

	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:	Nivel de servicio del SDQS	Código:	SC-005
Objetivo:	Identificar la gestión del servicio prestado por el SDQS a los ciudadanos y entidades ciudadanas que lo soliciten.		

Fecha de Creación	20	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, democracia y convivencia.

FORMA DE CALCULO

FÓRMULA	Unidad de Medida	Tendencia Esperada del Indicador			Meta o Valor Esperado
		Creciente	Decreciente	Estático	
(Promedio de porcentual de quejas atendidas/Promedio porcentual de soluciones planteadas)*100	Porcentual	X			100%

VARIABLES DEL INDICADOR

NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN
Promedio de porcentual de quejas atendidas	Numérico	Oficina Servicio al Ciudadano
Promedio porcentual de soluciones planteadas	Numérico	Oficina Servicio al Ciudadano

PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN DEL INDICADOR

Mensual	X	Trimestral		Semestral		Anual	
Otro		Cuál?					

RANGOS DE EVALUACIÓN

Crítico	En riesgo	Adecuado	QUIÉN REPORTA EL INDICADOR AL TABLERO		
0-49%	50%-74%	75%-100%	Líder del Proceso	Gestor del Proceso	Equipo
			Rector	Director Servicio al Ciudadano	Promotores Servicio al Ciudadano

TIPO DE INDICADOR

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

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: Promedio de porcentual de quejas atendidas

- Mide en promedio cuantas quejas son recibidas eficientemente por el SDQS
-
-

Denominador: Promedio porcentual de soluciones planteadas

- Mide el promedio de soluciones que se generan a cada una de las quejas recibidas por el SDQS.
-
-

Definición de Términos

SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

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:	Jefe Oficina de quejas, reclamos y atención al ciudadano
Fecha:	13/10/2015	Fecha:	20/10/2015	Fecha:	20/10/2015

FECHA VERSIÓN CAMBIO MOTIVO

FECHA	VERSIÓN	CAMBIO	MOTIVO