	INSTRUCTIVO INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD **FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**	Pagina 1 de 1 Código: MC-I04-F01 Versión: 06 Fecha Atualización: 05-11-2021

Proceso:	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMATICAS (TI)	Clase de Proceso:	SOPORTE
Lider del Proceso:	DIRECTOR OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		
Nombre del Indicador:	SOLICITUDES SOLUCIONADAS EN MANTENIMIENTO DE COMPUTO		
Tipo:	EFICIENCIA		
Objetivo del Indicador:	Satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios, mediante el cumplimiento de las solicitudes de soporte realizadas		
Forma de Cálculo del Indicador:	(Numero de incidentes atendidos durante el periodo / numero de insidentes recibidas durante el periodo) * 100		
Interpretación del Indicador:	El indicador muestra el porcentaje de cumplimiento de solicitud atendidas estableciendo el plan de operativo de GTI		
Rango de Gestión:	60% - 100%		
Meta:	80%		
Frecuencia:	SEMESTRAL		
Decisiones Sobre su Resultados:	Arroja plan de cumplimiento del 80%		
Fuente de la Información (Origen de los datos):	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		
Consideraciones Adicionales:	.		

OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	ODI
Elaboró	Aprobó
2022-07-15	2022-07-15
Fecha	Fecha