

 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vigilancia Mineducación	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>							
	<b>FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</b>	Documento	F-SI-SIG-022	Código	13-12-2017	Fecha	Revisión	D
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Dependencia	LÍDER SIG	Aprobado		Pág.	1(11)	

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR										
<b>PROCESO:</b>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍA	<b>CÓDIGO DE INDICADOR:</b>	INTT01	<b>FECHA DEL DISEÑO</b>			28 DIA	05 MES	2015 AÑO	
<b>APLICABILIDAD DEL INDICADOR</b> (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.									
<b>NÚMERO Y NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	1. Calificación del servicio SITT	<b>UNIDAD MEDIDA</b>	DE	%	<b>VALOR ACTUAL</b>	97.48 %	<b>META Y TIEMPO</b>	97.6% a junio de 2019	<b>VALOR POTENCIAL</b>	100%
<b>DESCRIPCIÓN Y ALCANCE:</b>	<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"> <li>Oportunidad del servicio (corto)</li> <li>Atención del personal (bueno)</li> <li>Calidad del servicio (bueno)</li> <li>Eficacia de los sistemas de información (bueno)</li> </ul> <p>Porcentaje obtenido en encuesta del portal Web Divisist.</p>	<b>RESPONSABLE:</b> (cargo)	Jefe de la División de Sistemas							
		<b>TIPO:</b> (eficacia, efectividad)	eficiencia,	Efectividad						
<b>PROCEDIMIENTO DE CALCULO:</b>	Promedio de la encuesta arrojado	<b>TENDENCIA:</b> (aumentar, disminuir, mantener)	Aumentar							



 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vigilancia y Mineducación	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>						
	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(11)		

<b>FUENTES DE INFORMACIÓN:</b>	Portal Web Divisist Clientes	<b>FRECUENCIA:</b>	<b>DE TOMA DE DATOS</b>	Semestral
<b>PARTES INTERESADAS:</b>	Comunidad universitaria		<b>DE CÁLCULO Y ANÁLISIS</b>	Semestral
<b>RANGO DE DESEMPEÑO</b>				
<b>INSATISFACTORIO</b>		<b>ACEPTABLE</b>		<b>SATISFACTORIO</b>
<= 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.



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552  
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104  
[info@ufpso.edu.co](mailto:info@ufpso.edu.co) - [www.ufpso.edu.co](http://www.ufpso.edu.co)

 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vigilancia Mineducación	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>					
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES		Documento	Código	Fecha	Revisión
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Dependencia	F-SI-SIG-022	13-12-2017	D
				Aprobado	Pág. 3(11)	
			LÍDER SIG			

MEDICION / CUADRO DE MONITOREO								
<b>FECHA CÁLCULO:</b>	<b>DE</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>	<b>META</b> (Definida para el periodo que se está midiendo)	97.6% a diciembre de 2018	<b>AÑO / SEMESTRE / PERIODO</b>	<b>SEGUNDO SEMESTRE DE 2018</b>
		08	03	2019				
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b> <b>CARGO:</b> (Quién mide el indicador)	Antón García Barreto / Líder del proceso							
<b>ANÁLISIS</b> (Resultado con respecto a la Meta, al rango de desempeño y acciones de mejoramiento)	<b>Resultado obtenido</b> (Datos completos de la fórmula)		<b>Fórmula:</b> 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					
	<b>Descripción del resultado</b> (Describe el resultado y adjunte tablas, comparativos y/o gráficos que faciliten el análisis)		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, periodo 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:					



**1. 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:		<b>91.92%</b>

**2. 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

 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vigilancia Mineducación	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	F-SI-SIG-022	Código	13-12-2017
	Dependencia	LÍDER SIG	Fecha	Revisión D
<b>FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</b>		Aprobado		Pág. 5(11)
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>				

Deficiente		0,9 %	7
Valor global:		<b>98,85 %</b>	

**3. 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 %
Regular		2,0 %
Deficiente		0,5%
Valor global:		<b>98,98 %</b>

**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 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 %
Regular (su dificultad fue resuelta parcialmente)	█	2,5%
Deficiente (su dificultad no fue resuelta)		1,5 %
Valor global:		<b>98,19%</b>



 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vigilancia Mineducación	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	Documento	Código	Fecha
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Dependencia	F-SI-SIG-022	13-12-2017	D
		LÍDER SIG	Aprobado	Pág. 6(11)

		<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Oportunidad del servicio (corto) = 91.92 %</li> <li>b. Atención del personal (bueno) = 98.85 %</li> <li>c. Calidad del servicio (bueno) = 98.98 %</li> <li>d. Eficacia de los sistemas de información (bueno) = 98.19 %</li> </ul> <p>Promedio: <math>((91.92\%)+(98.85\%)+(98.98\%)+(98.19\%)) / 4 = 96.98\%</math></p> <p>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.</p> <p>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: Criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Oportunidad del servicio (corto) = 92.57 %</li> <li>b. Atención del personal (bueno) = 98.82 %</li> <li>c. Calidad del servicio (bueno) = 99.03 %</li> <li>d. Eficacia de los sistemas de información (bueno) = 98.06 %</li> </ul> <p>Promedio: <math>((92.57\%)+(98.82\%)+(99.03\%)+(98.06\%)) / 4 = 97.12</math></p>
--	--	---



 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vigilancia Mineducación	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>					
	<b>FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</b>		Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		Dependencia	F-SI-SIG-022	13-12-2017	D
			LÍDER SIG	Aprobado	Pág. 7(11)	

	<b>Ubicación en el rango de desempeño:</b> <b>SATISFACTORIO</b>		<b>Se cumplió la meta?: NO</b> (Si / No)
	<b>Análisis de causas:</b> (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?)	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.	
	<b>Acciones correctivas, preventivas o de mejora:</b> (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.	
	<b>Medios de verificación de las acciones:</b> (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								
<b>FECHA CÁLCULO:</b>	<b>DE</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>	<b>META</b> (Definida para el periodo que se está midiendo)	97.6% a Junio de 2018	<b>AÑO / SEMESTRE / PERIODO</b>	<b>PRIMER SEMESTRE DE 2018</b>
		16	07	2018				



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552  
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104  
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vigilancia Mineducación	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	Documento	Código	Fecha
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Dependencia	F-SI-SIG-022	13-12-2017	D
		LÍDER SIG	Aprobado	Pág. 8(11)

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Antón García Barreto / Líder del proceso			
<b>CARGO:</b> (Quién mide el indicador)				
<b>ANÁLISIS</b> (Resultado con respecto a la Meta, al rango de desempeño y acciones de mejoramiento)	<b>Resultado obtenido</b> (Datos completos de la fórmula)	<b>Fórmula:</b> 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		
	<b>Descripción del resultado</b> (Describe el resultado y adjunte tablas, comparativos y/o gráficos que faciliten el análisis)	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:  <p style="text-align: center;"><b>5. Oportunidad del Servicio:</b> 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.</p> <p>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.</p>		



 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vigilancia Mineducación	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	Dependencia	Aprobado	Pág.	
FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	F-SI-SIG-022	13-12-2017	D	
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	LÍDER SIG			9(11)

	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:		<b>92.57%</b>

**6. 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:		<b>98,82 %</b>

**7. 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



 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vigilancia Mineducación	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	Dependencia	Aprobado	Pág.	
<b>FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</b>	<b>F-SI-SIG-022</b>	<b>13-12-2017</b>	<b>D</b>	<b>10(11)</b>
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>LÍDER SIG</b>			

Valor global: **99,03 %**

**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 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:	<b>98,06%</b>	

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:

- Oportunidad del servicio (corto) = 92.57 %
- Atención del personal (bueno) = 98.82 %
- Calidad del servicio (bueno) = 99.03 %
- Eficacia de los sistemas de información (bueno) = 98.06 %
- 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



 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vigilancia Mineducación	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>						
	<b>FORMATO FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</b>	Documento	F-SI-SIG-022	Código	13-12-2017	Fecha	Revisión
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Dependencia	LÍDER SIG			Aprobado	Pág.	11(11)

		de adquirir elementos tecnológicos los cuales por trámites internos de compra se demoran más días, el cual hace que la calificación baje.
	<b>Ubicación en el rango de desempeño:</b> <b>Satisfactorio</b>	<b>Se cumplió la meta?: SI</b> (Si / No)
	<b>Análisis de causas:</b> (Describe 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?)	No Aplica
	<b>Acciones correctivas, preventivas o de mejora:</b> (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.
	<b>Medios de verificación de las acciones:</b> (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).

