



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

ASOCIACIÓN

| | | | |
|-----------------------|--|-------------------|---|
| CLASIFICACIÓN | Gestión | SUB CLASIFICACIÓN | Proceso |
| CATEGORÍA | Desempeño | TIPO | Calidad |
| PROCESO AL QUE APORTA | Gestión de tecnologías de la información | ÁREAS | <ul style="list-style-type: none"> 120 oficina asesora de planeacion y tecnologías de la información |

IDENTIFICACIÓN

| | | | |
|------------------------|--|-----------------------|--------------|
| NOMBRE DEL INDICADOR | Cumplimiento de las ANS en mesa de ayuda | | |
| OBJETIVO DEL INDICADOR | Optimizar los tiempos de respuesta de las incidencias puestas en la mesa de ayuda dando cumplimiento a los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidas en la Entidad. | | |
| CÓDIGO DEL INDICADOR | GES-DES-001633-22 | MÉTODO DE RECOLECCIÓN | Estadísticas |

CRITERIO DEL ANÁLISIS

| | | | |
|------------------|----------------------|------------------------|-----------|
| TIPO DE CÁLCULO | Simple | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | MENSUAL |
| META PROGRAMADA | 90,00 | TIPO DE ANUALIZACIÓN | Constante |
| RANGO DE GESTIÓN | Constante 0 -80 - 90 | | |

| No. | ALIAS | VARIABLES | DESCRIPCIÓN | TIPO | DETALLES |
|-----|-------|--|--|--------------------------------------|---|
| 1 | A | Incidencias atendidos en tiempos establecidos en ANS | Incidencias atendidos en tiempos establecidos en ANS | Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 1 | Unidad de Medida: NÚMERO Fuente de Información: Reporte de mesa de ayuda de TI |
| 2 | B | Total de incidencias repostadas en el periodo | Total de incidencias repostadas en el periodo | Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 2 | Unidad de Medida: NÚMERO Fuente de Información: Reporte de mesa de ayuda de TI |
| 3 | R | Resultado | Resultado de la operación registrada en la formula del indicador | Tipo: RESULTADO | Unidad de Medida: PORCENTAJE Fuente de Información: PANDORA |

| No. | FÓRMULA DEL INDICADOR | TIPO | UNIDAD DE MEDIDA FÓRMULA |
|-----|-----------------------|-----------------------------|--------------------------|
| 1 | (A/B)*100 | PORCENTAJE Encabezado: R | PORCENTAJE |

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

| | | | |
|------------------------|---|------------------------|--------------------------|
| LÍNEA BASE | 85.48 | FUENTE DE VERIFICACIÓN | Reporte de mesa de ayuda |
| ANÁLISIS DEL INDICADOR | Se dio o no se dio cumplimiento a los Acuerdos de Niveles de Servicio Establecidos - ANS - en la Entidad para servicios de TI | | |
| GLOSARIO DE TÉRMINOS | ANS: Acuerdos de Niveles de Servicio GLPI: Plataforma de uso libre GNU, implementada en la entidad para la gestión de incidencias de soporte de TI Incidencia: Es cualquier evento que interrumpa el funcionamiento normal de un servicio afectando ya sea a uno, a un grupo o a todos los usuarios de un servicio, un incidente se puede tomar como la reducción en la calidad de un servicio IT. | | |
| OBSERVACIONES | N/A | | |

| ENVIADO POR: | VALIDADO POR: | APROBADO POR: | FINALIZADO POR: |
|---------------------------------------|----------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| EDGAR ALFONSO CIPAGAUTA PEDRAZA | PAULA VANESSA SOSA MARTIN | JOHN ALEXANDER LUNA BLANCO | JOHN ALEXANDER LUNA BLANCO |
| USUARIO REGISTRO INDICADOR DE GESTIÓN | VALIDADOR INDICADORES DE GESTIÓN | LIDER DE PROCESO | JEFE ÁREA PLANEACIÓN |
| 2022-09-30 10:52:36 | 2022-09-30 10:53:24 | 2022-10-04 16:13:47 | 2022-10-04 16:14:37 |



ACTIVIDADES CLAVE

| Nombre | | | | | | | | Dependencia | | | | | |
|---|-----------|-------------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|---|----------------|-------------|---------------|---------------|-------|
| (01) Analizar la solicitud de soporte técnico | | | | | | | | • 120 oficina asesora de planeacion y tecnologías de la información | | | | | |
| | 01. ENERO | 02. FEBRERO | 03. MARZO | 04. ABRIL | 05. MAYO | 06. JUNIO | 07. JULIO | 08. AGOSTO | 09. SEPTIEMBRE | 10. OCTUBRE | 11. NOVIEMBRE | 12. DICIEMBRE | Total |
| P | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 0 |
| E | | | | | | | | | | | | | 0 |

| Nombre | | | | | | | | Dependencia | | | | | |
|--|-----------|-------------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|---|----------------|-------------|---------------|---------------|-------|
| (02) Recepción y gestión de soporte nivel 1, 2 o 3 | | | | | | | | • 120 oficina asesora de planeacion y tecnologías de la información | | | | | |
| | 01. ENERO | 02. FEBRERO | 03. MARZO | 04. ABRIL | 05. MAYO | 06. JUNIO | 07. JULIO | 08. AGOSTO | 09. SEPTIEMBRE | 10. OCTUBRE | 11. NOVIEMBRE | 12. DICIEMBRE | Total |
| P | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 0 |
| E | | | | | | | | | | | | | 0 |

| Nombre | | | | | | | | Dependencia | | | | | |
|---------------------------------------|-----------|-------------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|--|----------------|-------------|---------------|---------------|-------|
| (03) Realizar cierre de requerimiento | | | | | | | | • 122 área de tecnología de la información | | | | | |
| | 01. ENERO | 02. FEBRERO | 03. MARZO | 04. ABRIL | 05. MAYO | 06. JUNIO | 07. JULIO | 08. AGOSTO | 09. SEPTIEMBRE | 10. OCTUBRE | 11. NOVIEMBRE | 12. DICIEMBRE | Total |
| P | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 8,33 | 0 |
| E | | | | | | | | | | | | | 0 |

PROMEDIOS PONDERADOS

| Mes | 01 | | 02 | | 03 | | Totales | |
|----------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|
| | Programado | Ejecutado | Programado | Ejecutado | Programado | Ejecutado | Programado | Ejecutado |
| 01. ENERO | 1,67 | | 5,00 | | 1,67 | | 8,33 | |
| 02. FEBRERO | 1,67 | | 5,00 | | 1,67 | | 8,33 | |
| 03. MARZO | 1,67 | | 5,00 | | 1,67 | | 8,33 | |
| 04. ABRIL | 1,67 | | 5,00 | | 1,67 | | 8,33 | |
| 05. MAYO | 1,67 | | 5,00 | | 1,67 | | 8,33 | |
| 06. JUNIO | 1,67 | | 5,00 | | 1,67 | | 8,33 | |
| 07. JULIO | 1,67 | | 5,00 | | 1,67 | | 8,33 | |
| 08. AGOSTO | 1,67 | | 5,00 | | 1,67 | | 8,33 | |
| 09. SEPTIEMBRE | 1,67 | | 5,00 | | 1,67 | | 8,34 | |
| 10. OCTUBRE | 1,67 | | 5,00 | | 1,67 | | 8,34 | |
| 11. NOVIEMBRE | 1,67 | | 5,00 | | 1,67 | | 8,34 | |
| 12. DICIEMBRE | 1,67 | | 5,00 | | 1,67 | | 8,34 | |
| Total | 20,00 | 0,00 | 60,00 | 0,00 | 20,00 | 0,00 | 100,00 | 0,00 |