

Laboratorio de Movimiento Corporal Humano Facultad de Medicina Sede Bogotá						 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA		Código:	LM-CORPHU-AU-F001		
								Versión:	001		
								Fecha	23/03/2019		
Hoja de vida Indicador de Gestión											
Macroproceso	N/A										
Proceso	Atención al Usuario										
Fecha de aprobación del indicador	Día _____ Mes _____ Año _____										
	Fecha de aprobación del indicador										
Nombre del indicador	% DE SATISFACCIÓN										
Objetivo del Indicador	Medir el grado de satisfacción de los usuarios										
Categoría del Indicador	ESTRATÉGICO		MISIONAL	X	OPERATIVO						
Tipo de indicador	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	X	ECONÓMICO				
Tendencia	ASCENDENTE	X	DESCENDENTE		CONSTANTE						
	Hace referencia al tipo de tendencia evaluada en el indicador (Sólo una respuesta)										
Frecuencia de Medición	MENSUAL	X	TRIMESTRAL		SEMESTRAL		ANUAL				
	Hace referencia a la frecuencia con la que será monitoreado el indicador										
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR											

Fórmulas (s) del indicador		Fuentes de datos		Unidad de medida		Meta		Proceso responsable(s) de reporte de los datos		Proceso responsable(s) de la medición			
NUMERADOR (Número de usuarios Satisfechos)		Encuestas diligenciadas por los usuarios		Porcentaje		98%		Usuario		Líder proceso atención al usuario			
DENOMINADOR (Número de usuarios encuestados)													
Rangos del indicador		Satisfactorio		>= 98%		Precaución		<97% - >= 90%		Crítico		<90 %	
		Hace referencia a los rangos en los cuales se considera positivo o negativo un resultado obtenido en cuanto al cumplimiento de una meta dada. No aplica para el caso de los indicadores de stock.											
Resultados		Número de usuarios satisfechos/ Número de usuarios encuestados *100											
Observaciones		Hace referencia a las observaciones generales que deben ser tenidas en cuenta que facilitan tanto la medición como la comprensión del indicador											
HISTÓRICO SEGUIMIENTO													
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		

Laboratorio de Movimiento Corporal Humano
Facultad de Medicina
Sede Bogotá



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

Código:

LM-CORPHU-AU-
F001

Versión:

001

Fecha

23/03/2019

Hoja de vida Indicador de Gestión

Macroproceso

N/A

Proceso

Atención al Usuario

Fecha de aprobación del indicador

Día _____ Mes _____ Año _____

Fecha de aprobación del indicador

Nombre del indicador

OPORTUNIDAD EN ATENCIÓN

Objetivo del Indicador

Medir el número de días calendario que transcurren entre la solicitud del usuario y la asignación de la cita.

Categoría del Indicador

ESTRATÉGIC
O

MISIONAL

X

OPERATIV
O

Tipo de indicador

EFICACIA

EFICIENCIA

X

EFFECTIVIDA
D

ECONÓMIC
O

Tendencia

ASCENDENT
E

DESCENDEN
TE

X

CONSTANT
E

Hace referencia al tipo de tendencia evaluada en el indicador (Sólo una respuesta)

Frecuencia de Medición

MENSUAL

X

TRIMESTRAL

SEMESTRA
L

ANUAL

Hace referencia a la frecuencia con la que será monitoreado el indicador

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR						
Fórmulas (s) del indicador	Fuentes de datos	Unidad de medida	Meta		Proceso responsable(s) de reporte de los datos	Proceso responsable(s) de la medición
NUMERADOR: Sumatoria (Fecha de Asignación de cita - Fecha de solicitud de cada usuario)	Sistema de Información Fisioterapéutico	días	7		Gestión Administrativa	Líder Atención al Usuario
DENOMINADOR: Número de usuarios que solicitan el servicio						
Rangos del indicador	Satisfactorio	< 7 días	Precaución	Entre 8 y 15 días	Crítico	> 15 días
	Hace referencia a los rangos en los cuales se considera positivo o negativo un resultado obtenido en cuanto al cumplimiento de una meta dada. No aplica para el caso de los indicadores de stock.					
Resultados	Sumatoria (Fecha de Asignación de cita - Fecha de solicitud de cada usuario) / Número de usuarios que solicitan el servicio					
Observaciones	Hace referencia a las observaciones generales que deben ser tenidas en cuenta que facilitan tanto la medición como la comprensión del indicador					

HISTÓRICO SEGUIMIENTO																																					
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciemb re																										
4	5																																				
Gráfica																																					
OPORTUNIDAD EN ATENCIÓN 2019 <table><thead><tr><th>Mes</th><th>Oportunidad</th></tr></thead><tbody><tr><td>Enero</td><td>4</td></tr><tr><td>Febrero</td><td>5</td></tr><tr><td>Marzo</td><td></td></tr><tr><td>Abril</td><td></td></tr><tr><td>Mayo</td><td></td></tr><tr><td>Junio</td><td></td></tr><tr><td>Julio</td><td></td></tr><tr><td>Agosto</td><td></td></tr><tr><td>Septiembre</td><td></td></tr><tr><td>Octubre</td><td></td></tr><tr><td>Noviembre</td><td></td></tr><tr><td>Diciembre</td><td></td></tr></tbody></table>											Mes	Oportunidad	Enero	4	Febrero	5	Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		
											Mes	Oportunidad																									
											Enero	4																									
											Febrero	5																									
											Marzo																										
											Abril																										
											Mayo																										
											Junio																										
											Julio																										
											Agosto																										
Septiembre																																					
Octubre																																					
Noviembre																																					
Diciembre																																					
Análisis Resultados																																					
En el mes de febrero se evidencia el incremento (1 día) en la programación de la atención, sin embargo, ésta se encuentra en nivel satisfactorio.																																					