
 INSTITUTO MUNICIPAL PARA EL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: FOR-04-PRO-SIG		
			Versión: 01		
	FORMATO: HOJA DE VIDA DE INDICADOR		Fecha: 2019/05/08		Página: 1 de 1
Nombre del Proceso	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Líder del Proceso	DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
Objetivo del Proceso	Atender, orientar y evaluar continuamente de manera oportuna y eficaz, las diferentes solicitudes de la ciudadanía, en el marco de sus requisitos y necesidades,	Código del Indicador			
Nombre del Indicador	PORCENTAJE DE INCREMENTO DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Descripción	Describe el grado de satisfacción de los clientes externos y grupos de interés		
Tipo de Indicador	Eficacia	Línea Base	82%		
INFORMACIÓN GENERAL DEL INDICADOR					
Unidad de medida	Corresponde al parámetro o unidad de referencia para determinar la magnitud de medición del indicador.				
	Kilómetros <input type="text"/> Hectáreas <input type="text"/> Otro <input type="text"/>	Toneladas <input type="text"/> Habitantes <input type="text"/> Cuál? _____	Programas <input type="text"/> Acuerdos <input type="text"/>	Días <input type="text"/> Porcentaje % <input type="text" value="x"/>	Tasa <input type="text"/> Índice <input type="text"/>
Orientación del indicador	Aumento <input type="text" value="x"/> Mantenimiento <input type="text"/> Reducción <input type="text"/>	Tipo Acumulación	Acumulado <input type="text"/> Flujo <input type="text" value="x"/> Capacidad <input type="text"/> Reducción <input type="text"/>		
Metodología de medición	Se toman las encuestas de satisfacción al ciudadano y se tabulan reflejando el grado de satisfacción al ciudadano	Fórmula de cálculo	Sumatoria de encuestas con calificación Buena o excelente / Total de encuestas * 100		
Periodicidad de medición	Anual <input type="text"/> Semestral <input type="text"/> Trimestral <input checked="" type="text"/>	Bimensual <input type="text"/> Mensual <input type="text"/>			
Días de rezago	30 días	Serie disponible	2019		
Fuentes de información	Encuestas de satisfacción y Tabulación	Dificultades para la medición	Falta de información		
Territorialización del indicador (por subregiones, municipios, barrios, veredas)	SI <input type="text"/> NO <input checked="" type="text"/>	Observaciones	Ninguna		
Metas	2018 <input type="text"/> 2020 <input type="text"/> Cuatrenio <input type="text"/>	2019 <input type="text" value="88%"/> 2021 <input type="text"/>	Rangos de Evaluación	BUENO <input type="text" value=">75%"/> REGULAR <input type="text" value="<60>75%"/> MALO <input type="text" value="<59%"/>	



PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código:
FOR-04-PRO-SIG

Versión: 01

Fecha: 2019/05/08

Página: 1 de 1



GRÁFICO DEL COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR



FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Nombre del Proceso	Ver Mapa de procesos
Líder del Proceso	consultar en la caracterización del proceso
Objetivo del Proceso	consultar en la caracterización del proceso
Código del Indicador	Ver Código asignado al indicador
Líder del Proceso	consultar en la caracterización del proceso
Nombre del indicador	Es importante que el nombre del indicador sea claro, conciso, corto y auto explicativo.
Tipo de Indicador	Se debe identificar el nivel al que corresponde el indicador: - ¿Se trata de un indicador de resultado? (el cual está orientado a alcanzar una situación deseada, p.ej. tasa de cobertura neta en educación media). - ¿Es un indicador de producto? (bienes o servicios que permitirán alcanzar el resultado esperado).
Descripción	Identifica las razones por las cuales se definió el indicador y hace relación al alcance de la información que el indicador va a proporcionar. Se deben identificar los principales aspectos por los cuales se definió el indicador. De tal forma, se debe responder a preguntas como: ¿qué va a medir? y ¿por qué es importante medirlo?
Línea Base	Información que describe la situación previa a una intervención y con la cual es posible hacer seguimiento a una política, programa o proyecto o efectuar comparaciones relacionadas. En otras palabras, corresponde a la valoración del diagnóstico inicial del indicador.
Unidad de medida	Corresponde al parámetro o unidad de referencia para determinar la magnitud de medición del indicador. Kilómetros <input type="text"/> Toneladas <input type="text"/> Programas <input type="text"/> Días <input type="text"/> Tasa <input type="text"/> Hectáreas <input type="text"/> Habitantes <input type="text"/> Acuerdos <input type="text"/> Porcentaje <input type="text"/> Índice <input type="text"/> Otro <input type="text"/> Cuál? _____
Orientación del indicador	Aquí se debe precisar cómo se espera que se comporte el indicador frente a la meta prevista. Para ello, existen tres alternativas: (1) que aumente (p.ej. Aumentar el número de kilómetros de vías públicas, senderos, parques.) Aumento <input type="text"/> Mantenimiento <input type="text"/> Reducción <input type="text"/> o
Tipo Acumulación	La definición del tipo de acumulación permitirá realizar la lectura de los avances, delinear adecuadamente las líneas de base y determinar las metas para cada uno de los indicadores. Los principales tipos de acumulación se ilustran a continuación: - Acumulado: Mide los avances de un periodo, y para el siguiente incluye los avances obtenidos en periodos anteriores. - Flujo: Los resultados de un año, no se acumulan con los del siguiente. En este caso, se brinda mayor importancia al avance que se obtenga en el último año del cuatrienio. - Capacidad: Si toma en cuenta la línea de base (descuenta lo que ya se ha hecho antes de iniciar el periodo) Centra su atención en la medición del avance entre el punto de partida (línea base) y el punto esperado de llegada (meta). - Reducción: Busca que se disminuyan los valores en el tiempo (reducir muertes, hurtos, accidentes, atentados terroristas etc.).

Metas	Cantidad programada o valor objetivo que espera alcanzar un indicador en un período específico (año y cuatrienio).									
	2016	2017	2018	2019	Cuatrienio					
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>					
Metodología de medición	Descripción técnica sobre el proceso que se debe adelantar con el fin de obtener los datos requeridos y realizar los cálculos para el reporte del indicador (valor cuantitativo).									
Fórmula de cálculo	Identificación de la expresión o fórmula matemática para obtener el valor cuantitativo del indicador.									
Periodicidad de medición	Frecuencia con la cual se recolecta la información de avances y a partir de la cual se realiza el reporte de avance. Es importante señalar que pueden existir diferencias entre el momento de la recolección de la información y el reporte del indicador, por lo cual debe preverse el rezago en el reporte del mismo (información a incluir en la siguiente sección).									
	Anual	<input type="text"/>	Semestral	<input type="text"/>	Trimestral	<input type="text"/>	Bimensual	<input type="text"/>	Mensual	<input type="text"/>
Días de rezago	Aquí se debe registrar el número de días, después de cumplido el período de medición, que tarda la información para estar disponible y ser reportada.									
Fuentes de información	Nombre de la (s) entidad (es) encargada (s) de la producción y/o suministro de la información que se utiliza para la construcción y reporte del indicador.									
Serie disponible	Fecha o período para el cual es posible tener acceso a la serie de datos del indicador.									
Dificultades para la medición	Aquí debe describirse que no mide el indicador, así como las limitaciones del indicador como modelo para medir una realidad a la que es imposible acceder directamente.									
Territorialización del indicador (por subregiones, municipios, barrios, veredas)	En caso de disponer del detalle para el cálculo o reporte del a nivel territorial, se debe desagregar geográficamente la información que presenta el indicador. De tal forma, es necesario especificar hasta qué nivel se puede llegar, es decir: regional, departamental, municipal, zona urbana, zona rural.									
	SI <input type="text"/> NO <input type="text"/>									
Observaciones	Comentarios que deban tenerse en cuenta sobre el indicador, que se consideran pertinentes y que no fueron recogidos a través de las otras secciones de la ficha técnica. En tal sentido, aquí se Incluyen comentarios que se consideren pertinentes para la conceptualización y comprensión del indicador.									
Datos de los Responsables de la información	Entidades, dependencias y personas que tendrán a su cargo la gerencia del indicador (que deben velar por que se cumplan las metas definidas), así como la elaboración del mismo y el reporte periódico de la información de avance de este indicador en los términos presentados en la ficha técnica. Debe contener los datos de contacto de los responsables.									
	Director de Meta (responsable del indicador)	<input type="text"/>								
	Cargo	<input type="text"/>								
	Dependencia	<input type="text"/>								
	Correo Electrónico	<input type="text"/>								
	Teléfono	<input type="text"/>								
	Colaborador que carga/ reporta en el sistema de seguimiento.	<input type="text"/>								
	Cargo	<input type="text"/>								
	Dependencia	<input type="text"/>								
	Correo Electrónico	<input type="text"/>								
	Teléfono	<input type="text"/>								
	Persona que maneja la información	<input type="text"/>								
	Cargo	<input type="text"/>								
	Dependencia	<input type="text"/>								
Correo Electrónico	<input type="text"/>									
Teléfono	<input type="text"/>									
Fecha de aprobación	Corresponde a la fecha en la cual la ficha técnica del indicador es aprobada por el líder del proceso.									
Fecha de actualización	Corresponde a la fecha en la cual se realizan modificaciones a la ficha técnica del indicador, las cuales son validadas y aprobadas por el líder del proceso.									