



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 |