

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

PROCESO:	SISTEMAS DE INFORMACIÓN TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍA	CÓDIGO DE INDICADOR:	INTT01	FECHA DEL DISEÑO			28 DÍA	05 MES	2015 AÑO
APLICABILIDAD DEL INDICADOR (Para qué le sirve esta medición, cuál es su propósito, qué monitorea?)	Monitorear el grado de satisfacción de la comunidad académica, de todos los servicios tecnológicos que el proceso soporta.								
NÚMERO Y NOMBRE DEL INDICADOR:	1. Calificación del servicio SITT	UNIDAD DE MEDIDA	%	VALOR ACTUAL	98.25 %	META Y TIEMPO	98.5% a diciembre de 2021	VALOR POTENCIAL	100%
DESCRIPCIÓN Y ALCANCE:	<p>Conocimiento del grado de satisfacción que registran nuestros usuarios cuando requieren los servicios de este proceso.</p> <p>Se toma como indicador la satisfacción de los usuarios que diligencian la encuesta de percepción frente al servicio que recibió.</p> <p>Criterios a medir:</p> <ul style="list-style-type: none"> Oportunidad del servicio (corto) Atención del personal (bueno) Calidad del servicio (bueno) Eficacia de los sistemas de información (bueno) <p>Porcentaje obtenido en encuesta del portal Web Divisist.</p>	RESPONSABLE: (cargo)	Jefe de la División de Sistemas						
		TIPO: (eficacia, eficiencia, efectividad)	Efectividad						
PROCEDIMIENTO DE CALCULO:	Promedio de la encuesta arrojado	TENDENCIA: (aumentar, disminuir, mantener)	Aumentar						
FUENTES DE INFORMACIÓN:	Portal Web Divisist Clientes	FRECUENCIA:	DE TOMA DE DATOS	Semestral					
PARTES INTERESADAS:	Comunidad universitaria		DE CÁLCULO Y ANÁLISIS	Semestral					

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA							
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	Documento	F-SI-SIG-022	Código	13-12-2017	Fecha	Revisión	D
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Dependencia	LÍDER SIG		Aprobado	Pág. 2(53)		

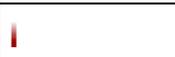
RANGO DE DESEMPEÑO		
INSATISFACTORIO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
<= 60 %	> 60 % y < 80 %	>= 80 %
Este nivel requiere toma de acciones correctivas inmediatas sobre los aspectos identificados como críticos y fundamentales, para eliminar los incumplimientos encontrados.	Se requiere tomar acciones preventivas que permitan mejorar el resultado obtenido y minimizar la probabilidad de incumplimiento en la meta.	Toma de acciones de mejoramiento e identificación de elementos para el incremento de la calidad y mantenimiento de los resultados. Replicar mejores prácticas y casos de éxito que haya tenido el área.



2. **Atención al Personal:** en la medición del presente criterio, se evidencia que 1210 solicitudes de las que se recibieron, 1193 calificaron que la atención del personal brindada en la solución de los requerimientos ha sido buena, y equivalente al 98,6% del total de calificaciones recibidas; con dicho resultado es importante mencionar que el desempeño que se ha tenido es excelente, el cual es constante respecto a periodos anteriores.

	Porcentaje	Nº de Votos
Buena	 98,6 %	1193
Regular	 1,2 %	14
Deficiente	 0,2 %	3
Valor global:		99,45 %

3. **Calidad del Servicio:** los usuarios han calificado la calidad del servicio como buena con un **97.3%**, siendo este un rango de desempeño excelente, de los servicios brindados por el proceso SITT.

	Porcentaje	Nº de Votos
Buena (su dificultad fue resuelta)	 97,3 %	1177
Regular (su dificultad fue resuelta parcialmente)	 2,1 %	26
Deficiente (su dificultad no fue resuelta)	 0,6 %	7
Valor global:		98,90 %

4. **Eficacia de los sistemas de información:** Los usuarios que utilizan los sistemas de información desarrollados e implementados por el proceso SITT, han calificado como buena la eficacia de dichos sistemas en un 98.7%. Se evidencia que 1194 evaluaciones buenas de 1210 recibidas están de acuerdo en que los sistemas de información cumplen con su nivel de eficacia.

	Porcentaje	Nº de Votos
Buena	98,7 %	1194
Regular	1,2 %	14
Deficiente	0,2 %	2
Valor global:	99,50 %	

El nivel de satisfacción del usuario en la vigencia del primer semestre 2021 es de **98.25%** en promedio, siendo este un rango de desempeño satisfactorio el cual indica que el proceso SITT ha alcanzado la meta propuesta estimada en **97.65%** y muestra un puntaje de 0.6 % por encima de lo propuesto. Las calificaciones obtenidas en cada uno de los criterios medidos dejan ver el compromiso y el fortalecimiento de cada una de las actividades y subprocesos del área de TI, enfocados y comprometidos con el mejoramiento continuo.

Ubicación en el rango de desempeño: SATISFACTORIO

Se cumplió la meta?: SI

(Si / No)

Análisis de causas:

(Describe en detalle cuando:

- 1 escenario: No se cumplió la meta independientemente del rango. (Por qué? Qué falló o no salió como se esperaba?)
- 2 escenario: Se cumplió la meta en un rango aceptable o satisfactorio (lo que se hizo bien).
- 3 escenario: Se cumplió la meta en un rango insatisfactorio (Por que el resultado en este rango)

Se puede evidenciar que se cumplió la meta propuesta, en la que es importante resaltar que se cuenta con personal idóneo y altamente capacitado, con alto sentido de pertenencia, brindando lo mejor de sí en cada solicitud y/o requerimientos realizado, viéndose reflejado en la satisfacción de los usuarios de los servicios del proceso SITT. Es de mencionar que el tiempo en el que se brindan respuestas a las solicitudes puede variar dependiendo del tipo de solicitud, que, aunque se cuenta con un tiempo máximo de tres (3) días hábiles para dar trámite, resulta ser que en algunos casos dichas solicitudes dependen de compra de elementos tecnológicos, en algunos casos dependen de respuesta de otras dependencias, entre otros

Acciones correctivas, preventivas o de mejora:

(Formule detalladamente las acciones que apliquen:

Formule acciones correctivas si no alcanzó la meta
Formule acciones preventivas cuando haya alcanzado la meta pero su rango no es satisfactorio
Formule acciones de mejora si alcanzó la meta y su rango es satisfactorio

Para el proceso SITT es de gran importancia la calificación dada por los usuarios de los servicios que brinda, por lo tanto, seguirá trabajando en el fortalecimiento de la prestación del servicio, garantizando un entorno agradable y atención oportuna, de manera eficaz y eficiente en cada una de las solicitudes atendidas, como también la realización de mantenimientos preventivos y correctivos a los recursos tecnológicos.

Medios de verificación de las acciones:

(Describe en detalle en dónde planeará las acciones formuladas que le serán verificadas en los seguimientos)

Plan de Acción, Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos tecnológicos, Portal de la División de sistemas (Requerimientos).

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA								
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES		Documento	F-SI-SIG-022	Código	13-12-2017	Fecha	Revisión	D
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Dependencia	LÍDER SIG			Aprobado	Pág.	6(53)

MEDICION / CUADRO DE MONITOREO																								
FECHA CÁLCULO:	DE	DD	MM	AAAA	META <small>(Definida para el periodo que se está midiendo)</small>	97.6% a diciembre 2020	AÑO / SEMESTRE / PERIODO	SEGUNDO SEMESTRE DE 2020																
NOMBRES APELLIDOS CARGO: <small>(Quién mide el indicador)</small>	Y /	Antón García Barreto / Líder del proceso																						
ANÁLISIS <small>(Resultado con respecto a la Meta, al rango de desempeño y acciones de mejoramiento)</small>	Resultado obtenido <small>(Datos completos de la fórmula)</small>				Fórmula: a. Oportunidad del servicio (corto) = 93.39 % b. Atención del personal (bueno) = 99.28 % c. Calidad del servicio (bueno) = 99.28 % d. Eficacia de los sistemas de información (bueno) = 98.65 % Promedio: ((93.39 %) + (99.28 %) + (98.65 %) + (99.28 %)) / 4 = 97.65%																			
	Descripción del resultado <small>(Describa el resultado y adjunte tablas, comparativos y/o gráficos que faciliten el análisis)</small>				Para la medición del indicador de Calificación del Servicio para el segundo semestre de 2020, se toma la información obtenida en la encuesta de satisfacción del usuario, de las cuales 691 emitieron su respectiva calificación al servicio recibido; el análisis realizado en cada uno de los criterios de evaluación es: 5. Oportunidad del Servicio: los datos obtenidos, muestran que se han recibido 691 calificaciones en este periodo, 581 fueron atendidas en un día, cumpliendo con el tiempo establecido por el proceso SITT de disponer de tres días hábiles para la solución de los requerimientos; dicho resultado equivale a que el 84.1 % de las solicitudes, tuvieron un desempeño satisfactorio.																			
						<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Porcentaje</th> <th>Nº de Votos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Corto tiempo (1 día)</td> <td> 84,1 %</td> <td>581</td> </tr> <tr> <td>Periodo normal (2 Días)</td> <td> 12,0 %</td> <td>83</td> </tr> <tr> <td>Un poco demorado (3 días)</td> <td> 3,9 %</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Valor global:</td> <td>93,39 %</td> </tr> </tbody> </table>			Porcentaje	Nº de Votos	Corto tiempo (1 día)	84,1 %	581	Periodo normal (2 Días)	12,0 %	83	Un poco demorado (3 días)	3,9 %	27	Valor global:		93,39 %		
	Porcentaje	Nº de Votos																						
Corto tiempo (1 día)	84,1 %	581																						
Periodo normal (2 Días)	12,0 %	83																						
Un poco demorado (3 días)	3,9 %	27																						
Valor global:		93,39 %																						

6. **Atención al Personal:** en la medición del presente criterio, se evidencia que 691 solicitudes de las que se recibieron, 680 calificaron que la atención del personal brindada en la solución de los requerimientos ha sido buena, y equivalente al 98,4% del total de calificaciones recibidas; con dicho resultado es importante mencionar que el desempeño que se ha tenido es excelente, el cual es constante respecto a períodos anteriores.

	Porcentaje	Nº de Votos
Buena	98,4 %	680
Regular	11,0 %	7
Deficiente	0,6 %	4
Valor global:		99,28 %

7. **Calidad del Servicio:** los usuarios han calificado la calidad del servicio como buena con un 97.1%, siendo este un rango de desempeño excelente, de los servicios brindados por el proceso SITT.

	Porcentaje	Nº de Votos
Buena (su dificultad fue resuelta)	97,1 %	671
Regular (su dificultad fue resuelta parcialmente)	1,7 %	12
Deficiente (su dificultad no fue resuelta)	1,2 %	8
Valor global:		98,65 %

8. Eficacia de los sistemas de información: Los usuarios que utilizan los sistemas de información desarrollados e implementados por el proceso SITT, han calificado como buena la eficacia de dichos sistemas en un 98.4 %. Se evidencia que 680 evaluaciones buenas de 691 recibidas están de acuerdo en que los sistemas de información cumplen con su nivel de eficacia.

	Porcentaje	Nº de Votos
Buena	98,4 %	680
Regular	1,0 %	7
Deficiente	0,6 %	4
Valor global:	99,28 %	

El nivel de satisfacción del usuario en la vigencia del segundo semestre 2020 es de **97.65%** en promedio, siendo este un rango de desempeño satisfactorio el cual indica que el proceso SITT ha alcanzado la meta propuesta estimada en 97.6% y muestra un puntaje de 0.05 % por encima de lo propuesto. Las calificaciones obtenidas en cada uno de los criterios medidos dejan ver el compromiso y el fortalecimiento de cada una de las actividades y subprocesos del área de TI, enfocados y comprometidos con el mejoramiento continuo.

Ubicación en el rango de desempeño: SATISFACTORIO

Se cumplió la meta?: SI

(Si / No)

Análisis de causas:

(Describa en detalle cuando:

- 1 escenario: No se cumplió la meta independientemente del rango. (Por qué? Qué falló o no salió como se esperaba?)
- 2 escenario: Se cumplió la meta en un rango aceptable o satisfactorio (lo que se hizo bien).
- 3 escenario: Se cumplió la meta en un rango insatisfactorio (Por que el resultado en este rango)

Se puede evidenciar que se cumplió la meta propuesta, en la que es importante resaltar que se cuenta con personal idóneo y altamente capacitado, con alto sentido de pertenencia, brindando lo mejor de sí en cada solicitud y/o requerimientos realizado, viéndose reflejado en la satisfacción de los usuarios de los servicios del proceso SITT. Es de mencionar que el tiempo en el que se brindan respuestas a las solicitudes puede variar dependiendo del tipo de solicitud, que, aunque se cuenta con un tiempo máximo de tres (3) días hábiles para dar trámite, resulta ser que en algunos casos dichas solicitudes dependen de compra de elementos tecnológicos, en algunos casos dependen de respuesta de otras dependencias, entre otros.

Acciones correctivas, preventivas o de mejora:

(Formule detalladamente las acciones que apliquen:

Formule acciones correctivas si no alcanzó la meta
Formule acciones preventivas cuando haya alcanzado la meta pero su rango no es satisfactorio

Para el proceso SITT es de gran importancia la calificación dada por los usuarios de los servicios que brinda, por lo tanto, seguirá trabajando en el fortalecimiento de la prestación del servicio, garantizando un entorno agradable y atención oportuna, de manera eficaz y eficiente en cada una de las solicitudes atendidas, como también la realización de mantenimientos preventivos y correctivos a los recursos tecnológicos

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA						
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	Documento	F-SI-SIG-022	Código	13-12-2017	Fecha	Revisión
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Dependencia	LÍDER SIG			Aprobado	Pág. 9(53)	

	Formule acciones de mejora si alcanzó la meta y su rango es satisfactorio	
	Medios de verificación de las acciones: (Describa en detalle en dónde planeará las acciones formuladas que le serán verificadas en los seguimientos)	Plan de Acción, Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos tecnológicos, Portal de la División de sistemas (Requerimiento).



	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA					
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES		Documento	Código	Fecha	Revisión
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Dependencia	F-SI-SIG-022	13-12-2017	D
			LÍDER SIG	Aprobado	Pág. 10(53)	

MEDICION / CUADRO DE MONITOREO																					
FECHA CÁLCULO:	DE	DD	MM	AAAA	META <small>(Definida para el periodo que se está midiendo)</small>	97.6% a junio de 2020	AÑO / SEMESTRE / PERIODO	PRIMER SEMESTRE DE 2020													
NOMBRES APELLIDOS CARGO: <small>(Quién mide el indicador)</small>	Y /	Antón García Barreto / Líder del proceso																			
ANÁLISIS <small>(Resultado con respecto a la Meta, al rango de desempeño y acciones de mejoramiento)</small>	Resultado obtenido <small>(Datos completos de la fórmula)</small>	Fórmula: a. Oportunidad del servicio (corto) = 94.09 % b. Atención del personal (bueno) = 98.93 % c. Calidad del servicio (bueno) = 99.19 % d. Eficacia de los sistemas de información (bueno) = 98.27 % Promedio: ((94.09 %)+(98.93 %)+(99.19 %)+(98.27 %)) / 4 = 97.4%																			
	Descripción del resultado <small>(Describa el resultado y adjunte tablas, comparativos y/o gráficos que faciliten el análisis)</small>	Para la medición del indicador de Calificación del Servicio para el primer semestre de 2020, se toma la información obtenida en la encuesta de satisfacción del usuario, de las cuales 800 emitieron su respectiva calificación al servicio recibido; el análisis realizado en cada uno de los criterios de evaluación es: 9. Oportunidad del Servicio: los datos obtenidos, muestran que se han recibido 869 calificaciones en este período, 734 fueron atendidas en un día, cumpliendo con el tiempo establecido por el proceso SITT de disponer de tres días hábiles para la solución de los requerimientos; dicho resultado equivale a que el 84.5 % de las solicitudes, tuvieron un desempeño satisfactorio.																			
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Porcentaje</th> <th>Nº de Votos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Corto tiempo (1 día)</td> <td>84.5 %</td> <td>734</td> </tr> <tr> <td>Periodo normal (2 Días)</td> <td>13.3 %</td> <td>116</td> </tr> <tr> <td>Un poco demorado (3 días)</td> <td>2.2 %</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Valor global:</td> <td>94.09%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>								Porcentaje	Nº de Votos	Corto tiempo (1 día)	84.5 %	734	Periodo normal (2 Días)	13.3 %	116	Un poco demorado (3 días)	2.2 %	19	Valor global:	94.09%	
	Porcentaje	Nº de Votos																			
Corto tiempo (1 día)	84.5 %	734																			
Periodo normal (2 Días)	13.3 %	116																			
Un poco demorado (3 días)	2.2 %	19																			
Valor global:	94.09%																				

10. Atención del Personal: en la medición del presente criterio, se evidencia que 892 solicitudes de las que se recibieron 847, calificaron que la atención del personal brindada en la solución de los requerimientos ha sido buena, y equivalente al 97,5% del total de calificaciones recibidas; con dicho resultado es importante mencionar que el desempeño que se ha tenido es excelente, el cual es constante respecto a períodos anteriores.

	Porcentaje	Nº de Votos
Buena	97.5 %	847
Regular	1.8 %	16
Deficiente	0.7 %	6
Valor global:		98.93%

11. Calidad del servicio: los usuarios han calificado la calidad del servicio como buena con un 97.9%, siendo este un rango de desempeño excelente, de los servicios brindados por el proceso SITT.

	Porcentaje	Nº de Votos
Buena	97.9 %	851
Regular	1.7 %	15
Deficiente	0.3 %	3
Valor global:		99.19%

12. Eficacia de los sistemas de información: Los usuarios que utilizan los sistemas de información desarrollados e implementados por el proceso SITT, han calificado como buena la eficacia de dichos sistemas en un 95.7 %. Se evidencia que 832 evaluaciones buenas de 869 recibidas están de acuerdo en que los sistemas de información cumplen con su nivel de eficacia.

	Porcentaje	Nº de Votos
Buena (su dificultad fue resuelta)	95.7 %	832
Regular (su dificultad fue resuelta parcialmente)	3.3 %	29

	Deficiente (su dificultad no fue resuelta)	0.9 %	8
		Valor global:	97.50 %
	<p>El nivel de satisfacción del usuario es de 97.4% en promedio, siendo este un rango de desempeño satisfactorio el cual está a 0.2 décimas por debajo de la meta propuesta; quiere decir que es importante mencionar que dicho resultado se ve afectado por que estas calificaciones que corresponden a situaciones fuera del control del proceso SITT, como son el caso de solicitudes de adquirir elementos tecnológicos los cuales por trámites internos de compra se demoran más días, el cual hace que el resultado de la calificación baje.</p> <p>Así mismo, si se calcula el resultado en el período de 01/01/2020 a 30/06/2020, período en el cual la encuesta de satisfacción del usuario ya contaba con los cuatro criterios definidos; se obtiene un rango de desempeño excelente, tal como lo muestra el siguiente cálculo:</p> <p>Criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Oportunidad del servicio (corto) = 91.79 % b. Atención del personal (bueno) = 98.71 % c. Calidad del servicio (bueno) = 98.58 % d. Eficacia de los sistemas de información (bueno) = 97.50 % <p>Promedio: $((91.79 \%) + (98.71 \%) + (98.58 \%) + (97.50 \%)) / 4 = 96.65\%$</p>		
Ubicación en el rango de desempeño: SATISFACTORIO		Se cumplió la meta?: NO (Si / No)	
<p>Análisis de causas: (Describa en detalle cuando:</p> <p>1 escenario: No se cumplió la meta independientemente del rango. (Por qué? Qué falló o no salió como se esperaba?) 2 escenario: Se cumplió la meta en un rango aceptable o satisfactorio (lo que se hizo bien). 3 escenario: Se cumplió la meta en un rango insatisfactorio (Por que el resultado en este rango)</p>		<p>En esta medición se observa que existen solicitudes que toman más de dos o tres días para solucionar el requerimiento, como son el caso de la no revisión de equipos por encontrarse en período de garantía al momento de presentar la falla y que por lo tanto el tratamiento respectivo queda a cargo del proveedor del mismo, el no cumplimiento de la solicitud en el período establecido por referirse a creación de vistas, módulos y/o reportes que por su misma complejidad requieren de más días para ser atendidos, así mismo las solicitudes para adquirir elementos tecnológicos los cuales por trámites internos de compras, para dar solución o respuesta depende de otras dependencias y se demoran más tiempo e incluso puede tomar meses, debido a esto hace que los usuarios califiquen la oportunidad del servicio como bajo y por tal motivo no se alcance la meta definida.</p>	

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA							
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	Documento	F-SI-SIG-022	Código	13-12-2017	Fecha	Revisión	D
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Dependencia	LÍDER SIG	Aprobado		Pág. 13(53)		

		Pero esto no quiere decir que estemos con un nivel bajo por debajo, al contrario el nivel es satisfactorio y continuamos hacia la mejora continua.
	Acciones correctivas, preventivas o de mejora: (Formule detalladamente las acciones que apliquen: Formule acciones correctivas si no alcanzó la meta Formule acciones preventivas cuando haya alcanzado la meta pero su rango no es satisfactorio Formule acciones de mejora si alcanzó la meta y su rango es satisfactorio)	Para el proceso SITT es de gran importancia la calificación dada por los usuarios de los servicios que brinda, por lo tanto seguirá trabajando en el fortalecimiento de la prestación del servicio, garantizando un entorno agradable y atención oportuna, de manera eficaz y eficiente en cada una de las solicitudes atendidas, como también la realización de mantenimientos preventivos y correctivos a los recursos tecnológicos.
	Medios de verificación de las acciones: (Describa en detalle en dónde planeará las acciones formuladas que le serán verificadas en los seguimientos))	Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos tecnológicos, Portal de la División de sistemas (Requerimiento).



	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA								
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES		Documento	F-SI-SIG-022	Código	13-12-2017	Fecha	Revisión	D
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Dependencia	LÍDER SIG	Aprobado		Pág. 14(53)		

MEDICION / CUADRO DE MONITOREO																								
FECHA CÁLCULO:	DE	DD	MM	AAAA	META <small>(Definida para el periodo que se está midiendo)</small>	97.6% a diciembre de 2019	AÑO / SEMESTRE / PERIODO	SEGUNDO SEMESTRE DE 2019																
NOMBRES APELLIDOS CARGO: <small>(Quién mide el indicador)</small>	Y /	Antón García Barreto / Líder del proceso																						
ANÁLISIS <small>(Resultado con respecto a la Meta, al rango de desempeño y acciones de mejoramiento)</small>	Resultado obtenido <small>(Datos completos de la fórmula)</small>				Fórmula: a. Oportunidad del servicio (corto) = 91.79 % b. Atención del personal (bueno) = 98.71 % c. Calidad del servicio (bueno) = 98.58 % d. Eficacia de los sistemas de información (bueno) = 97.50 % Promedio: ((91.79 %)+(98.71 %)+(98.58 %)+(97.50 %)) / 4 = 96.65%																			
	Descripción del resultado <small>(Describa el resultado y adjunte tablas, comparativos y/o gráficos que faciliten el análisis)</small>				Para la medición del indicador de Calificación del Servicio para el segundo semestre de 2019, se toma la información obtenida en la encuesta de satisfacción del usuario, de las cuales 800 emitieron su respectiva calificación al servicio recibido; el análisis realizado en cada uno de los criterios de evaluación es: 13. Oportunidad del Servicio: los datos obtenidos, muestran que se han recibido 800 calificaciones en este período, 626 fueron atendidas en un día, cumpliendo con el tiempo establecido por el proceso SITT de disponer de tres días hábiles para la solución de los requerimientos; dicho resultado equivale a que el 78.3 % de las solicitudes, tuvieron un desempeño satisfactorio.																			
						<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Porcentaje</th> <th>Nº de Votos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Corto tiempo (1 día)</td> <td> 78.3 %</td> <td>626</td> </tr> <tr> <td>Periodo normal (2 Días)</td> <td> 18.9 %</td> <td>151</td> </tr> <tr> <td>Un poco demorado (3 días)</td> <td> 2.9 %</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>Valor global:</td> <td colspan="2">91.79%</td> </tr> </tbody> </table>					Porcentaje	Nº de Votos	Corto tiempo (1 día)	78.3 %	626	Periodo normal (2 Días)	18.9 %	151	Un poco demorado (3 días)	2.9 %	23	Valor global:	91.79%	
	Porcentaje	Nº de Votos																						
Corto tiempo (1 día)	78.3 %	626																						
Periodo normal (2 Días)	18.9 %	151																						
Un poco demorado (3 días)	2.9 %	23																						
Valor global:	91.79%																							



14. Atención del Personal: en la medición del presente criterio, se evidencia que 778 solicitudes de las que se recibieron 793, calificaron que la atención del personal brindada en la solución de los requerimientos ha sido buena, y equivalente al 97,3% del total de calificaciones recibidas; con dicho resultado es importante mencionar que el desempeño que se ha tenido es excelente, el cual es constante respecto a períodos anteriores.

	Porcentaje	Nº de Votos
Buena	97.3 %	778
Regular	1.6 %	13
Deficiente	1.1 %	9
Valor global:		98.71 %

15. Calidad del servicio: los usuarios han calificado la calidad del servicio como buena con un 96.8%, siendo este un rango de desempeño excelente, de los servicios brindados por el proceso SITT.

	Porcentaje	Nº de Votos
Buena	96.8 %	774
Regular	2.3 %	18
Deficiente	1.0%	8
Valor global:		98.58 %

16. Eficacia de los sistemas de información: Los usuarios que utilizan los sistemas de información desarrollados e implementados por el proceso SITT, han calificado como buena la eficacia de dichos sistemas en un 93,9 %. Se evidencia que 751 evaluaciones buenas de 800 recibidas están de acuerdo en que los sistemas de información cumplen con su nivel de eficacia.

	Porcentaje	Nº de Votos
Buena (su dificultad fue resuelta)	93.9 %	751
Regular (su dificultad fue resuelta parcialmente)	4.8 %	38

	<table border="1"> <tr> <td>Deficiente (su dificultad no fue resuelta)</td> <td>1.4 %</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Valor global:</td> <td>97.50 %</td> </tr> </table>	Deficiente (su dificultad no fue resuelta)	1.4 %	11		Valor global:	97.50 %
	Deficiente (su dificultad no fue resuelta)	1.4 %	11				
		Valor global:	97.50 %				
<p>El nivel de satisfacción del usuario es de 96.65% en promedio, siendo este un rango de desempeño satisfactorio por debajo de la meta propuesta; es importante mencionar que dicho resultado se ve afectado por que estas calificaciones que corresponden a situaciones fuera del control del proceso SITT, como son el caso de solicitudes de adquirir elementos tecnológicos los cuales por trámites internos de compra se demoran más días, el cual hace que el resultado de la calificación baje.</p> <p>Así mismo, si se calcula el resultado en el período de 30/06/2019 a 30/012/2019, período en el cual la encuesta de satisfacción del usuario ya contaba con los cuatro criterios definidos; se obtiene un rango de desempeño excelente, tal como lo muestra el siguiente cálculo:</p> <p>Criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Oportunidad del servicio (corto) = 92.21 % b. Atención del personal (bueno) = 99.23 % c. Calidad del servicio (bueno) = 99.11 % d. Eficacia de los sistemas de información (bueno) = 97.92 % <p>Promedio: ((92.21 %)+(99.23 %)+(99.11 %)+(97.92 %)) / 4 = 97.12%</p>							
<table border="1"> <tr> <td>Ubicación en el rango de desempeño: SATISFACTORIO</td> <td>Se cumplió la meta?: NO (Si / No)</td> </tr> </table>	Ubicación en el rango de desempeño: SATISFACTORIO	Se cumplió la meta?: NO (Si / No)					
Ubicación en el rango de desempeño: SATISFACTORIO	Se cumplió la meta?: NO (Si / No)						
<p>Análisis de causas: (Describa en detalle cuando:</p> <p>1 escenario: No se cumplió la meta independientemente del rango. (Por qué? Qué falló o no salió como se esperaba?) 2 escenario: Se cumplió la meta en un rango aceptable o satisfactorio (lo que se hizo bien). 3 escenario: Se cumplió la meta en un rango insatisfactorio (Por que el resultado en este rango)</p>	<p>En esta medición se observa que existen solicitudes que toman más de dos o tres días para solucionar el requerimiento, como son el caso de la no revisión de equipos por encontrarse en período de garantía al momento de presentar la falla y que por lo tanto el tratamiento respectivo queda a cargo del proveedor del mismo, el no cumplimiento de la solicitud en el período establecido por referirse a creación de vistas, módulos y/o reportes que por su misma complejidad requieren de más días para ser atendidos, así mismo las solicitudes para adquirir elementos tecnológicos los cuales por trámites internos de compras, para dar solución o respuesta depende de otras dependencias y se demoran más tiempo e incluso puede tomar meses, debido a esto hace que los usuarios califiquen la oportunidad del servicio como bajo y por tal motivo no se alcance la meta definida.</p>						

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA							
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	Documento	F-SI-SIG-022	Código	13-12-2017	Fecha	Revisión	D
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Dependencia	LÍDER SIG	Aprobado		Pág.	17(53)	

		Pero esto no quiere decir que estemos con un nivel bajo por debajo, al contrario el nivel es satisfactorio y continuamos hacia la mejora continua.
	Acciones correctivas, preventivas o de mejora: (Formule detalladamente las acciones que apliquen: Formule acciones correctivas si no alcanzó la meta Formule acciones preventivas cuando haya alcanzado la meta pero su rango no es satisfactorio Formule acciones de mejora si alcanzó la meta y su rango es satisfactorio	Para el proceso SITT es de gran importancia la calificación dada por los usuarios de los servicios que brinda, por lo tanto seguirá trabajando en el fortalecimiento de la prestación del servicio, garantizando un entorno agradable y atención oportuna, de manera eficaz y eficiente en cada una de las solicitudes atendidas, como también la realización de mantenimientos preventivos y correctivos a los recursos tecnológicos.
	Medios de verificación de las acciones: (Describa en detalle en dónde planeará las acciones formuladas que le serán verificadas en los seguimientos)	Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos tecnológicos, Portal de la División de sistemas (Requerimiento).



MEDICION / CUADRO DE MONITOREO

FECHA CÁLCULO:	DE	DD	MM	AAAA	META <small>(Definida para el periodo que se está midiendo)</small>	97.6% a junio de 2019	AÑO / SEMESTRE / PERIODO	PRIMER SEMESTRE DE 2019
NOMBRES APELLIDOS CARGO: <small>(Quién mide el indicador)</small>	Y /	Antón García Barreto / Líder del proceso						
ANÁLISIS <small>(Resultado con respecto a la Meta, al rango de desempeño y acciones de mejoramiento)</small>	Resultado obtenido <small>(Datos completos de la fórmula)</small>				Fórmula: a. Oportunidad del servicio (corto) = 92.21 % b. Atención del personal (bueno) = 99.23 % c. Calidad del servicio (bueno) = 99.11 % d. Eficacia de los sistemas de información (bueno) = 97.92 % Promedio: ((92.21 %)+(99.23 %)+(99.11 %)+(97.92 %)) / 4 = 97.12%			
	Descripción del resultado <small>(Describa el resultado y adjunte tablas, comparativos y/o gráficos que faciliten el análisis)</small>				Para la medición del indicador de Calificación del Servicio para el primer semestre de 2019, se toma la información obtenida en la encuesta de satisfacción del usuario en el rango de 01/01/2019 a 30/06/2019, período en el cual se recibieron 789 solicitudes y de las cuales 864 emitieron su respectiva calificación al servicio recibido; el análisis realizado en cada uno de los criterios de evaluación es: 1. Oportunidad del Servicio: los datos obtenidos, muestran que se han recibido 864 calificaciones en este período, 681 fueron atendidas en un día, cumpliendo con el tiempo establecido por el proceso SITT de disponer de tres días hábiles para la solución de los requerimientos; dicho resultado equivale a que el 78.8 % de las solicitudes tuvieron un desempeño satisfactorio. En esta medición se observa que existen solicitudes que toman más de dos o tres días para solucionar el requerimiento y esto sucede porque se necesita adquirir elementos tecnológicos los cuales por trámites internos de compras se demoran más días, para dar solución o respuesta depende de otras dependencias como (compra, solicitud de elementos), para lo cual se requiere más de un día para dar respuesta a estas solicitudes, por tal motivo hace que la calificación baje.			

	Porcentaje	Nº de Votos
Corto tiempo (1 día)	78.8 %	681
Periodo normal (2 Días)	19.0 %	164
Un poco demorado (3 días)	2.2 %	19
Valor global:	92.21%	

2. Atención del Personal: en la medición del presente criterio, se evidencia que 848 solicitudes de las que se recibieron 864, calificaron que la atención del personal brindada en la solución de los requerimientos ha sido buena, y equivalente al 98,1 % del total de calificaciones recibidas; con dicho resultado es importante mencionar que el desempeño que se ha tenido es excelente, el cual es constante respecto a períodos anteriores.

	Porcentaje	Nº de Votos
Buena	98.1 %	848
Regular	1.4 %	12
Deficiente	0.5 %	4
Valor global:	99.23 %	

3. Calidad del servicio: los usuarios han calificado la calidad del servicio como buena con un 97.7%, siendo este un rango de desempeño excelente, de los servicios brindados por el proceso SITT.

	Porcentaje	Nº de Votos
Buena	97.7 %	844
Regular	2.0 %	17
Deficiente	0.3 %	3
Valor global:	99.11 %	

4. Eficacia de los sistemas de información: Los usuarios que utilizan los sistemas de información desarrollados e implementados por el proceso SITT, han calificado como buena la eficacia de dichos sistemas en un 95,0 %. Se evidencia que 821 evaluaciones buenas de 864 recibidas están de acuerdo en que los sistemas de información cumplen con su nivel de eficacia.

	Porcentaje	Nº de Votos
Buena (su dificultad fue resuelta)	95.0 %	821
Regular (su dificultad fue resuelta parcialmente)	3.7%	32
Deficiente (su dificultad no fue resuelta)	1.3%	11
Valor global:	97.92%	

El nivel de satisfacción del usuario es de 97.12% en promedio, siendo este un rango de desempeño satisfactorio por debajo de la meta propuesta; es importante mencionar que dicho resultado se ve afectado por que estas calificaciones que corresponden a situaciones fuera del control del proceso SITT, como son el caso de solicitudes de adquirir elementos tecnológicos los cuales por trámites internos de compra se demoran más días, el cual hace que la calificación baje.

Así mismo, si se calcula el resultado en el período de 30/06/2018 a 30/012/2018, período en el cual la encuesta de satisfacción del usuario ya contaba con los cuatro criterios definidos; se obtiene un rango de desempeño excelente, tal como lo muestra el siguiente cálculo:

Criterios:

- a. Oportunidad del servicio (corto) = 91.92 %
- b. Atención del personal (bueno) = 98.85 %
- c. Calidad del servicio (bueno) = 98.98 %
- d. Eficacia de los sistemas de información (bueno) = 98.19 %

Promedio: $((91.92\%)+(98.85\%)+(98.98\%)+(98.19\%)) / 4 = 96.98\%$

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA							
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	Documento	F-SI-SIG-022	Código	13-12-2017	Fecha	Revisión	D
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Dependencia	LÍDER SIG	Aprobado		Pág.	21(53)	

	Ubicación en el rango de desempeño: SATISFACTORIO		Se cumplió la meta?: NO (Si / No)
	Análisis de causas: (Describa en detalle cuando: 1 escenario: No se cumplió la meta independientemente del rango. (Por qué? Qué falló o no salió como se esperaba?) 2 escenario: Se cumplió la meta en un rango aceptable o satisfactorio (lo que se hizo bien). 3 escenario: Se cumplió la meta en un rango insatisfactorio (Por que el resultado en este rango)	No se alcanzó la meta debido a que los usuarios calificaron la oportunidad del servicio bajo, y en muchos casos requiere más de dos o tres días para solucionar el requerimiento. También muchas veces sucede porque se necesitan adquirir elementos tecnológicos los cuales por trámites internos de compra u otros procesos demandan más días. Pero esto no quiere decir que estemos con un nivel bajo debajo, al contrario el nivel es satisfactorio y continuamos hacia la mejora continua.	
	Acciones correctivas, preventivas o de mejora: (Formule detalladamente las acciones que apliquen: Formule acciones correctivas si no alcanzó la meta Formule acciones preventivas cuando haya alcanzado la meta pero su rango no es satisfactorio Formule acciones de mejora si alcanzó la meta y su rango es satisfactorio	Para el proceso SITT es de gran importancia la calificación dada por los usuarios de los servicios que brinda, por lo tanto seguirá trabajando en el fortalecimiento de la prestación del servicio, garantizando un entorno agradable y atención oportuna, de manera eficaz y eficiente en cada una de las solicitudes atendidas, como también la realización de mantenimientos preventivos y correctivos a los recursos tecnológicos.	
Medios de verificación de las acciones: (Describa en detalle en dónde planeará las acciones formuladas que le serán verificadas en los seguimientos)	Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos tecnológicos, Portal de la División de sistemas (Requerimiento).		



MEDICION / CUADRO DE MONITOREO

FECHA CÁLCULO:	DE	DD	MM	AAAA	META <small>(Definida para el periodo que se está midiendo)</small>	97.6% a diciembre de 2018	AÑO / SEMESTRE / PERIODO	SEGUNDO SEMESTRE DE 2018
NOMBRES APELLIDOS CARGO: <small>(Quién mide el indicador)</small>	Y /	08	03	2019				
		Antón García Barreto / Líder del proceso						
ANÁLISIS <small>(Resultado con respecto a la Meta, al rango de desempeño y acciones de mejoramiento)</small>	Resultado obtenido <small>(Datos completos de la fórmula)</small>		Fórmula: a. Oportunidad del servicio (corto) = 91.92 % b. Atención del personal (bueno) = 98.85 % c. Calidad del servicio (bueno) = 98.98 % d. Eficacia de los sistemas de información (bueno) = 98.19 % Promedio: ((91.92%)+(98.85%)+(98.98%)+(98.19%)) / 4 = 96.98					
	Descripción del resultado <small>(Describe el resultado y adjunte tablas, comparativos y/o gráficos que faciliten el análisis)</small>		Para la medición del indicador de Calificación del Servicio para el Segundo semestre de 2018, se toma la información obtenida en la encuesta de satisfacción del usuario en el rango de 01/07/2018 a 31/12/2018, período en el cual se recibieron 691 solicitudes y de las cuales 755 emitieron su respectiva calificación al servicio recibido; el análisis realizado en cada uno de los criterios de evaluación es: 5. Oportunidad del Servicio: los datos obtenidos, muestran que de las 755 calificaciones recibidas en este período, 594 de ellas fueron atendidas en un día, cumpliendo con el tiempo establecido por el proceso SITT de disponer de tres días hábiles para la solución de los requerimientos; dicho resultado equivale a que el 78.7 % de las solicitudes tuvieron un desempeño satisfactorio. En esta medición se observa que existen solicitudes que toman más de dos o tres días para solucionar el requerimiento y esto sucede porque se necesita adquirir elementos tecnológicos los cuales por trámites internos de compras se demoran más días, el cual hace que la calificación baje.					

	Porcentaje	Nº de Votos
Corto tiempo (1 día)	78,7 %	594
Periodo normal (2 Días)	18,4 %	139
Un poco demorado (3 días)	2,9 %	22
Valor global:	91.92%	

6. Atención del Personal: en la medición del presente criterio, se evidencia que 736 solicitudes de las que se recibieron 755, calificaron que la atención del personal brindada en la solución de los requerimientos ha sido buena, y equivalente al 98,85% del total de calificaciones recibidas; con dicho resultado es importante mencionar que el desempeño que se ha tenido es excelente, el cual es constante respecto a períodos anteriores.

	Porcentaje	Nº de Votos
Buena	97,5 %	736
Regular	1,6%	12
Deficiente	0,9 %	7
Valor global:	98,85 %	

7. Calidad del servicio: los usuarios han calificado la calidad del servicio como buena con un 97.5%, siendo este un rango de desempeño excelente, de los servicios brindados por el proceso SITT.

	Porcentaje	Nº de Votos
Buena	97,5 %	736
Regular	2,0 %	15
Deficiente	0,5%	4
Valor global:	98,98 %	

8. Eficacia de los sistemas de información: Los usuarios que utilizan los sistemas de información desarrollados e implementados por el proceso SITT, han calificado como buena la eficacia de dichos sistemas en un 96,0 %. Se evidencia que 725 evaluaciones buenas de 755 recibidas están de acuerdo en que los sistemas de información cumplen con su nivel de eficacia.

	Porcentaje	Nº de Votos
Buena (su dificultad fue resuelta)	96,0 %	725
Regular (su dificultad fue resuelta parcialmente)	2,5%	19
Deficiente (su dificultad no fue resuelta)	1,5 %	11
Valor global:	98,19%	

Al analizar los criterios en conjunto, se obtiene en promedio el 96,98 % en el nivel de satisfacción del usuario, siendo este un rango de desempeño excelente, tal como se refleja a continuación:

- a. Oportunidad del servicio (corto) = 91.92 %
- b. Atención del personal (bueno) = 98.85 %
- c. Calidad del servicio (bueno) = 98.98 %
- d. Eficacia de los sistemas de información (bueno) = 98.19 %

Promedio: $((91.92\%)+(98.85\%)+(98.98\%)+(98.19\%)) / 4 = 96.98\%$

El nivel de satisfacción del usuario es de 96.98% en promedio, siendo este un rango de desempeño satisfactorio por debajo de la meta propuesta; es importante mencionar que dicho resultado se ve afectado por que estas calificaciones que corresponden a situaciones fuera del control del proceso SITT, como son el caso de solicitudes de adquirir elementos tecnológicos los cuales por trámites internos de compra se demoran más días, el cual hace que la calificación baje.

Así mismo, si se calcula el resultado en el período de 01/01/2018 a 30/06/2018, período en el cual la encuesta de satisfacción del usuario ya contaba con los cuatro criterios definidos; se obtiene un rango de desempeño excelente, tal como lo muestra el siguiente cálculo:

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA						
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	Documento	F-SI-SIG-022	Código	13-12-2017	Fecha	Revisión
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Dependencia	LÍDER SIG	Aprobado			Pág. 25(53)

	Criterios: a. Oportunidad del servicio (corto) = 92.57 % b. Atención del personal (bueno) = 98.82 % c. Calidad del servicio (bueno) = 99.03 % d. Eficacia de los sistemas de información (bueno) = 98.06 % Promedio: ((92.57%)+(98.82%)+(99.03%)+(98.06%)) / 4 = 97.12		
	Ubicación en el rango de desempeño: SATISFACTORIO	Se cumplió la meta?: NO (Si / No)	
	Análisis de causas: (Describe en detalle cuando: 1 escenario: No se cumplió la meta independientemente del rango. (Por qué? Qué falló o no salió como se esperaba?) 2 escenario: Se cumplió la meta en un rango aceptable o satisfactorio (lo que se hizo bien). 3 escenario: Se cumplió la meta en un rango insatisfactorio (Por que el resultado en este rango)	No se alcanzó la meta debido a que los usuarios calificaron la oportunidad del servicio bajo, y en muchos casos requiere más de dos o tres días para solucionar el requerimiento. También muchas veces sucede porque se necesitan adquirir elementos tecnológicos los cuales por trámites internos de compra u otros procesos demandan más días.	
	Acciones correctivas, preventivas o de mejora: (Formule detalladamente las acciones que apliquen: Formule acciones correctivas si no alcanzó la meta Formule acciones preventivas cuando haya alcanzado la meta pero su rango no es satisfactorio Formule acciones de mejora si alcanzó la meta y su rango es satisfactorio	Para el proceso SITT es de gran importancia la calificación dada por los usuarios de los servicios que brinda, por lo tanto seguirá trabajando en el fortalecimiento de la prestación del servicio, garantizando un entorno agradable y atención oportuna, de manera eficaz y eficiente en cada una de las solicitudes atendidas, como también la realización de mantenimientos preventivos y correctivos a los recursos tecnológicos. Además de realizar seguimiento a las solicitudes que se envían a los diferentes procesos o encargados de los que dependen los recursos tecnológicos, con el fin de agilizar los requerimientos solicitados a la División de Sistemas los cuales se salen de nuestro alcance y así brindar y garantizar una atención oportuna.	
Medios de verificación de las acciones: (Describe en detalle en dónde planeará las acciones formuladas que le serán verificadas en los seguimientos)	Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos tecnológicos, Portal de la División de sistemas (Requerimiento).		



	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA					
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES		Documento	Código	Fecha	Revisión
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Dependencia	F-SI-SIG-022	13-12-2017	D
			LÍDER SIG	Aprobado	Pág. 26(53)	

MEDICION / CUADRO DE MONITOREO								
FECHA CÁLCULO:	DE	DD	MM	AAAA	META <small>(Definida para el periodo que se está midiendo)</small>	97.6% a Junio de 2018	AÑO / SEMESTRE / PERIODO	PRIMER SEMESTRE DE 2018
NOMBRES APELLIDOS CARGO: <small>(Quién mide el indicador)</small>	Y /	Antón García Barreto / Líder del proceso						
ANÁLISIS <small>(Resultado con respecto a la Meta, al rango de desempeño y acciones de mejoramiento)</small>	Resultado obtenido <small>(Datos completos de la fórmula)</small>		Fórmula: a. Oportunidad del servicio (corto) = 92.57 % b. Atención del personal (bueno) = 98.82 % c. Calidad del servicio (bueno) = 99.03 % d. Eficacia de los sistemas de información (bueno) = 98.06 % Promedio: ((92.57%)+(98.82%)+(99.03%)+(98.06%)) / 4 = 97.12					
	Descripción del resultado <small>(Describa el resultado y adjunte tablas, comparativos y/o gráficos que faciliten el análisis)</small>		Para la medición del indicador de Calificación del Servicio para el Primer semestre de 2018, se toma la información obtenida en la encuesta de satisfacción del usuario en el rango de 01/01/2018 a 30/06/2018, período en el cual se recibieron 662 solicitudes y de las cuales 480 emitieron su respectiva calificación al servicio recibido; el análisis realizado en cada uno de los criterios de evaluación es: 9. Oportunidad del Servicio: los datos obtenidos, muestran que de las 480 calificaciones recibidas en este período, 386 de ellas fueron atendidas en un día, cumpliendo con el tiempo establecido por el proceso SITT de disponer de tres días hábiles para la solución de los requerimientos; dicho resultado equivale a que el 80.4 % de las solicitudes tuvieron un desempeño satisfactorio. En esta medición se observa que existen solicitudes que toman más de dos o tres días para solucionar el requerimiento y esto sucede porque se necesita adquirir elementos tecnológicos los cuales por trámites internos de compras se demoran más días, el cual hace que la calificación baje.					



	Porcentaje	Nº de Votos
Corto tiempo (1 día)	80.4 %	386
Periodo normal (2 Días)	16.9 %	81
Un poco demorado (3 días)	2.7 %	13
Valor global:		92.57%

10. Atención del Personal: en la medición del presente criterio, se evidencia que 465 solicitudes de las que se recibieron 480, calificaron que la atención del personal brindada en la solución de los requerimientos ha sido buena, y equivalente al 96,9% del total de calificaciones recibidas; con dicho resultado es importante mencionar que el desempeño que se ha tenido es excelente, el cual es constante respecto a períodos anteriores.

	Porcentaje	Nº de Votos
Buena	96,9 %	465
Regular	2,7%	13
Deficiente	0,4 %	2
Valor global:		98,82 %

11. Calidad del servicio: los usuarios han calificado la calidad del servicio como buena en un 97.3%, siendo este un rango de desempeño excelente, de los servicios brindados por el proceso SITT.

	Porcentaje	Nº de Votos
Buena	97,3 %	467
Regular	2,5 %	12
Deficiente	0,2%	1
Valor global:		99,03 %

12. Eficacia de los sistemas de información: Los usuarios que utilizan los sistemas de información desarrollados e implementados por el proceso SITT, han calificado como buena la eficacia de dichos sistemas en un 94,8 %. Se evidencia que 455 evaluaciones buenas de 480 recibidas están de acuerdo en que los sistemas de información cumplen con su nivel de eficacia.

	Porcentaje	Nº de Votos
Buena (su dificultad fue resuelta)	94,8 %	455
Regular (su dificultad fue resuelta parcialmente)	4,6%	22
Deficiente (su dificultad no fue resuelta)	0,6 %	3
Valor global:		98,06%

Al analizar los criterios en conjunto, se obtiene en promedio el 97,12 % en el nivel de satisfacción del usuario, siendo este un rango de desempeño excelente, tal como se refleja a continuación:

1. Oportunidad del servicio (corto) = 92.57 %
2. Atención del personal (bueno) = 98.82 %
3. Calidad del servicio (bueno) = 99.03 %
4. Eficacia de los sistemas de información (bueno) = 98.06 %
5. Promedio: $((92.57\%)+(98.82\%)+(99.03\%)+(98.06\%)) / 4 = 97.12 \%$

Al analizar los criterios en conjunto, se obtiene en promedio el 97.12 % en el nivel de satisfacción del usuario, siendo este un rango de desempeño satisfactorio por debajo de la meta propuesta; es importante mencionar que dicho resultado se vio afectado por que estas calificaciones corresponden a situaciones fuera del control del proceso SITT, como son el caso de solicitudes de adquirir elementos tecnológicos los cuales por trámites internos de compra se demoran más días, el cual hace que la calificación baje.

Ubicación en el rango de desempeño: Satisfactorio

Se cumplió la meta?: SI
(Si / No)

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA						
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	Documento	F-SI-SIG-022	Código	13-12-2017	Fecha	Revisión
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Dependencia	LÍDER SIG			Aprobado	Pág. 29(53)	

	Análisis de causas: <small>(Describa en detalle cuando: el resultado haya sido insatisfactorio, aceptable y/o se haya incumplido la meta. Por qué? Qué falló o no salió como se esperaba?)</small>	No Aplica
	Acciones correctivas, preventivas o de mejora: <small>(Formule detalladamente las acciones que apliquen según la ubicación en el rango de desempeño)</small>	Para el proceso SITT es de gran importancia la calificación dada por los usuarios de los servicios que brinda, por lo tanto seguirá trabajando en el fortalecimiento de la prestación del servicio, garantizando un entorno agradable y atención oportuna, de manera eficaz y eficiente en cada una de las solicitudes atendidas, como también la realización de mantenimientos preventivos y correctivos a los recursos tecnológicos.
	Medios de verificación de las acciones: <small>(Describa en detalle en dónde planeará las acciones formuladas que le serán verificadas en los seguimientos)</small>	Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos tecnológicos, Portal de la División de sistemas (Requerimiento).



MEDICION / CUADRO DE MONITOREO

FECHA CÁLCULO:	DE	DD	MM	AAAA	META (Definida para el periodo que se está midiendo)	97%	AÑO / SEMESTRE / PERIODO	SEGUNDO SEMESTRE DE 2017
NOMBRES APELLIDOS CARGO: (Quién mide el indicador)	Y /	12	02	2018				
ANÁLISIS (Resultado con respecto a la Meta, al rango de desempeño y acciones de mejoramiento)	Resultado obtenido (Datos completos de la fórmula)		Fórmula: a. Oportunidad del servicio (corto) = 93.18 % b. Atención del personal (bueno) = 99.29 % c. Calidad del servicio (bueno) = 98.87 % d. Eficacia de los sistemas de información (bueno) = 98.58 % Promedio: ((93.18 %)+(99.29 %)+(98.87 %)+(98.58 %)) / 4 = 97.48 %					
	Descripción del resultado (Describa el resultado y adjunte tablas, comparativos y/o gráficos que faciliten el análisis)							
	Ubicación en el rango de desempeño: Satisfactorio				Se cumplió la meta?: Si (Si / No)			
	Análisis de causas: (Describa en detalle cuando: el resultado haya sido insatisfactorio, aceptable y/o se haya incumplido la meta. Por qué? Qué falló o no salió como se esperaba?)		N/A					
	Acciones correctivas, preventivas o de mejora: (Formule detalladamente las acciones que apliquen según la ubicación en el rango de desempeño)		Para el proceso SITT es de gran importancia la calificación dada por los usuarios de los servicios que brinda, por lo tanto seguirá trabajando en el fortalecimiento de la prestación del servicio, garantizando un entorno agradable y atención oportuna, de manera eficaz y eficiente en cada una de las solicitudes atendidas, como también la realización de mantenimientos preventivos y correctivos a los recursos tecnológicos.					
	Medios de verificación de las acciones: (Describa en detalle en dónde planeará las acciones formuladas que le serán verificadas en los seguimientos)		Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos tecnológicos, Portal de la División de sistemas (Requerimiento)					

MEDICION / CUADRO DE MONITOREO

FECHA CÁLCULO:	DE	DD	MM	AAAA	META <small>(Definida para el periodo que se está midiendo)</small>	94%	AÑO / SEMESTRE / PERIODO	PRIMER SEMESTRE DE 2017
		01	08	2017				
RESULTADO OBTENIDO <small>(Datos completos de la formula y resultado)</small>	<p>Fórmula:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Oportunidad del servicio (corto) = 93.99 % b. Atención del personal (bueno) = 99.38 % c. Calidad del servicio (bueno) = 99.51 % d. Eficacia de los sistemas de información (bueno) = 98.82 % <p>Promedio: $((93.99\%)+(99.38\%)+(99.51\%)+(98.82\%)) / 4 = \underline{97.93\%}$</p>							
ANÁLISIS <small>(Resultado con respecto a la Meta, al rango de desempeño y acciones de mejora)</small>	<p>Para la medición del indicador de Calificación del Servicio para el Primer semestre de 2017, se toma la información obtenida en la encuesta de satisfacción del usuario en el rango de 01/01/2017 a 30/06/2017, período en el cual se recibieron 585 solicitudes y de las cuales 539 emitieron su respectiva calificación al servicio recibido; el análisis realizado en cada uno de los criterios de evaluación es:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidad del servicio: los datos obtenidos, muestran que de las 539 calificaciones recibidas en este período, 450 de ellas fueron atendidas en un día, cumpliendo con el tiempo establecido por el proceso SITT de disponer de tres días hábiles para la solución de los requerimientos; dicho resultado equivale a decir que el 83.5% de las solicitudes tuvieron un desempeño satisfactorio. 							
							Porcentaje	Nº de Votos

Corto tiempo (1 día)		83.5 %	450
Periodo normal (2 Días)		14.7 %	70
Un poco demorado (3 días)		1.7 %	9
Valor global:		93.99%	

2. Atención del personal: en la medición del presente criterio, se evidencia que 533 solicitudes de las 539 recibidas, calificaron que la atención del personal brindada en la solución de los requerimientos ha sido buena, equivalente al 98,9% del total de calificaciones recibidas; con dicho resultado es importante mencionar que el desempeño que se ha tenido es excelente, registrando un incremento del 0.7% respecto al período anterior cuyo resultado obtenido fue de 98,2%.

		Porcentaje	Nº de Votos
Buena		98,9 %	533
Regular		1,1%	6
Deficiente		0,4 %	2
Valor global:		99,38 %	

3. Calidad del servicio: los usuarios de los servicios brindados por el proceso SITT, han calificado la calidad del servicio como buena en un 99.1%, siendo este un rango de desempeño excelente

		Porcentaje	Nº de Votos
Buena (su dificultad fue resuelta)		99,1 %	534
Regular (su dificultad fue resuelta parcialmente)		1,1 %	6
Deficiente (su dificultad no fue resuelta)		0,2%	1
Valor global:		99,51 %	

4. Eficacia de los sistemas de información: Los usuarios que utilizan los sistemas de información desarrollados e implementados por el proceso SITT, han calificado como buena la eficacia de dichos sistemas en un 97,4%. Se evidencia que 525 evaluaciones buenas de 539 recibidas están de

acuerdo en que los sistemas de información cumplen con su nivel de eficacia.

		Porcentaje	Nº de Votos
Buena		97,4 %	525
Regular		1,7%	5
Deficiente		0,9 %	9
Valor global:		98,82%	

Al analizar los criterios en conjunto, se obtiene en promedio el 97,93 % en el nivel de satisfacción del usuario, siendo este un rango de desempeño excelente, tal como se refleja a continuación:

Criterios:

- 6. Oportunidad del servicio (corto) = 93.99 %
- 7. Atención del personal (bueno) = 99.38 %
- 8. Calidad del servicio (bueno) = 99.51 %
- 9. Eficacia de los sistemas de información (bueno) = 98.82 %

Promedio: $((93.99 \%)+(99.38 \%)+(99.51 \%)+(98.82 \%)) / 4 = 97.93 \%$

Revisando las calificaciones negativas se observa que estas corresponden a situaciones fuera del control del proceso SITT, como son el caso de la no revisión de equipos por encontrarse en período de garantía al momento de presentar la falla y que por lo tanto el tratamiento respectivo queda a cargo del proveedor del mismo, el no cumplimiento de la solicitud en el período establecido por referirse a creación de vistas, módulos y/o reportes que por su misma complejidad requieren más de tres días para ser atendidos, así mismo las solicitudes de compra de equipos tecnológicos.

Para el proceso SITT es de gran importancia la calificación dada por los usuarios de los servicios que brinda, por lo tanto seguirá trabajando en el fortalecimiento de la prestación del servicio, garantizando un entorno agradable y atención oportuna, de manera eficaz y eficiente en cada una de las solicitudes atendidas, como también la realización de mantenimientos preventivos y correctivos a los recursos tecnológicos.

MEDICION / CUADRO DE MONITOREO

FECHA CÁLCULO:	DE	DD	MM	AAAA	META <small>(Definida para el periodo que se está midiendo)</small>	94% a diciembre de 2016	AÑO / SEMESTRE / PERIODO	SEGUNDO SEMESTRE DE 2016
		01	02	2017				
RESULTADO OBTENIDO <small>(Datos completos de la formula y resultado)</small>	<p>Fórmula:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Oportunidad del servicio (corto) = 87.2 % b. Atención del personal (bueno) = 98.2 % c. Calidad del servicio (bueno) = 96,8 % d. Eficacia de los sistemas de información (bueno) = 11.6 % <p>Promedio: $((87.2\%)+(98.2\%)+(96,8\%)+(11,6\%)) / 4 = \underline{73.45\%}$</p>							
ANÁLISIS <small>(Resultado con respecto a la Meta, al rango de desempeño y acciones de mejora)</small>	<p>Para la medición del indicador de Calificación del Servicio para el segundo semestre de 2016, se toma la información obtenida en la encuesta de satisfacción del usuario en el rango de 01/07/2016 a 31/12/2016, período en el cual se recibieron 776 solicitudes y de las cuales 726 emitieron su respectiva calificación al servicio recibido; el análisis realizado en cada uno de los criterios de evaluación es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad del servicio: los datos obtenidos, muestran que de las 726 calificaciones recibidas en este período, 633 de ellas fueron atendidas en un día, cumpliendo con el tiempo establecido por el proceso SITT de disponer de tres días hábiles para la solución de los requerimientos; dicho resultado equivale a decir que el 87.2% de las solicitudes tuvieron un desempeño satisfactorio, mostrando un incremento del 7% en comparación con el período anterior que registra un valor de 80,2 %. 							

	Porcentaje	Nº de Votos
Corto tiempo (1 día)	 87,2 %	633
Periodo normal (2 Días)	 9,8 %	71
Un poco demorado (3 días)	 3,0 %	22
Valor global:	94,72 %	

- Atención del personal: en la medición del presente criterio, se evidencia que 713 solicitudes de las 726 recibidas, calificaron que la atención del personal brindada en la solución de los requerimientos ha sido buena, equivalente al 98,2% del total de calificaciones recibidas; con dicho resultado es importante mencionar que el desempeño que se ha tenido es excelente, registrando un incremento del 0.6% respecto al período anterior cuyo resultado obtenido fue de 97,6%.

	Porcentaje	Nº de Votos
Buena	 98,2 %	8713
Regular	 1,1%	8
Deficiente	 0,8 %	6
Valor global:	99,08 %	

- Calidad del servicio: los usuarios de los servicios brindados por el proceso SITT, han calificado la calidad del servicio como buena en un 96.8%, siendo este un rango de desempeño excelente

	Porcentaje	Nº de Votos
Buena (su dificultad fue resuelta)	 96,8 %	703
Regular (su dificultad fue resuelta parcialmente)	 1,7 %	11
Deficiente (su dificultad no fue resuelta)	 1,5%	12
Valor global:	98,44 %	

- Eficacia de los sistemas de información: el presente criterio ha sido incluido dentro de la encuesta para su medición en noviembre del actual período, por lo que se reflejan sólo 84 calificaciones de las 726 solicitudes recibidas; dado que todas las calificaciones recibidas fueron buenas, se obtiene que el 100% de los votantes están de acuerdo en que los sistemas de información cumplen con su nivel de eficacia.

		Porcentaje	Nº de Votos
Buena		11,6 %	84
Regular		0,0%	0
Deficiente		0,0 %	0
Valor global:		100,00%	

Al analizar los criterios en conjunto, se obtiene en promedio el 73,45 % en el nivel de satisfacción del usuario, siendo este un rango de desempeño aceptable por debajo de la meta propuesta; es importante mencionar que dicho resultado se vio afectado por la inclusión del criterio de Eficacia de los sistemas de información dentro de la encuesta de satisfacción del usuario el 24 de noviembre de 2016, donde para entonces el mayor número de solicitudes había sido calificada sólo con tres de los cuatro criterios contemplados en la fórmula empleada para obtener el resultado.

Realizando el cálculo con los tres criterios iniciales con que contaba la encuesta de satisfacción del usuario en el período de 01/07/2016 a 31/12/2016, se puede observar que el rango de desempeño estaría en nivel excelente, tal como se refleja a continuación:

Criterios:

- a. Oportunidad del servicio (corto) = 87,2 %
- b. Atención del personal (bueno) = 98,2 %
- c. Calidad del servicio (bueno) = 96,8 %
- d. Eficacia de los sistemas de información (bueno) = (criterio incluido dentro de la encuesta al final del período medido)

Promedio: $((87,2 \%) + (98,2 \%) + (96,8 \%)) / 3 = 94,06 \%$

Así mismo, si se calcula el resultado en el período de 24/11/2016 a 31/12/2016, período en el cual al encuesta de satisfacción del usuario ya contaba con los cuatro criterios definidos; se obtiene un rango de desempeño excelente, tal como lo muestra el siguiente cálculo:

Criterios:

- a. Oportunidad del servicio (corto) = 84,5 %
- b. Atención del personal (bueno) = 100,0 %
- c. Calidad del servicio (bueno) = 98,8 %
- d. Eficacia de los sistemas de información (bueno) = 100,0 %

Promedio: $((84,5 \%) + (100,0 \%) + (98,8 \%) + (100,0\%) / 4) = 95,8 \%$

Revisando las calificaciones negativas se observa que estas corresponden a situaciones fuera del control del proceso SITT, como son el caso de la no revisión de equipos por encontrarse en período de garantía al momento de presentar la falla y que por lo tanto el tratamiento respectivo queda a cargo del proveedor del mismo, el no cumplimiento de la solicitud en el período establecido por referirse a creación de vistas, módulos y/o reportes que por su misma complejidad requieren más de tres días para ser atendidos, así mismo las solicitudes de compra de equipos tecnológicos.

Para el proceso SITT es de gran importancia la calificación dada por los usuarios de los servicios que brinda, por lo tanto seguirá trabajando en el fortalecimiento de la prestación del servicio, garantizando un entorno agradable y atención oportuna, de manera eficaz y eficiente en cada una de las solicitudes atendidas, como también la realización de mantenimientos preventivos y correctivos a los recursos tecnológicos; para tal efecto se contempla dentro del plan de acción la siguiente subactividad: “actualización del servidor para la consola del antivirus e instalación del agente para cada uno de los equipos de la Universidad; configuración de servidores virtualizados para respaldo de los servicios Web que brinda la Universidad y brindar mantenimiento y soporte a la granja de servidores, equipos tecnológicos y sistemas de información de la Universidad.”.

MEDICION / CUADRO DE MONITOREO

FECHA CÁLCULO:	DE	DD	MM	AAAA	META <small>(Definida para el periodo que se está midiendo)</small>	94% a Junio de 2016	AÑO / SEMESTRE / PERIODO	PRIMER SEMESTRE DE 2016															
		08	08	2016																			
RESULTADO OBTENIDO <small>(Datos completos de la formula y resultado)</small>	<p>Fórmula:</p> <p>e. Oportunidad del servicio (corto) = 83,5 % f. Atención del personal (bueno) = 97,8 % g. Calidad del servicio (bueno) = 95,8 % h. Eficacia de los sistemas de información (bueno) = 0 %</p> <p>Promedio: $((83,5\%) + (97,8\%) + (95,8\%) + (0\%)) / 4 = 69,27\%$</p> <p>Nota: el criterio d. Eficacia de los sistemas de información (bueno) tiene un resultado de 0 % debido a que para el período en que se toman los datos del 01-01-2016 al 31-07-2016, la encuesta de satisfacción aún no tiene inmersa el criterio de evaluación para la eficacia de los sistemas de información, debido a las modificaciones que deben realizarse dentro del sistema a modo de programación del código en el mismo, se espera contar con este criterio dentro de la encuesta para el período próximo, por lo tanto el promedio será recalculado obviando dicho criterio, obteniendo de esta manera el siguiente resultado:</p> <p>a. Oportunidad del servicio (corto) = 83,5 % b. Atención del personal (bueno) = 97,8 % c. Calidad del servicio (bueno) = 95,8 %</p> <p>Promedio: $((83,5\%) + (97,8\%) + (95,8\%)) / 3 = 92,36\%$</p>																						
	ANÁLISIS <small>(Resultado con respecto a la Meta, al rango de desempeño y acciones de mejora)</small>	<ul style="list-style-type: none"> Oportunidad del servicio: la oportunidad del servicio en la proceso SITT está delimitado por un período de tres (3) días hábiles para las solicitudes que no requieren de solicitud de equipos; en la medición realizada para el período en mención se puede apreciar que el criterio de oportunidad del servicio ha mejorado en un 3.3 % en relación con el período anterior, atendiendo 684 solicitudes de las 819 resueltas en un tiempo de un (1) día, tal como se evidencia en la siguiente información: <table border="1" data-bbox="577 1136 1559 1339"> <thead> <tr> <th></th> <th>Porcentaje</th> <th>Nº de Votos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Corto tiempo (1 día)</td> <td> 83,5 %</td> <td>684</td> </tr> <tr> <td>Periodo normal (2 Días)</td> <td> 14,2 %</td> <td>116</td> </tr> <tr> <td>Un poco demorado (3 días)</td> <td> 2,3 %</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Valor global:</td> <td>93,73 %</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>									Porcentaje	Nº de Votos	Corto tiempo (1 día)	83,5 %	684	Periodo normal (2 Días)	14,2 %	116	Un poco demorado (3 días)	2,3 %	19	Valor global:	93,73 %
		Porcentaje	Nº de Votos																				
Corto tiempo (1 día)	83,5 %	684																					
Periodo normal (2 Días)	14,2 %	116																					
Un poco demorado (3 días)	2,3 %	19																					
Valor global:	93,73 %																						

De manera general; se tiene que de las solicitudes atendidas, el 93.73 % han sido resueltas en el tiempo estimado por el proceso SITT de tres (3) días hábiles, siendo este un buen porcentaje de cumplimiento de los tiempos establecidos.

- Atención del personal: en la medición de dicho criterio dentro de las solicitudes atendidas del proceso SITT se observa que ha mejorado la atención del personal al momento de dar solución a un requerimiento, tal como lo muestra la información consignada en la tabla siguiente, se tiene que la calificación de buena ha obtenido un porcentaje de 97.8 evaluado por 801 personas de los 819 recibidos, se sigue trabajando en el mejoramiento de la calidad del servicio prestado.

	Porcentaje	Nº de Votos
Buena	 97,8 %	801
Regular	 1,5 %	12
Deficiente	 0,9 %	7
Valor global:	98,94 %	

- Calidad del servicio: en el criterio evaluado se tiene que el 95.8 % del personal evaluado determina que la calidad del servicio del proceso SITT es bueno, con referencia al período anterior se determina que se mantiene la calificación en este criterio, puesto que aunque el porcentaje esté 0.6 % por debajo de la medición anterior, se debe tener en cuenta que la calificación se obtiene de un número inferior de votantes; las calificaciones dadas como regular y/o deficiente corresponde a equipos que no recibieron su respectivo mantenimiento correctivo por encontrarse en garantía, se sigue mejorando en la prestación del servicio.

	Porcentaje	Nº de Votos
Buena (su dificultad fue resuelta)	 95,8 %	785
Regular (su dificultad fue resuelta parcialmente)	 3,1 %	25
Deficiente (su dificultad no fue resuelta)	 1,2 %	10
Valor global:	98,17 %	

- Eficacia de los sistemas de información: aún no se cuenta con este criterio de evaluación dentro de la encuesta de satisfacción, se espera contar con ello para el próximo período.

Analizando de manera general el promedio de los porcentajes en las mediciones de cada uno de los criterios evaluados, se tiene que el desempeño del proceso SITT es excelente, puesto que su calificación está por encima del 90 % establecido para este rango de desempeño, pero se tiene que para este período no se cumplió con la meta establecida, por lo que se seguirá trabajando y reforzando en:

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	F-SI-SIG-022	13-12-2017	D
Dependencia			Aprobado	Pág.
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	LÍDER SIG			40(53)

	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar todos los comentarios sobre la prestación del servicio descrito en las observaciones de la encuesta de satisfacción como una oportunidad para mejorar. • Establecer un entorno agradable y amigable en el buen servicio, donde se atiendan y escuchen atentamente los requerimientos dados. • Atender los requerimientos en el tiempo establecido según la prioridad asignada.
--	---



MEDICION / CUADRO DE MONITOREO

FECHA CÁLCULO:	DE	DD	MM	AAAA	META <small>(Definida para el periodo que se está midiendo)</small>	94% a Diciembre de 2015	AÑO / SEMESTRE / PERIODO	SEGUNDO SEMESTRE DE 2015															
		28	02	2016																			
RESULTADO OBTENIDO <small>(Datos completos de la fórmula y resultado)</small>	<p>Fórmula:</p> <p>d. Oportunidad del servicio (corto) = 80,2 % e. Atención del personal (bueno) = 97,6 % f. Calidad del servicio (bueno) = 96,4 % g. Eficacia de los sistemas de información (bueno) = 0 %</p> <p>Promedio: $((80,2\%)+(97,6\%)+(96,4\%)+(0\%)) / 4 = 68,55\%$</p> <p>Nota: el criterio d. Eficacia de los sistemas de información (bueno) tiene un resultado de 0 % debido a que para el período en que se toman los datos del 01-07-2015 al 31-12-2015, la encuesta de satisfacción sólo contenía los criterios de oportunidad del servicio, atención del personal y calidad del servicio, teniendo en cuenta esta información estaría bien calcular el promedio con el resultado de los tres criterios evaluados para dicho período, obteniendo de esa manera el siguiente resultado:</p> <p>a. Oportunidad del servicio (corto) = 80,2 % b. Atención del personal (bueno) = 97,6 % c. Calidad del servicio (bueno) = 96,4 %</p> <p>$((80,2\%)+(97,6\%)+(96,4\%)) / 3 = 91,40\%$</p>																						
ANÁLISIS <small>(Resultado con respecto a la Meta, al rango de desempeño y acciones de mejora)</small>	<ul style="list-style-type: none"> Oportunidad del servicio: el tiempo de respuesta a las solicitudes es útil para medir la suficiencia del proceso para atender la demanda de los requerimientos que recibe; el proceso SITT cuenta con una disposición de tres (3) días hábiles para la solución de los requerimientos recibidos, dentro de los cuales se da cumplimiento de la incidencia reportada, es de resaltar que el mayor número de solicitudes son atendidas el mismo día en que se reportan; en los datos tomados entre el 01-07-2015 y el 31-12-2015 se registraron 957 solicitudes, de las cuales 837 han diligenciado la respectiva encuesta arrojando la siguiente información: <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Porcentaje</th> <th>Nº de Votos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Corto tiempo (1 día)</td> <td>80,2 %</td> <td>671</td> </tr> <tr> <td>Periodo normal (2 Días)</td> <td>15,9 %</td> <td>133</td> </tr> <tr> <td>Un poco demorado (3 días)</td> <td>3,9 %</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>Valor global:</td> <td>92,07 %</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>									Porcentaje	Nº de Votos	Corto tiempo (1 día)	80,2 %	671	Periodo normal (2 Días)	15,9 %	133	Un poco demorado (3 días)	3,9 %	33	Valor global:	92,07 %	
	Porcentaje	Nº de Votos																					
Corto tiempo (1 día)	80,2 %	671																					
Periodo normal (2 Días)	15,9 %	133																					
Un poco demorado (3 días)	3,9 %	33																					
Valor global:	92,07 %																						

Los requerimientos que tomaron dos o tres días en ser resueltos corresponden a las siguientes variables: cambio de equipos, enlaces nuevos, instalaciones de equipos tecnológicos, cambio de hardware y/o bajas de equipos, hechos que requieren un poco más de tiempo para ser analizados y solucionados.

De manera general; teniendo en cuenta que el proceso SITT ha determinado como tiempo de respuesta tres (3) días hábiles, el proceso SITT tiene un rango de desempeño excelente en base al criterio de oportunidad del servicio con un valor global de 92,07 % tal como lo indica la tabla anterior.

- Atención del personal: el personal del proceso está dispuesto a atender todas los requerimientos recibidos de la manera más óptima y profesional, brindando una actitud amable y de total colaboración frente a la solución brindada, es por ello que en la medición realizada para el período comprendido entre el 01-07-2015 al 31-12-2015 se observa que los funcionarios que solicitaron nuestros servicios han calificado como buena la atención del personal equivalente al 98,81 %, encontrándose este criterio dentro del rango de desempeño excelente.

		Porcentaje	Nº de Votos
Buena		97,6 %	817
Regular		1,2 %	10
Deficiente		1,2 %	10
Valor global:		98,81 %	

- Calidad del servicio: en la medición realizada, el resultado obtenido corresponde a que el 98.37 % de los funcionarios que realizaron requerimientos al proceso SITT calificaron este criterio como bueno, recibiendo una entrega correcta y oportuna del servicio solicitado; los requerimientos que fueron calificados como regular y en algún caso deficiente, por ejemplo, corresponden a situaciones en que no hay claridad en el requerimiento al momento de hacer la solicitud o no hay una buena comunicación entre las partes que permita dar una correcta solución al mismo.

		Porcentaje	Nº de Votos
Buena (su dificultad fue resuelta)		96,4 %	807
Regular (su dificultad fue resuelta parcialmente)		2,3 %	19
Deficiente (su dificultad no fue resuelta)		1,3 %	11
Valor global:		98,37 %	

- Eficacia de los sistemas de información: la encuesta de satisfacción del servicio brindado por el proceso SITT inicialmente contaba con los criterios de oportunidad

FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	Documento	F-SI-SIG-022	Código	13-12-2017	Fecha	Revisión
	Dependencia	LÍDER SIG	Aprobado			Pág. 43(53)

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

del servicio, atención del personal y calidad del servicio; se reformula el presente indicador cuyo diseño es dado el 28 de 05 de 2015 y aprobado el 22 de junio del mismo año, sin embargo aún no se ha montado en la encuesta de satisfacción del usuario, por tal motivo para el período medido no se cuenta con valoraciones para el criterio de eficacia de los sistemas de información.

Analizando en conjunto los criterios contemplados en el indicador y teniendo en cuenta que los Sistemas de Información no fueron medidos para este período se tiene el 91,40 % de calificación del servicio, no se cumple con la meta propuesta en la medición anterior y dicho resultado se debe a que en el criterio de oportunidad del servicio los requerimientos no fueron resueltos en su totalidad en el término de un día, sino que se obtuvieron los porcentajes del 80,2 % para requerimientos atendidos en un día; 15,9 % para requerimientos atendidos en dos días y 3,9% para requerimientos atendidos en 3 días. Hay que tener en cuenta que existen requerimientos que necesariamente condicionan a 2 o 3 días para dar solución y se representan en factores eventuales como daños en los equipos, cambio de hardware (en ocasiones no se encuentran a la mano en almacén), instalación de nuevos dispositivos, mantenimientos correctivos, telecomunicaciones (nuevos enlaces, instalación de nuevos equipos tecnológicos) entre otros, aunque de igual manera se está cumpliendo con el tiempo establecido por el proceso SITT para tiempo de respuesta de mínimo tres días hábiles.

Es de destacar que en las observaciones, en general califican la solución como rápida y eficaz por parte de los encuestados respecto a la solución que ofrece el proceso SITT a sus requerimientos, sin embargo en algunos casos aislados se presenta una observación negativa debido a que en el momento de realizar el requerimiento no se dan a entender de lo que realmente desean y cuando se corrige el problema de comunicación entre las partes interesadas se da cumplimiento al requerimiento quedando satisfecho el solicitante, de lo anteriormente descrito queda evidencia en las observaciones de la encuesta de satisfacción.

Teniendo en cuenta la evaluación de estos tres criterios (Oportunidad del servicio, Atención del personal, Calidad del servicio) puede concluirse que el desempeño del indicador se encuentra en el rango de excelencia ya que su resultado supera el 90 % de satisfacción; los requerimientos cuentan con un tiempo establecido de tres días hábiles para su solución, por lo que aunque no todas las solicitudes fueron resueltas en un día, se está cumpliendo en gran medida con los tiempos instaurados por el proceso.

Se seguirá trabajando y reforzando en:

- Analizar todos los comentarios sobre la prestación del servicio descrito en las observaciones de la encuesta de satisfacción como una oportunidad para mejorar.
- Establecer un entorno agradable y amigable en el buen servicio, donde se atiendan y escuchen atentamente los requerimientos dados.
- Atender los requerimientos en el tiempo establecido según la prioridad asignada.

MEDICION / CUADRO DE MONITOREO

FECHA CÁLCULO:	DE	DD	MM	AAAA	META (Definida para el periodo que se está midiendo)	94% a Junio de 2015	AÑO / SEMESTRE / PERIODO	PRIMER SEMESTRE DE 2015												
		28	07	2015																
RESULTADO OBTENIDO (Datos completos de la fórmula y resultado)	<p>Fórmula:</p> <p>h. Oportunidad del servicio (corto) = 81,8 % i. Atención del personal (bueno) = 98,1 % j. Calidad del servicio (bueno) = 97,5 % k. Eficacia de los sistemas de información (bueno) = 0 %</p> <p>Promedio: $((81,8 \%) + (98,1 \%) + (97,5 \%) + (0 \%)) / 4 = 69,35 \%$</p> <p>Nota: el criterio d. Eficacia de los sistemas de información (bueno) tiene un resultado de 0 % debido a que para el período en que se toman los datos del 01-01-2015 al 30-06-2015, la encuesta de satisfacción sólo contenía los criterios de oportunidad del servicio, atención del personal y calidad del servicio, teniendo en cuenta esta información estaría bien calcular el promedio con el resultado de los tres criterios evaluados para dicho período, obteniendo de esa manera el siguiente resultado:</p> <p>d. Oportunidad del servicio (corto) = 81,8 % e. Atención del personal (bueno) = 98,1 % f. Calidad del servicio (bueno) = 97,5 %</p> <p>$((81,8 \%) + (98,1 \%) + (97,5 \%)) / 3 = 92,46 \%$</p>																			
ANÁLISIS (Resultado con respecto a la Meta, al rango de desempeño y acciones de mejora)	<ul style="list-style-type: none"> Oportunidad del servicio: el tiempo de respuesta a las solicitudes es útil para medir la suficiencia del proceso para atender la demanda de los requerimientos que recibe; el proceso SITT cuenta con una disposición de tres (3) días hábiles para la solución de los requerimientos recibidos, dentro de los cuales se da cumplimiento de la incidencia reportada, es de resaltar que el mayor número de solicitudes son atendidas el mismo día en que se reportan; en los datos tomados entre el 01-01-2015 y el 30-06-2015 se registraron 1015 solicitudes, de las cuales 829 han diligenciado la respectiva encuesta arrojando la siguiente información: <table border="1" data-bbox="577 1193 1559 1356"> <thead> <tr> <th></th> <th>Porcentaje</th> <th>Nº de Votos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Corto tiempo (1 día)</td> <td>81,8 %</td> <td>678</td> </tr> <tr> <td>Periodo normal (2 Días)</td> <td>15,8 %</td> <td>131</td> </tr> <tr> <td>Un poco demorado (3 días)</td> <td>2,4 %</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>									Porcentaje	Nº de Votos	Corto tiempo (1 día)	81,8 %	678	Periodo normal (2 Días)	15,8 %	131	Un poco demorado (3 días)	2,4 %	20
	Porcentaje	Nº de Votos																		
Corto tiempo (1 día)	81,8 %	678																		
Periodo normal (2 Días)	15,8 %	131																		
Un poco demorado (3 días)	2,4 %	20																		

Valor global: **93,12 %**

Los requerimientos que tomaron dos o tres días en ser resueltos corresponden a las siguientes variables: cambio de equipos, enlaces nuevos, instalaciones de equipos tecnológicos, cambio de hardware y/o bajas de equipos, hechos que requieren un poco más de tiempo para ser analizados y solucionados.

De manera general; teniendo en cuenta que el proceso SITT ha determinado como tiempo de respuesta tres (3) días hábiles, el proceso SITT tiene un rango de desempeño excelente en base al criterio de oportunidad del servicio con un valor global de 93,12 % tal como lo indica la tabla anterior.

- Atención del personal: el personal del proceso está dispuesto a atender todas los requerimientos recibidos de la manera más óptima y profesional, brindando una actitud amable y de total colaboración frente a la solución brindada, es por ello que en la medición realizada para el período comprendido entre el 01-01-2015 al 30-06-2015 se observa que los funcionarios que solicitaron nuestros servicios han calificado como buena la atención del personal equivalente al 98,1 %, encontrándose este criterio dentro del rango de desempeño excelente.

	Porcentaje	Nº de Votos
Buena	 98,1 %	813
Regular	 1,4 %	12
Deficiente	 0,5 %	4
Valor global:		99,20 %

- Calidad del servicio: en la medición realizada, el resultado obtenido corresponde a que el 97,5 % de los funcionarios que realizaron requerimientos al proceso SITT calificaron este criterio como bueno, recibiendo una entrega correcta y oportuna del servicio solicitado; los requerimientos que fueron calificados como regular y en algún caso deficiente, corresponden a situaciones que no estaban al alcance del proceso y que por políticas no se podía dar cumplimiento a dicha solicitud sin que estas fueran violadas, como ejemplo se puede citar una situación en la que no se conectó un computador de uso personal a la red de la institución debido a que las políticas de seguridad no lo permiten.

	Porcentaje	Nº de Votos
Buena (su dificultad fue resuelta)	 97,5 %	808
Regular (su dificultad fue resuelta parcialmente)	 1,9 %	16
Deficiente (su dificultad no fue resuelta)	 0,6 %	5
Valor global:		98,95 %

FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	Documento	F-SI-SIG-022	Código	13-12-2017	Fecha	Revisión
	Dependencia	LÍDER SIG	Aprobado		Pág. 46(53)	
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN						

- Eficacia de los sistemas de información: la encuesta de satisfacción del servicio brindado por el proceso SITT inicialmente contaba con los criterios de oportunidad del servicio, atención del personal y calidad del servicio; se reformula el presente indicador cuyo diseño es dado el 28 de 05 de 2015 y aprobados el 22 de junio del mismo año, por tal motivo para el período medido no se cuenta con valoraciones para el criterio de eficacia de los sistemas de información.

Analizando en conjunto los criterios contemplados en el indicador y teniendo en cuenta que los Sistemas de Información no fueron medidos para este período se tiene el 92,46 % de calificación del servicio, no se cumple con la meta propuesta en la medición anterior y dicho resultado se debe a que en el criterio de oportunidad del servicio los requerimientos no fueron resueltos en su totalidad en el término de un día, sino que se obtuvieron los porcentajes del 81,8 % para requerimientos atendidos en un día y 15,8 % para requerimientos atendidos en dos días, aunque de igual manera se está cumpliendo con el tiempo establecido por el proceso SITT para tiempo de respuesta de mínimo tres días hábiles.

Teniendo en cuenta la evaluación de estos tres criterios (Oportunidad del servicio, Atención del personal, Calidad del servicio) puede concluirse que el desempeño del indicador se encuentra en el rango de excelencia ya que su resultado supera el 90 % de satisfacción; los requerimientos cuentan con un tiempo establecido de tres días hábiles para su solución, por lo que aunque no todas las solicitudes fueron resueltas en un día, se está cumpliendo en gran medida con los tiempos instaurados por el proceso.

Se seguirá trabajando y reforzando en:

- Analizar todos los comentarios sobre la prestación del servicio, descritos en la encuesta de satisfacción como una oportunidad para mejorar.
- Establecer un entorno agradable y amigable en el buen servicio, donde se atiendan y escuchen atentamente los requerimientos dados.
- Atender los requerimientos en el tiempo establecido según la prioridad asignada.

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA							
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES		Documento	F-SI-SIG-022	Código	13-12-2017	Fecha	Revisión
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Dependencia	LÍDER SIG			Aprobado	Pág. 47(53)

TRAZABILIDAD DE MEDICIONES ANTERIORES

MEDICION / CUADRO DE MONITOREO								
FECHA CÁLCULO:	DE	DD	MM	AAAA	META <small>(Definida para el periodo que se está midiendo)</small>	98.5%	AÑO / SEMESTRE / PERIODO	SEGUNDO PERIODO DE 2014
		19	01	2015				
RESULTADO OBTENIDO <small>(Datos completos de la formula y resultado)</small>	97,9 %							
ANÁLISIS <small>(Resultado con respecto a la Meta, al rango de desempeño y acciones de mejora)</small>	En la medición realizada a la prestación del servicio del proceso SITT, se obtiene un 97.9% de satisfacción en los usuarios frente al servicio recibido, siendo este un rango de desempeño satisfactorio, se seguirá mejorado continuamente en la eficacia y eficiencia del proceso de tratamiento a las solicitudes recibidas con el objetivo de alcanzar la meta establecida para este período.							

MONITOREO									
**FECHA CÁLCULO:	DE	DD	MM	AAAA	META Y TIEMPO <small>(Meta no excede VP)</small>	97%	31-12-2014	AÑO / SEMESTRE / PERIODO	PRIMER PERIODO DE 2014
		11	08	2014					
RESULTADO OBTENIDO	95.6%								
** ANÁLISIS (Resultado con respecto a la Meta)	Tras la puesta en marcha del sistema de requerimientos que permite llevar la trazabilidad de todas las encuestas llevadas a cabo tras la prestación del servicio del proceso SITT, se obtiene un 95.6% de satisfacción de la percepción que tienen los usuarios frente al servicio recibido.								



MONITOREO								
**FECHA CALCULO:	DE	DD	MM	AAAA	META Y TIEMPO (Meta no excede VP)	90% 31-12-2014	AÑO / SEMESTRE / PERIODO	SEGUNDO PERIODO DE 2013
		20	02	2014				
RESULTADO OBTENIDO	0							
** ANÁLISIS (Resultado con respecto a la Meta)	El indicador no puede ser medido con veracidad ya que se observa que el mecanismo empleado en este período para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios no es diligenciado por los mismos; el correo es enviado por parte de la División de Sistemas al usuario que solicita el servicio con el link de acceso a la encuesta de evaluación del servicio recibido pero no es diligenciado. Por tal razón se inició el diseño e implementación de un sistema de requerimientos, que permita llevar la trazabilidad a cualquier solicitud realizada por parte de la comunidad académica, y así poder tener un medio de medio efectivo.							

MONITOREO							
**FECHA CALCULO:	DE	DD	MM	AAAA	RESULTADO OBTENIDO:	PRIMER PERIODO DE 2013	
		26	07	2013		6	
** ANÁLISIS (Resultado con respecto a la Meta)	Se ha observado que las encuestas de satisfacción de los usuarios no son diligenciadas por el personal al cual se le envía un correo electrónico con el enlace de la encuesta a diligenciar, se está planeando el desarrollo de una aplicación informática que permita llevar la trazabilidad del servicio.						

MONITOREO							
**FECHA CALCULO:	DE	DD	MM	AAAA		10	
		23	03	2013			
** ANÁLISIS (Resultado con respecto a la Meta)	Se recibieron 10 encuestas, en las cuales se registra satisfacción de los usuarios, lo que permite concluir que hay aceptación favorable por parte de nuestros usuarios.						

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA				
	Documento	F-SI-SIG-022	Código	13-12-2017	Fecha
	Dependencia	LÍDER SIG		Aprobado	Pág. 49(53)
FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES					
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN					

Por favor No imprima la ficha de indicador, ni este instructivo, es sólo para su orientación

INSTRUCTIVO PARA SU DILIGENCIAMIENTO:

Los indicadores son instrumentos establecidos como herramientas de gestión para medir el logro de los objetivos en términos de calidad (eficacia, eficiencia y efectividad) y la forma como el servicio es entregado al cliente interno y externo; son un referente para el seguimiento y la evaluación de los resultados alcanzados. Existirán tantos indicadores como el proceso lo defina relacionado con su objetivo, el cumplimiento de actividades, la evaluación de criterios de calidad, oportunidad del servicio, etc.

Las fichas técnicas de indicadores no deben imprimirse, ya que pueden mantenerse de forma digital, organizada y asegurando su disponibilidad por parte del responsable. Todos los líderes de proceso deben tener almacenados los indicadores que hayan sido identificados para su proceso inclusive aquellos de las áreas anexas al mismo.

Debe existir solo un archivo por indicador, ya que la ficha permite registrar todas las mediciones que se vayan realizando (cuadro de monitoreo).

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

- **PROCESO:** Nombre del proceso responsable del indicador. El proceso y/o área es el encargado de construir los indicadores en su respectiva Ficha Técnica, realizar las mediciones en las frecuencias establecidas y presentar los resultados obtenidos con su respectivo análisis a cualquier área que los requiera.
- **APLICABILIDAD DEL INDICADOR:** En esta casilla debe describir para qué le sirve esta medición, cuál es el propósito, por ejemplo: para sustentar el informe de gestión del proceso, para monitorear el desempeño de, para hacer seguimiento a la condición de calidad xxxx del programa, como insumo al aspecto xxx de autoevaluación, para sustentar el logro de los objetivos, entre otros.
- **CÓDIGO DEL INDICADOR:** Es una identificación alfanumérica, para identificar el indicador de acuerdo al proceso al cual pertenece y a su orden. Está conformado por cuatro (4) letras y dos (2) números. Las primeras dos (2) letras, identifican que es un indicador con las letras IN, las siguientes dos (2) letras representan el proceso y los dos (2) números corresponden al consecutivo del indicador dentro del proceso. Los códigos de los indicadores se encuentran en el manual de indicadores institucional M-SI-SIG-003.
- **FECHA DE DISEÑO:** En esta casilla se indicará la fecha (día, mes, año) en que se diligenció por primera vez la Ficha Técnica del Indicador. Esta fecha no se cambiará en ningún momento.
- **NÚMERO Y NOMBRE DEL INDICADOR:** El número corresponde al consecutivo de indicador. El nombre es la expresión clara y precisa que identifica al indicador y que manifiesta lo que se desea medir con él.

Recomendaciones:

- El nombre expresa la denominación precisa con la que se distingue al indicador.
- Debe ser claro y entendible en sí mismo, pero no presentarse como definición.
- No contiene el método de cálculo, pero debe ser consistente con el mismo.
- Debe ser único y corto: máximo 10 palabras. El nombre, además de concreto, debe definir claramente su utilidad.



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88
 atencionalciudadano@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	F-SI-SIG-022	13-12-2017	D	
Dependencia	LÍDER SIG	Aprobado	Pág.	50(53)
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				

- El nombre del indicador no debe reflejar una acción; no incluye verbos en infinitivo.

Ejemplo: 1. Cumplimiento del plan de desarrollo institucional

- **UNIDAD DE MEDIDA:** Es el parámetro bajo el cual se expresa la variable a medir, el resultado del indicador. Generalmente va asociado al nombre; qué quiero medir?. El resultado ha de ser un valor: (absoluto #, relativo x/x, promedio – porcentaje %). Recuerde que el valor obtenido y los rangos deben ser coherentes con la unidad de medida.
- **VALOR ACTUAL:** Éste valor corresponde al resultado de la última medición realizada. Corresponde a una línea base; cuál es el último resultado que obtuve? Si es la primera vez posiblemente el valor actual o línea base sea 0; posteriormente siempre será el resultado de la última medición. El valor actual debe corresponder con la unidad de medida.
- **META Y TIEMPO:** todo indicador debe tener definida una meta, como el resultado que se espera alcanzar en un periodo de tiempo determinado y sirve para calificar el logro y el avance que ha tenido el proceso o área. Las metas permiten establecer límites, horizontes, comunican el nivel de desempeño esperado y permiten enfocarse hacia la mejora. Al establecer metas, se debe: Asegurar que son cuantificables y que están directamente relacionadas con el objetivo.

Las metas se establecen por encima del valor actual y nunca pueden ser mayores a un valor potencial. Cada periodo que se mide debe tener definida una meta desde el periodo anterior cuando dijo a dónde pensaba llegar. Si la meta no se alcanza puede dejarse la misma, pero si se logra entonces hay que poner una un poco mayor porque se persigue mejoramiento; es decir debe ser retadora y también debe ser factible de alcanzar y, por lo tanto, ser realista respecto a los plazos y a los recursos humanos y financieros que involucran. Es recomendado actualizar la meta cada año.

Las metas por primera vez se pueden determinar de la siguiente forma:

- **A partir de datos históricos:** cuando se conocen resultados anteriores se puede realizar una proyección de lo que se espera en el siguiente periodo.
- **A partir de comparaciones:** cuando no se tienen datos históricos pueden buscarse de otras IES o programas siempre y cuando sean de igual complejidad.
- **A partir de tendencias del entorno:** El Ministerio de Educación constantemente arroja una serie de indicadores de los cuales puede sacarse el parámetro
- **A partir de políticas institucionales o estatales:** si se sabe que la institución o el MEN le están apostando a lograr un determinado crecimiento
- **A partir de la experiencia de quienes hacen parte del proceso:** por lluvia de ideas o porque se ha conocido el comportamiento de la variable, también teniendo en cuenta los recursos que se tienen

En esta misma casilla también debe ir un tiempo que corresponde a la fecha que nos indica hasta cuando es válida la meta y debe ir sujeta a la frecuencia del indicador. El tiempo debe ir en día/mes/año en el cuál se revisará si la meta fue alcanzada. Con el fin de que esta meta no se pierda porque puede variar cada vez que se mida; se registrará en el campo meta del cuadro de monitoreo.

- **VALOR POTENCIAL:** Es el valor máximo de la meta al que puedo llegar. Nunca una meta será más alta que el valor potencial. Para establecer un valor potencial debo preguntarme: teniendo todos los elementos a mi favor cuál es el máximo valor que puedo alcanzar en el proceso? Los valores potenciales no se logran en corto tiempo.

Ejemplo: para el indicador de satisfacción del cliente el valor máximo que se puede llegar a alcanzar es que los clientes estén 100% satisfechos.

Cuando se logra el valor potencial en un indicador, es necesario cambiarlo porque ya no tiene sentido seguir midiendo esa variable; se debe ir por una más retadora.



	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	F-SI-SIG-022	13-12-2017	D	
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Dependencia	Aprobado	Pág.	51(53)
	LÍDER SIG			

➤ **DESCRIPCIÓN Y ALCANCE:** En este espacio se define claramente qué se pretende medir. Es decir la utilidad, finalidad o uso del Indicador. Se debe realizar una descripción corta de lo que muestra el indicador. Para qué estoy midiendo esto? Y para el alcance se describe de donde a donde va o a quienes involucra la medición.

Ejemplo: si estoy midiendo el nivel de desempeño docente que es de interés para el departamento, hay que describir a cuáles docentes se van a medir y que información se va a recopilar.

➤ **RESPONSABLE:** Es necesario precisar quién es el responsable líder de proceso, jefe, coordinador, decano de realizar la medición y reportar sus resultados; por tal motivo se debe indicar el cargo y no las personas. El responsable realizará la revisión y aprobación de los indicadores, el análisis de los resultados obtenidos y tomará las decisiones y acciones que apliquen necesarias de acuerdo a los resultados generados.

➤ **TIPO E³ (EFICIENCIA, EFICACIA, EFECTIVIDAD):** se refiere a la característica de la variable, al atributo del resultado, o al impacto de la gestión que se quiere medir: Eficiencia, Eficacia, Efectividad.

- Los **indicadores de eficiencia** les deben permitir a los responsables evaluar su gestión frente a la optimización de los recursos versus las actividades.
- Los **indicadores de eficacia** les deben permitir a los responsables evaluar el cumplimiento de sus objetivos, de aquello que es relevante y primordial.
- Los **indicadores de efectividad** les deben permitir a los responsables evaluar el impacto que se ha logrado acorde con los objetivos propuestos; es lograr el objetivo con valor agregado.

➤ **PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO:** Es la descripción de la fórmula que se utilizará para medir el indicador. Debe ser coherente con la unidad de medida. Deben definirse todas las variables que necesito para obtener el resultado.

➤ **TENDENCIA:** (comportamiento esperado: aumentar, disminuir, mantenerse): es el patrón de medida que describe el comportamiento del indicador frente a la meta. Aumentar para los indicadores en los cuales se espera que el resultado entre más alto es mejor. La tendencia disminuir se aplica para los indicadores en los cuales se quiere que el resultado arroje un valor entre más pequeño mejor. Mantenerse se utiliza para cuando el resultado logrado es un equilibrio y por lo tanto nos interesa que sea el mismo no aumente o disminuya. Generalmente las tendencias son en aumento, pero por ejemplo un caso para disminuir sería el índice de deserción estudiantil.

➤ **FUENTES DE INFORMACIÓN:** La fuente de información es el lugar dónde se puede verificar la existencia de los datos, de dónde se van a sacar las variables de la fórmula. Por ejemplo, oficinas, sistemas de información, bases de datos, informes, archivos, encuestas y evaluaciones, registros de mantenimiento, rendimientos, consumos, pagos u otros.

➤ **PARTES INTERESADAS:** es cualquier individuo, grupo u organización que forme parte, se vea afectado o le interese el resultado del indicador, obteniendo algún beneficio o perjuicio. ¿A quién beneficia que se esté controlando el aspecto medido por el indicador? Pueden ser grupos de interés los clientes, los proveedores, los empleados, la dirección, los accionistas, el entorno, el MEN, el CNA, etc.

➤ **FRECUENCIA:** Hace referencia a la periodicidad con la que se toman los datos y se analizan (diaria, semanal, quincenal, mensual, semestral, anual, etc.). Generalmente la toma de datos y el análisis se hace en la misma frecuencia, por ejemplo un indicador de matrícula.



	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	F-SI-SIG-022	13-12-2017	D	
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Dependencia	Aprobado	Pág.	52(53)
	LÍDER SIG			

➤ **RANGO DE DESEMPEÑO:** Son los valores que me permiten ubicar el resultado obtenido y dar origen a diferentes tipos de acciones de mejoramiento: acciones correctivas (insatisfactorio), preventivas (aceptable) y de mejora (satisfactorio) respectivamente. Para definir los rangos por primera vez es necesario realizar una medición y empezar con menor a ese valor para insatisfactorio. Los rangos no se modifican pues se estaría sesgando el resultado a no ser que se justifique un comportamiento repetitivo del indicador que amerite su ajuste (el contexto cambió y el comportamiento de mis resultados cambiarán en adelante). Cada líder de proceso con su equipo es autónomo de definir el rango que aplique a cada indicador. Los rangos se establecen de acuerdo al sentido del indicador respecto a la meta (tendencia aumentar, disminuir o mantenerse). Cuando se realiza el análisis es importante mencionar según el rango en qué posición está y qué tipo de acciones se van a formular.

- Acciones correctivas: el desempeño es insatisfactorio y/o no se pudo alcanzar la meta. Qué estrategias se llevarán a cabo para que no vuelva a ocurrir. Las estrategias salen del análisis de causas.
- Acciones preventivas: el desempeño es aceptable. Qué estrategias se llevarán a cabo para que no se materialice un incumplimiento de meta que nos lleve a un rango insatisfactorio?. Las estrategias salen del análisis de causas.
- Acciones de mejora: el desempeño es satisfactorio y alcance la meta planteada. Qué estrategias se llevarán a cabo para mantenernos o incrementar nuestra capacidad de logro.

MEDICIÓN DEL INDICADOR / CUADRO DE MONITOREO

Los datos de la hoja de vida del indicador a excepción del valor actual, la meta y el tiempo son permanentes, se registran por una sola vez cuando se crea el indicador. En cambio, la medición y el seguimiento es permanente y se crea un cuadro de monitoreo cada vez que se mida, es decir de acuerdo a la frecuencia establecida (trimestral, semestral, anual).

- **MONITOREO:** Consiste en la medición y el seguimiento que se le hace al indicador dependiendo de su frecuencia. Es donde se plasman los resultados para analizar el avance del proceso y poder tomar acciones dependiendo del rango de desempeño y del logro de la meta.
- **FECHA DE CÁLCULO:** Corresponde al día, mes y año del periodo que se va a medir. Generalmente es una fecha final del periodo o apenas se obtengan los datos.
- **NOMBRES Y APELLIDOS/CARGO:** En este campo se colocan los nombres completos y apellidos de la persona que realiza la medición, así mismo el cargo que desempeña. La persona puede cambiar de una medición a otra.
- **META:** Consiste en el valor establecido para ese periodo a medir. Ese valor se trae de la META/TIEMPO de la hoja de vida del indicador pues allí se estableció el valor que se quería alcanzar. Una vez se realice la medición, en la hoja de vida se debe actualizar una nueva meta para el siguiente periodo.
- **AÑO / SEMESTRE / PERIODO DE MEDICIÓN:** Es el periodo de tiempo que se está midiendo. Si el indicador tiene una periodicidad anual entonces solo que colocará el año, si es semestral, irá el semestre y el año y si es bimestral, mensual o trimestral entonces se colocará a cuál periodo del año corresponde junto con el año. Ejemplo: Año 2015, Primer periodo de 2015, Segundo trimestre de 2015.
- **ANÁLISIS:** En este punto se hace la medición e interpretación de los resultados de la siguiente manera:



FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	Documento	F-SI-SIG-022	Código	13-12-2017	Fecha	Revisión
	Dependencia	LÍDER SIG	Aprobado		Pág. 53(53)	
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN						

- **Resultado Obtenido:** En esta casilla debe colocarse la fórmula de cálculo con los valores de las variables correspondientes al periodo a medir y su resultado. Debe ser lo más claro posible. Ejemplo: Indicador Capacitación de personal cuyo procedimiento de cálculo es: (Número de funcionarios capacitados/ Número total de funcionarios convocados) x 100. En cada variable de la fórmula deberán colocarse los datos. $(35/50) * 100 = 70\%$.
- **Descripción del resultado:** Puede agregar gráficas, tablas, texto o lo que considere relevante para que la presentación del resultado sea completo y consistente. Redacte de forma concisa los logros alcanzados y las actividades realizadas que muestren de manera general qué sucedió durante el periodo.
- **Ubicación en el rango de desempeño:** Ubique el resultado según el rango de desempeño, que se encuentra en la hoja de vida del indicador (primera hoja). Las opciones son: Insatisfactorio, Aceptable, Satisfactorio.
- **Se cumplió la meta?:** Posteriormente resuelva la pregunta: se cumplió la meta?. Sólo debe responder SI o NO.
- **Análisis de causas:** En caso de que la respuesta anterior sea positiva omita este siguiente ítem. En caso de que la respuesta sea negativa, determine las posibles causas que conllevaron a que la meta no se lograra. Para identificar causas raíz del incumplimiento pregúntese por qué sucedió, qué falló? Qué evento no se pudo controlar? Qué contingencias hubo?. La K-SI-SIG-002_GUÍA PARA EL ANÁLISIS DE CAUSAS Y LA FORMULACIÓN DE ACCIONES PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO contiene el método que la institución utiliza por ejemplo en los planes de mejoramiento.
- **Acciones correctivas, preventivas o de mejora:** Formule detalladamente las acciones que apliquen según el caso: si no alcanzó la meta, acciones cuando haya alcanzado la meta y su rango es aceptable o satisfactorio y acciones si alcanzó la meta pero su rango es insatisfactorio.
- **Medios de verificación de las acciones:** Defina los medios de verificación de las acciones, es decir describa en qué documento planeará las acciones formuladas que le serán verificadas en los seguimientos. Recuerde que cuando el rango sea insatisfactorio y/o no se alcance la meta, las acciones correctivas del monitoreo pueden registrarse en el plan de mejoramiento o en el de acción, el PAS o cualquier otro documento donde usted asegure que llevará a cabo esas acciones que se le verificarán en los seguimientos.