Rector		Director Servicio al Ciudadano Promotores Servicio al			es Servicio al		
0-25%	26%	5-74%				ctor	Director Servici	o ai Ciudadano	Ciuc	dadano	
				TIDO DE INIDIO	1000						
				TIPO DE INDIC							
					Di	mensión de E	valuacion				
Nivel de l	redicion							Estrategicos			
Nivel de l	redicion			Impacto		Jerarquia		Latiategicus			
Nivel de l	Nedicion			Impacto Resultados		Jerarquia		Gestión		X	
	nedicion					Jerarquia				Х	
Nivel de l Intervención	Nedicion	Х		Resultados		<u> </u>		Gestión		Х	
	iledicion	X		Resultados Producto		Jerarquia Calidad		Gestión Eficacia Eficiencia			
	vieaicion	X		Resultados Producto Proceso		<u> </u>		Gestión Eficacia		X	
	riedicion		RETACION DI	Resultados Producto Proceso Insumo	INDICADOR (G	Calidad	I Indicador)	Gestión Eficacia Eficiencia			
	riedicion		RETACION DI	Resultados Producto Proceso Insumo Economia	INDICADOR (G	Calidad	I Indicador)	Gestión Eficacia Eficiencia			
	viedicion	INTERP		Resultados Producto Proceso Insumo Economia		Calidad Cómo de lee e		Gestión Eficacia Eficiencia			
	nealcion	INTERP		Resultados Producto Proceso Insumo Economia E LOS RESULTADOS DEL		Calidad Cómo de lee e		Gestión Eficacia Eficiencia			
	redicion	INTERP		Resultados Producto Proceso Insumo Economia E LOS RESULTADOS DEL sión de la atención brindada po	r la oficina del s	Calidad Cómo de lee e ervicio al ciudad		Gestión Eficacia Eficiencia			
Intervención	rediction	INTERP		Resultados Producto Proceso Insumo Economia E LOS RESULTADOS DEL tión de la atención brindada po Instrucciones para el cálculo	r la oficina del s o de cada Variab	Calidad Cómo de lee e ervicio al ciudad le		Gestión Eficacia Eficiencia			
Intervención		INTERP	Nivel de percepc	Resultados Producto Proceso Insumo Economia E LOS RESULTADOS DEL tión de la atención brindada po Instrucciones para el cálculo Calificación promed	r la oficina del s o de cada Variab	Calidad Cómo de lee e ervicio al ciudad le		Gestión Eficacia Eficiencia			
Intervención Numerador: 1. Sumatoria de		INTERP	Nivel de percepc	Resultados Producto Proceso Insumo Economia E LOS RESULTADOS DEL tión de la atención brindada po Instrucciones para el cálculo	r la oficina del s o de cada Variab	Calidad Cómo de lee e ervicio al ciudad le		Gestión Eficacia Eficiencia			
Intervención		INTERP	Nivel de percepc	Resultados Producto Proceso Insumo Economia E LOS RESULTADOS DEL tión de la atención brindada po Instrucciones para el cálculo Calificación promed	r la oficina del s o de cada Variab	Calidad Cómo de lee e ervicio al ciudad le		Gestión Eficacia Eficiencia			
Intervención Numerador: 1. Sumatoria de 2.		INTERP	Nivel de percepc	Resultados Producto Proceso Insumo Economia E LOS RESULTADOS DEL ción de la atención brindada po Instrucciones para el cálculo Calificación promeditotal de encuestas realizadas.	r la oficina del s o de cada Variab io de la percepci	Calidad Cómo de lee e ervicio al ciudad le ón del servicio		Gestión Eficacia Eficiencia			
Numerador: 1. Sumatoria de 2. 3. Denominador:	puntuación de l	INTERP	Nivel de percepc	Resultados Producto Proceso Insumo Economia E LOS RESULTADOS DEL ción de la atención brindada po Instrucciones para el cálculo Calificación promed total de encuestas realizadas. Maxima	r la oficina del s o de cada Variab io de la percepci calificación posi	Calidad Cómo de lee e ervicio al ciudad le ón del servicio		Gestión Eficacia Eficiencia			
Numerador: 1. Sumatoria de 2. 3. Denominador: 1. Es la maxima	puntuación de l	INTERP	Nivel de percepc	Resultados Producto Proceso Insumo Economia E LOS RESULTADOS DEL ción de la atención brindada po Instrucciones para el cálculo Calificación promeditotal de encuestas realizadas.	r la oficina del s o de cada Variab io de la percepci calificación posi	Calidad Cómo de lee e ervicio al ciudad le ón del servicio		Gestión Eficacia Eficiencia			
Numerador: 1. Sumatoria de 2. 3. Denominador: 1. Es la maxima 2.	puntuación de l	INTERP	Nivel de percepc	Resultados Producto Proceso Insumo Economia E LOS RESULTADOS DEL ción de la atención brindada po Instrucciones para el cálculo Calificación promed total de encuestas realizadas. Maxima	r la oficina del s o de cada Variab io de la percepci calificación posi	Calidad Cómo de lee e ervicio al ciudad le ón del servicio		Gestión Eficacia Eficiencia			
Numerador: 1. Sumatoria de 2. 3. Denominador: 1. Es la maxima	puntuación de l	INTERP	Nivel de percepc	Resultados Producto Proceso Insumo Economia E LOS RESULTADOS DEL ción de la atención brindada po Instrucciones para el cálculo Calificación promed total de encuestas realizadas. Maxima nde 4 es la máxima calificación	r la oficina del s o de cada Variab io de la percepci calificación posi posible.	Calidad Cómo de lee e ervicio al ciudad le ón del servicio		Gestión Eficacia Eficiencia			
Numerador: 1. Sumatoria de 2. 3. Denominador: 1. Es la maxima 2. 3.	puntuación de la calificación que	INTERP In a sencueestas, so a sencueesta, so a sencueesta, so a sencue esta a sen	Nivel de percepc	Resultados Producto Proceso Insumo Economia E LOS RESULTADOS DEL ción de la atención brindada po Instrucciones para el cálculo Calificación promed total de encuestas realizadas. Maxima nde 4 es la máxima calificación	r la oficina del s o de cada Variab io de la percepci calificación posi posible.	Calidad Cómo de lee e ervicio al ciudad le ón del servicio		Gestión Eficacia Eficiencia			
Numerador: 1. Sumatoria de 2. 3. Denominador: 1. Es la maxima 2.	puntuación de la calificación que	INTERP In a sencueestas, so sencue esta sencueestas, so sencue esta sencue es	Nivel de percepc	Resultados Producto Proceso Insumo Economia E LOS RESULTADOS DEL ción de la atención brindada po Instrucciones para el cálculo Calificación promed total de encuestas realizadas. Maxima nde 4 es la máxima calificación	r la oficina del s o de cada Variab io de la percepci calificación posi posible.	Calidad Cómo de lee e ervicio al ciudad le ón del servicio		Gestión Eficacia Eficiencia			
Numerador: 1. Sumatoria de 2. 3. Denominador: 1. Es la maxima 2. 3.	puntuación de la calificación que	INTERP In a sencueestas, so sencue esta sencueestas, so sencue esta sencue es	Nivel de percepc	Resultados Producto Proceso Insumo Economia E LOS RESULTADOS DEL ción de la atención brindada po Instrucciones para el cálculo Calificación promed total de encuestas realizadas. Maxima nde 4 es la máxima calificación	r la oficina del s o de cada Variab io de la percepci calificación posi posible.	Calidad Cómo de lee e ervicio al ciudad le ón del servicio		Gestión Eficacia Eficiencia			
Numerador: 1. Sumatoria de 2. 3. Denominador: 1. Es la maxima 2. 3.	puntuación de la calificación que	INTERP In a sencueestas, so sencue esta sencueestas, so sencue esta sencue es	Nivel de percepc	Resultados Producto Proceso Insumo Economia E LOS RESULTADOS DEL ción de la atención brindada po Instrucciones para el cálculo Calificación promed total de encuestas realizadas. Maxima nde 4 es la máxima calificación	r la oficina del s o de cada Variab io de la percepci calificación posi posible.	Calidad Cómo de lee e ervicio al ciudad le ón del servicio		Gestión Eficacia Eficiencia			
Numerador: 1. Sumatoria de 2. 3. Denominador: 1. Es la maxima 2. 3.	puntuación de la calificación que	INTERP In a sencueestas, so sencue esta sencueestas, so sencue esta sencue es	Nivel de percepc	Resultados Producto Proceso Insumo Economia E LOS RESULTADOS DEL ción de la atención brindada po Instrucciones para el cálculo Calificación promed total de encuestas realizadas. Maxima nde 4 es la máxima calificación	r la oficina del s o de cada Variab io de la percepci calificación posi posible.	Calidad Cómo de lee e ervicio al ciudad le ón del servicio		Gestión Eficacia Eficiencia			
Numerador: 1. Sumatoria de 2. 3. Denominador: 1. Es la maxima 2. 3.	puntuación de la calificación que	INTERP In a sencueestas, so sencue esta sencueestas, so sencue esta sencue es	obre el número : encuestados, dor ular (2)- Malo (2	Resultados Producto Proceso Insumo Economia E LOS RESULTADOS DEL ción de la atención brindada po Instrucciones para el cálculo Calificación promed total de encuestas realizadas. Maxima nde 4 es la máxima calificación Definición de Té 1)	r la oficina del s o de cada Variab io de la percepci calificación posi posible.	Calidad Cómo de lee e ervicio al ciudad le ón del servicio		Gestión Eficacia Eficiencia			
Numerador: 1. Sumatoria de 2. 3. Denominador: 1. Es la maxima 2. 3.	puntuación de la calificación que	INTERP In a sencueestas, so sencue esta sencueestas, so sencue esta sencue es	Nivel de percepc	Resultados Producto Proceso Insumo Economia E LOS RESULTADOS DEL ción de la atención brindada po Instrucciones para el cálculo Calificación promed total de encuestas realizadas. Maxima nde 4 es la máxima calificación Definición de Té 1)	r la oficina del s o de cada Variab io de la percepci calificación posi posible. rminos Medición	Calidad Cómo de lee e ervicio al ciudad le ón del servicio	ano.	Gestión Eficacia Eficiencia Efectividad	oma de Decisior	x	
Numerador: 1. Sumatoria de 2. 3. Denominador: 1. Es la maxima 2. 3. Clasificación de la calificación:	puntuación de la calificación que	INTERP In a sencueestas, so sencue esta sencueestas, so sencue esta sencue es	obre el número : encuestados, dor ular (2)- Malo (2	Resultados Producto Proceso Insumo Economia E LOS RESULTADOS DEL ción de la atención brindada po Instrucciones para el cálculo Calificación promed total de encuestas realizadas. Maxima nde 4 es la máxima calificación Definición de Té 1) Responsables de la teportar Datos	r la oficina del s o de cada Variab io de la percepci calificación posi posible. rminos Medición Se	Calidad Cómo de lee e ervicio al ciudad le ón del servicio	ano.	Gestión Eficacia Eficiencia Efectividad	oma de Decisior Rector	X	
Numerador: 1. Sumatoria de 2. 3. Denominador: 1. Es la maxima 2. 3. Clasificación de la calificación: Nivel:	puntuación de la calificación que	INTERP In a sencueestas, so sencue esta sencueestas, so sencue esta sencue es	obre el número dencuestados, dos ular (2)- Malo (2	Resultados Producto Proceso Insumo Economia E LOS RESULTADOS DEL ción de la atención brindada po Instrucciones para el cálculo Calificación promed total de encuestas realizadas. Maxima nde 4 es la máxima calificación Definición de Té 1) Responsables de la teportar Datos	r la oficina del s o de cada Variab io de la percepci calificación posi posible. rminos Medición Se Promot	Calidad Cómo de lee e ervicio al ciudad le ón del servicio ble	ano.	Gestión Eficacia Eficiencia Efectividad		X	
Numerador: 1. Sumatoria de 2. 3. Denominador: 1. Es la maxima 2. 3. Clasificación de la calificación: Nivel:	puntuación de l calificación que Excelente (4)- E	INTERP In a sencueestas, so sencue esta sencueestas, so sencue esta sencue es	obre el número dencuestados, dos ular (2)- Malo (2	Resultados Producto Proceso Insumo Economia E LOS RESULTADOS DEL ción de la atención brindada po Instrucciones para el cálculc Calificación promed total de encuestas realizadas. Maxima nde 4 es la máxima calificación Definición de Té 1) Responsables de la deportar Datos to al Ciudadano	r la oficina del s o de cada Variab io de la percepci calificación posi posible. rminos Medición Se Promot	Calidad Cómo de lee e ervicio al ciudad le ón del servicio ble	ano.	Gestión Eficacia Eficiencia Efectividad	Rector	X	
Numerador: 1. Sumatoria de 2. 3. Denominador: 1. Es la maxima 2. 3. Clasificación de la calificación: Nivel: Cargo:	puntuación de l calificación que Excelente (4)- E	INTERP In the second of the s	obre el número de número d	Resultados Producto Proceso Insumo Economia E LOS RESULTADOS DEL ción de la atención brindada po Instrucciones para el cálculo Calificación promed total de encuestas realizadas. Maxima nde 4 es la máxima calificación Definición de Té 1) Responsables de la eportar Datos to al Ciudadano VERIFICACIÓN Y AP REVISÓ	r la oficina del s o de cada Variab io de la percepci calificación posi posible. rminos Medición Se Promot ROBACIÓN	Calidad Cómo de lee e ervicio al ciudad le ón del servicio ble	álisis Ciudadano	Gestión Eficacia Eficiencia Efectividad	Rector DBÓ	X	
Numerador: 1. Sumatoria de 2. 3. Denominador: 1. Es la maxima 2. 3. Clasificación de la calificación: Nivel: Cargo: ELAB Nombre: Equipo S	puntuación de la calificación que Excelente (4)- E	INTERP In the second of the s	obre el número de número d	Resultados Producto Proceso Insumo Economia E LOS RESULTADOS DEL ción de la atención brindada po Instrucciones para el cálculo Calificación promed total de encuestas realizadas. Maxima nde 4 es la máxima calificación Definición de Té 1) Responsables de la eportar Datos to al Cidadano VERIFICACIÓN Y AP REVISÓ Dra. Amparo	r la oficina del s o de cada Variab io de la percepci calificación posi posible. rminos Medición Se Promot ROBACIÓN	Calidad Cómo de lee e ervicio al ciudad le ón del servicio ble guimiento y An ores Servicio al l	álisis Ciudadano	Gestión Eficacia Eficiencia Eficiencia Efectividad	Rector DBÓ Amparo Butista	x x	
Numerador: 1. Sumatoria de 2. 3. Denominador: 1. Es la maxima 2. 3. Clasificación de la calificación: Nivel: Cargo: ELAB Nombre: Equipo 5 Cargo:	puntuación de la calificación que Excelente (4)- E	INTERP In the second of the s	obre el número dencuestados, dos ular (2)- Malo (2) Consolidar y R Director Servici Nombre: Cargo:	Resultados Producto Proceso Insumo Economia E LOS RESULTADOS DEL ción de la atención brindada po Instrucciones para el cálculo Calificación promed total de encuestas realizadas. Maxima Inde 4 es la máxima calificación Definición de Té 1) Responsables de la leportar Datos io al Ciudadano VERIFICACIÓN Y AP REVISÓ Dra. Amparo Jefe Oficina de quejas, recl.	r la oficina del s o de cada Variab io de la percepci calificación posi posible. rminos Medición Se Promot ROBACIÓN Butista Torres amos y atención	Calidad Cómo de lee e ervicio al ciudad le ón del servicio ble guimiento y An ores Servicio al l	álisis Ciudadano	Gestión Eficacia Eficiencia Eficiencia Efectividad	Rector DBÓ Amparo Butista jas, reclamos y a	X	
Numerador: 1. Sumatoria de 2. 3. Denominador: 1. Es la maxima 2. 3. Clasificación de la calificación: Nivel: Cargo: ELAB Nombre: Equipo S	puntuación de la calificación que Excelente (4)- E	INTERP In the second of the s	obre el número de número d	Resultados Producto Proceso Insumo Economia E LOS RESULTADOS DEL ción de la atención brindada po Instrucciones para el cálculo Calificación promed total de encuestas realizadas. Maxima Inde 4 es la máxima calificación Definición de Té 1) Responsables de la leportar Datos io al Ciudadano VERIFICACIÓN Y AP REVISÓ Dra. Amparo Jefe Oficina de quejas, recl.	r la oficina del s o de cada Variab io de la percepci calificación posi posible. rminos Medición Se Promot ROBACIÓN	Calidad Cómo de lee e ervicio al ciudad le ón del servicio ble guimiento y An ores Servicio al l	álisis Ciudadano	Gestión Eficacia Eficiencia Eficiencia Efectividad	Rector DBÓ Amparo Butista	x x	
Numerador: 1. Sumatoria de 2. 3. Denominador: 1. Es la maxima 2. 3. Clasificación de la calificación:	puntuación de la calificación que Excelente (4)- E	INTERP In as encueestas, so pueden dar los e Bueno (3)- Regu irea Herrera OPS	obre el número dencuestados, dos ular (2)- Malo (2) Consolidar y R Director Servici Nombre: Cargo:	Resultados Producto Proceso Insumo Economia E LOS RESULTADOS DEL ción de la atención brindada po Instrucciones para el cálculc Calificación promed total de encuestas realizadas. Maxima Inde 4 es la máxima calificación Definición de Té 1) Responsables de la Reportar Datos Total Ciudadano VERIFICACIÓN Y AP REVISÓ Dra. Amparc Jefe Oficina de quejas, recl. 06/1	r la oficina del s o de cada Variab io de la percepci calificación posi posible. rminos Medición Se Promot ROBACIÓN Butista Torres amos y atención 0/2015	Calidad Cómo de lee e ervicio al ciudad le ón del servicio ble guimiento y An ores Servicio al l	álisis Ciudadano	Gestión Eficacia Eficiencia Eficiencia Efectividad To the second of th	Rector DBÓ Amparo Butista jas, reclamos y a 13/10/2015	X x	
Numerador: 1. Sumatoria de 2. 3. Denominador: 1. Es la maxima 2. 3. Clasificación de la calificación: Nivel: Cargo: ELAB Nombre: Equipo 5 Cargo:	puntuación de la calificación que Excelente (4)- E	INTERP In the second of the s	obre el número dencuestados, dos ular (2)- Malo (2) Consolidar y R Director Servici Nombre: Cargo:	Resultados Producto Proceso Insumo Economia E LOS RESULTADOS DEL ción de la atención brindada po Instrucciones para el cálculc Calificación promed total de encuestas realizadas. Maxima Inde 4 es la máxima calificación Definición de Té 1) Responsables de la Reportar Datos Total Ciudadano VERIFICACIÓN Y AP REVISÓ Dra. Amparc Jefe Oficina de quejas, recl. 06/1	r la oficina del s o de cada Variab io de la percepci calificación posi posible. rminos Medición Se Promot ROBACIÓN Butista Torres amos y atención	Calidad Cómo de lee e ervicio al ciudad le ón del servicio ble guimiento y An ores Servicio al l	álisis Ciudadano	Gestión Eficacia Eficiencia Eficiencia Efectividad	Rector DBÓ Amparo Butista jas, reclamos y a 13/10/2015	X x	
Intervención Numerador: 1. Sumatoria de 2. 3. Denominador: 1. Es la maxima 2. 3. Clasificación de la calificación: Nivel: Cargo: ELAB Nombre: Equipo 5 Cargo:	puntuación de la calificación que Excelente (4)- E	INTERP In as encueestas, so pueden dar los e Bueno (3)- Regu irea Herrera OPS	obre el número dencuestados, dos ular (2)- Malo (2) Consolidar y R Director Servici Nombre: Cargo:	Resultados Producto Proceso Insumo Economia E LOS RESULTADOS DEL ción de la atención brindada po Instrucciones para el cálculc Calificación promed total de encuestas realizadas. Maxima Inde 4 es la máxima calificación Definición de Té 1) Responsables de la Reportar Datos Total Ciudadano VERIFICACIÓN Y AP REVISÓ Dra. Amparc Jefe Oficina de quejas, recl. 06/1	r la oficina del s o de cada Variab io de la percepci calificación posi posible. rminos Medición Se Promot ROBACIÓN Butista Torres amos y atención 0/2015	Calidad Cómo de lee e ervicio al ciudad le ón del servicio ble guimiento y An ores Servicio al l	álisis Ciudadano	Gestión Eficacia Eficiencia Eficiencia Efectividad To the second of th	Rector DBÓ Amparo Butista jas, reclamos y a 13/10/2015	X x	