



# INSTRUCTIVO INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

## FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Página 1 de 1  
Código: MC-I04-F01  
Versión: 06 Fecha  
Actualización:  
05-11-2021

Proceso:	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	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:	$(\text{Numero de incidentes atendidos durante el periodo} / \text{numero de insidentes recibidas durante el periodo}) * 100$		
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