

Banco de indicadores para la medición de beneficios

Beneficios	Objetivo del Beneficio	Categorización de beneficios	Indicador	Formulación	Obtención de datos	Nivel indicador	Clase indicador
Satisfacción del usuario	Realizar la medición independiente de la satisfacción de los clientes internos y externos, respecto a los diferentes servicios o actividades prestados por la universidad, con el propósito de identificar factores que generen oportunidades de mejora.	Institucional	Índice satisfacción	Cantidad usuarios atendidos/total usuarios que requieren el servicio	Datos digiturno	Operacional	Eficiencia
			Porcentaje de usuarios que se encuentren satisfechos con el servicios	total de usuarios satisfechos/total de usuario atendidos	Resultados de las encuestas	Operacional	Eficacia
Disminuir la insatisfacción de los usuarios		Institucional	Porcentaje de usuarios que se encuentren	total de usuarios insatisfechos/total de usuario atendidos	Resultados de las encuestas	Operacional	Eficacia
Aumento ingresos	Realizar la medición de los cambios en los ingresos, a través de la comparación de los resultados del periodo actual y anterior, con el fin de indentificar la variación en estos.	Financiero	Variación en los ingresos	$(\text{Ingresos periodo 1} - \text{Ingresos periodo 0}) / \text{ingreso periodo 0} * 100$	informes de gestión	Estrategico	Eficiencia
Reducción de costos directos	Realizar la medición de los cambios en los costos, a través de la comparación de los costos del periodo actual y anterior, con el fin de indentificar la variación en estos.	Financiero	Variación en los costos	$(\text{costos periodo 1} - \text{costos periodo 0}) / \text{costos periodo 0} * 101$	informes de gestión	Estrategico	Eficacia
Aumento Productividad	Medir los cambios en la productividad derivados de la implementación de proyectos, por medio de la identificación de las variaciones en los tiempos de atención y respuestas de solicitudes de los usuarios	operacional	Variación en la productividad	$(\text{tiempos de atención en actividad específica en el periodo 1} - \text{Tempos de atención en actividad específica en el periodo 0}) / \text{Tempos de atención en actividad específica en el periodo 0} * 100$	registro de tiempo Datos arrojados por digiturno	Operacional	Eficiencia
				$(\text{Tempos de espera del usuario en el periodo 1} - \text{Tempos de espera del usuario en el periodo 0}) / \text{Tempos de espera del usuario en el periodo 0} * 101$	Registro de tiempos Datos arrojados por digiturno	Operacional	Eficiencia
				$(\text{cantidad de usuarios atendidos en el periodo 1} - \text{cantidad de usuarios atendidos en el periodo 0}) / \text{cantidad de usuarios atendidos en el periodo 0} * 101$	Datos arrojados por digiturno	Operacional	Eficiencia
Cumplimiento Legal y regulatora	Identificar el % de cumplimiento de la normatividad en la etapa de operación del proyecto, a través del seguimiento a la normativa, con el fin de identificar los impactos derivados de estos cambios.	Institucional	Cambios en la normatividad	Cantidad de normas actualizadas/cantidad de normas identificadas al iniciar el proyecto	Marco legal	Estrategico	Eficacia
Experiencia de usuario positiva	Identificar la percepción de los usuarios con respecto a la experiencia con los servicios de la Universidad, a través de la comparación de resultados de encuestas, con el fin de mejorar la experiencia del usuario.	Institucional	Experiencia positiva del usuario	Cantidad de evaluaciones positivas/cantidad total de evaluaciones	Encuestas de satisfacción	Estratégico	Efectividad
Experiencia de usuario negativo	Identificar la percepción de los usuarios con respecto a la experiencia con los servicios de la Universidad, a través de la comparación de resultados de encuestas, con el fin de mejorar la experiencia del usuario.	Institucional	Experiencia negativa del usuario	Cantidad de evaluaciones negativas/cantidad total de evaluaciones	Encuestas de satisfacción	Estratégico	Efectividad
	Identificar el usuario cómo se siente con la experiencia generada en la Universidad, a través la comparación de la cantidad de experiencias positivas respecto a las negativas, y así poder tomar decisiones y realizar acciones de mejora.	Institucional	Proporción de experiencias positivas con respecto a las experiencias negativas	Cantidad de evaluaciones Positivas/cantidad de evaluaciones negativas	Encuestas de satisfacción	Estratégico	Efectividad

Nuevos clientes	Identificar la variación en la captura de nuevos estudiantes en la universidad, a través de la comparación de la población estudiantil nueva de un período a otro.	Institucional	Captura de nuevos estudiantes	$(\text{Cantidad de estudiantes nuevos período 1} - \text{cantidad de estudiantes nuevos período 0}) / \text{Cantidad de estudiantes nuevos en el período 0} * 100$	Estadísticas de estudiantes de la universidad	Estratégico	Eficacia
Evitar la sanción por normatividad tributaria.	Identificar la variación en las sanciones tributarias de un período a otro, para tomar medidas mejorar la vigilancia tributaria, por medio del seguimiento a las multas impuestas	Financiero	Sanciones por incumplimiento	$(\$ \text{ millones por sanciones tributarias en el período 1} - \$ \text{ millones por sanciones tributarias en el período 0}) / \$ \text{ millones por sanciones tributarias en el período 0}$	Informes de gestión de la Universidad	Táctico	Eficacia
Nivel de sistematización y automatización de la organización	Reconocer los procesos que se encuentran soportados por sistemas de información, para realizar las intervenciones pertinentes y definir una meta de sistematización y automatización de los procesos	Institucional	Sistematización de la organización	$\# \text{ procesos soportados por sistemas de información} / \# \text{ total de procesos de la organización}$	Información TI, Informes sistemas de gestión y control	Estratégico	Eficiencia
Nivel de sistematización y automatización de procesos	Identificar el nivel de sistematización que tiene el proceso, con el fin de implementar mejoras a través del aumento de la sistematización de los procesos	Operativo	Sistematización por procesos	$\# \text{ de actividades que se realizan en un sistema de información} / \# \text{ total de actividades del proceso}$	Información TI, Informes sistemas de gestión y control	Táctico	Eficiencia



Tipo indicador
Cuantitativo
Cuantitativo
Cuantitativo
Cuantitativo
Cuantitativo
Cuantitativo
Cuantitativo
Cuantitativo
Cuantitativo
Cuantitativo
cualitativo
cualitativo

Cuantitativo
Cuantitativo
Cuantitativo
Cuantitativo

