

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Código: DEI-F-17
		Fecha: 21/09/2022
	HOJA DE VIDA DEL INDICADOR	Versión: 3 Página: 1 de 2


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