



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Código: FT- MIC-03-05

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/05/2015

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Proceso asociado:	Gestión Tecnológica	Clase de proceso:	Apoyo
Objetivo del Proceso	Generar información confiable y oportuna mediante la implementación de las TICS para la toma de decisiones en la organización.		
Líder del proceso:	Jefe Oficina Asesora de Planeación		
Nombre del indicador:	Eficacia en la atención de solicitudes por mesa de ayuda		
Objetivo del indicador:	Medir la eficacia en la atención de solicitudes por mesa de ayuda		
Responsable de la medición y del análisis de los resultados:	Técnico Operativo Oficina Asesora de Planeación		

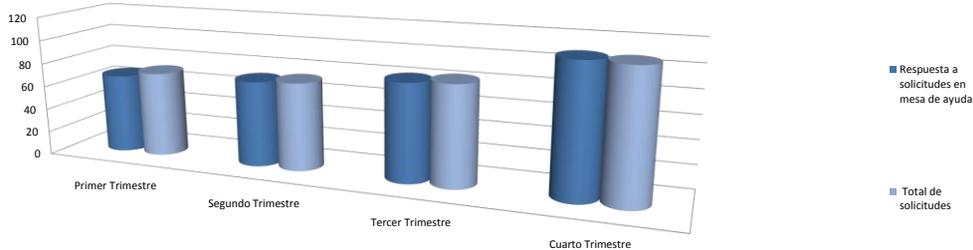
Fórmula del indicador	Unidad de medida	Definición de variables					
		No.	Nombre de la variable	Unidad de medida de la variable	Caracterización de la variable	Fuente de información	Periodicidad de recolección de la información
Respuesta a solicitudes en mesa de ayuda / Total de solicitudes	Porcentaje	1	Respuesta a solicitudes en mesa de ayuda	Número	Número total de respuestas a solicitudes en mesa de ayuda	Mesa de ayuda	Trimestral
		2	Total de solicitudes	Número	Número total de solicitudes en la mesa de ayuda	Mesa de ayuda	Trimestral
		3					
		4					
		5					
		6					

Tendencia	Ascendente	Categorización del indicador	Eficacia	Meta anual	>66%
				Línea base	
				Año de línea base	
				Dato de línea base	

Periodicidad de la medición	Trimestral	Rangos de gestión	MÁXIMO	66.01%	100.00%
Periodicidad del análisis	Trimestral		ACEPTABLE	33.01%	66.00%
			MÍNIMO	33.00%	0.00%
Clase de indicador:		Proporción	Forma de acumulación del resultado:		Promedio

II. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DEL INDICADOR

PERÍODO DE MEDICIÓN	META	Respuesta a solicitudes en mesa de ayuda	Total de solicitudes	0	0	0	0	RESULTADO INDICE DE GESTIÓN PERÍODO
Primer Trimestre	100%	67	72					93%
Segundo Trimestre	100%	72	74					97%
Tercer Trimestre	100%	82	84					98%
Cuarto Trimestre	100%	109	108					101%



III. ANALISIS DE RESULTADOS

Periodo	Análisis de resultados	Propuesta de mejoramiento
Primer Trimestre	Se logra un 93% de eficiencia en relacion a los requerimientos hechos por mesa de ayudar por parte de los funcionarios debido a que algunos de estos no se alcanzan a resolver dentro del periodo del trimestre, y otros fueron escalados a proveedores del Instituto	
Segundo Trimestre	Se logra un 97% de eficiencia en relacion a los requerimientos hechos por mesa de ayudar por parte de los funcionarios debido a que algunos de estos no se alcanzan a resolver dentro del periodo del trimestre, y otros fueron escalados a proveedores del Instituto	
Tercer Trimestre	Se logra un 98% de eficiencia en relacion a los requerimientos hechos por mesa de ayudar por parte de los funcionarios debido a que algunos de estos no se alcanzan a resolver dentro del periodo del trimestre, y otros fueron escalados a proveedores del Instituto	
Cuarto Trimestre	Se logra un 101% de eficiencia en relacion a los requerimientos hechos por mesa de ayudar por parte de los funcionarios, se cerro una vencida del periodo anterior.	
Total Año	Se logra el 98% de eficiencia en relación a los requerimientos en el año 2016, que fueron 338 y se dio 330 respuestas a las solicitudes de mesa de ayuda.	



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Código: FT- MIC-03-05

Versión: 4

Fecha de Aprobación:25/05/2015

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Proceso asociado:	Gestión Tecnológica	Clase de proceso:	Apoyo
Objetivo del Proceso	Generar información confiable y oportuna mediante la implementación de las TICS para la toma de decisiones en la organización.		
Líder del proceso:	Jefe Oficina Asesora de Planeación		
Nombre del indicador:	Eficacia en el cumplimiento del PETIC de la vigencia		
Objetivo del indicador:	Determinar el nivel de cumplimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la vigencia		
Responsable de la medición y del análisis de los resultados:	Profesional Especializado Sistemas Oficina Asesora de Planeación		

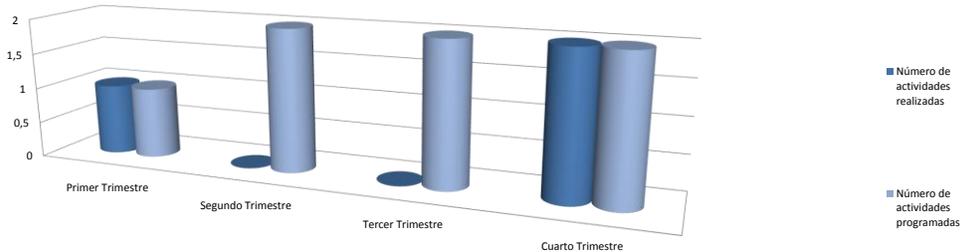
Fórmula del indicador	Unidad de medida	Definición de variables					
		No.	Nombre de la variable	Unidad de medida de la variable	Caracterización de la variable	Fuente de información	Periodicidad de recolección de la información
Número de actividades realizadas / Número de actividades programadas * 100	Porcentaje	1	Número de actividades realizadas	número	Hace referencia al número de actividades realizadas de acuerdo a lo programado en el PETIC para el periodo	PETIC	Trimestral
		2	Número de actividades programadas	número	Hace referencia al número total de actividades programadas en el PETIC para el periodo	PETIC	Trimestral
		3					
		4					
		5					
		6					

Tendencia	Ascendente	Categorización del indicador	Eficacia	Meta anual	100%
				Línea base	0,00%
				Año de línea base	2014
				Dato de línea base	Expedientes

Periodicidad de la medición	Trimestral	Rangos de gestión	MÁXIMO	66,01%	100,00%
Periodicidad del análisis	Trimestral		ACEPTABLE	33,01%	66,00%
			MÍNIMO	33,00%	0,00%
Clase de indicador:		Proporción		Forma de acumulación del resultado:	Promedio

II. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DEL INDICADOR

PERÍODO DE MEDICIÓN	META	Número de actividades realizadas	Número de actividades programadas	0	0	0	0	RESULTADO INDICE DE GESTIÓN PERÍODO
Primer Trimestre	100%	1	1					100%
Segundo Trimestre	100%	0	2					0%
Tercer Trimestre	100%	0	2					0%
Cuarto Trimestre	100%	2	2					100%



III. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Periodo	Análisis de resultados	Propuesta de mejoramiento
Primer Trimestre	Durante el primer trimestre se realiza un análisis de necesidades de las áreas del instituto y se aprueba el plan de inversión en tecnología para el año 2016	
Segundo Trimestre	En el plan de inversión de tecnología aprobado en el primer trimestre se proyectaron dos proyectos; Proyecto 1. Fortalecimiento Infraestructura de Seguridad, Proyecto 2. Fortalecimiento Infraestructura Computacional; los cuales no pudieron ser desarrollados debido a que se trasladó el presupuesto que se tenía proyectado para estos dos proyectos.	
Tercer Trimestre	En el plan de inversión aprobado en el primer trimestre se proyectaron dos proyectos; Proyecto 1. Fortalecimiento Infraestructura de Seguridad, Proyecto 2. Fortalecimiento Infraestructura Computacional; los cuales no pudieron ser desarrollados debido a que se trasladó el presupuesto que se tenía proyectado para estos dos proyectos.	
Cuarto Trimestre	Los proyectos formulados en el PETIC 2016 aprobado en la sesión del 16 de febrero de 2016 del comité de sistemas, no fueron ejecutados dado que se trasladaron los recursos financieros para cumplir con otras obligaciones del Instituto en la administración Bogotá Humana. Por lo cual se presentaron dos los proyectos con los cuales fueron reemplazados dentro del marco de la armonización de Bogotá Mejor para Todos. Proyecto 1, fortalecimiento Institucional Computacional por gastos de computador de funcionamiento. Proyecto 2, Fortalecimiento al proceso de la estrategia de comunicación, socialización y divulgación del Instituto por funcionamiento. Estos proyectos fueron aprobados en comité de sistemas en sesión del 30 de noviembre de 2016	
Total Año	Los proyectos formulados en el PETIC 2016 aprobado en la sesión del 16 de febrero de 2016 del comité de sistemas, no fueron ejecutados dado que se trasladaron los recursos financieros para cumplir con otras obligaciones del Instituto en la administración Bogotá Humana. Por lo cual se presentaron dos los proyectos con los cuales fueron reemplazados dentro del marco de la armonización de Bogotá Mejor para Todos. Proyecto 1, fortalecimiento Institucional Computacional por gastos de computador de funcionamiento. Proyecto 2, Fortalecimiento al proceso de la estrategia de comunicación, socialización y divulgación del Instituto por funcionamiento. Estos proyectos fueron aprobados en comité de sistemas en sesión del 30 de noviembre de 2016	

	HOJA DE VIDA DEL INDICADOR	Código: FT- MIC-03-05
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 25/05/2015

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Proceso asociado:	Gestión Tecnológica	Clase de proceso:	Apoyo
Objetivo del Proceso	Generar información confiable y oportuna mediante la implementación de las TICs para la toma de decisiones en la organización.		
Líder del proceso:	Jefe Oficina Asesora de Planeación		
Nombre del indicador:	Porcentaje de equipos que cumplen las normas de derecho de autor de software		
Objetivo del indicador:	Identificar el porcentaje de cumplimiento de las normas sobre derecho de autor de software en los equipos del Instituto		
Responsable de la medición y del análisis de los resultados:	Técnico Operativo Oficina Asesora de Planeación		

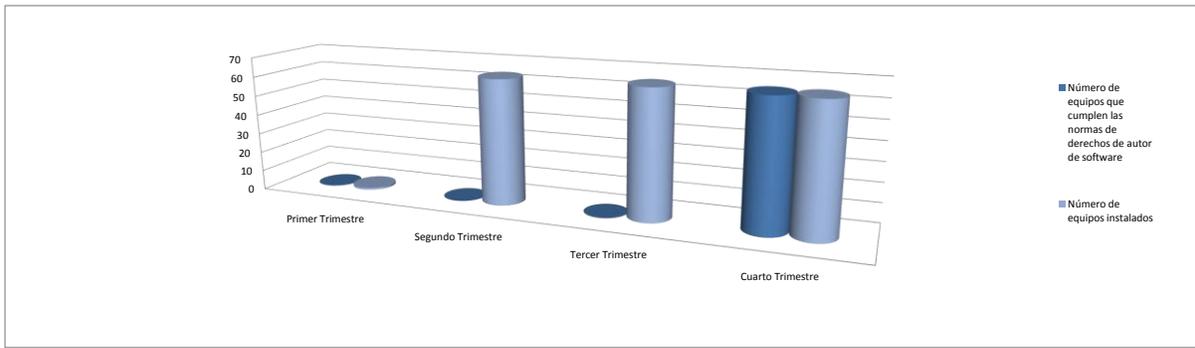
Fórmula del indicador	Unidad de medida	Definición de variables					
		No.	Nombre de la variable	Unidad de medida de la variable	Caracterización de la variable	Fuente de información	Periodicidad de recolección de la información
Número de equipos que cumplen las normas de derechos de autor de software / Número de equipos instalados	Porcentual	1	Número de equipos que cumplen las normas de derechos de autor de software	Equipos	Número de equipos asignados y que cumplen con las normas de derechos de autor de software	Formato Hoja de Vida de equipos	Cuatrimestral
		2	Número de equipos instalados	Equipos	Número de equipos asignados a servidores del Instituto	Inventario Almacén	Cuatrimestral
		3					
		4					
		5					
		6					

Tendencia	Constante	Categorización del indicador	Efectividad	Meta anual
				100%
				Línea base
				Año de línea base
				Dato de línea base

Periodicidad de la medición	Cuatrimestral	Rangos de gestión	MÁXIMO	90%	100%
Periodicidad del análisis	Anual		ACEPTABLE	75%	89%
Clase de indicador:	Proporción		MÍNIMO	0%	74%
			Forma de acumulación del resultado:	Promedio	

II. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DEL INDICADOR

PERÍODO DE MEDICIÓN	META	Número de equipos que cumplen las normas de derechos de autor de software	Número de equipos instalados	0	0	0	0	RESULTADO ÍNDICE DE GESTIÓN PERÍODO
Primer Trimestre	Mayor a 90%	0	1					N/A
Segundo Trimestre	Mayor a 90%	0	64					N/A
Tercer Trimestre	Mayor a 90%	0	65					N/A
Cuarto Trimestre	Mayor a 90%	65	65					100%



III. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Periodo	Análisis de resultados	Propuesta de mejoramiento
Primer Trimestre	Se tenía planeado realizar el primer análisis durante el primer trimestre, sin embargo por demoras en la contratación no se logró realizar dentro de este periodo, se realizó en los primeros 10 días del mes de abril.	Tener en cuenta los posibles inconvenientes que se pueden presentar durante una contratación para ajustar los planes de trabajo.
Segundo Trimestre	No se realizó el análisis de equipos que cumplen las normas de derechos de autor de software, dado que no se tiene las hojas de vida de los equipos. Existe la información del software instalado en cada uno de los equipos, obtenida en los mantenimientos preventivos realizados en este trimestre, sin embargo no se ha llevado a las hojas de vida de los equipos.	
Tercer Trimestre	No se realizó el análisis de equipos que cumplen las normas de derechos de autor de software, dado que no se tiene las hojas de vida de los equipos. Existe la información del software instalado en cada uno de los equipos, obtenida en los mantenimientos preventivos realizados en este trimestre, sin embargo no se ha llevado a las hojas de vida de los equipos.	
Cuarto Trimestre	Se realizó el 100% análisis de los equipos que cumplen las normas de derechos de autor de software. Existe la información del software instalado en cada uno de los equipos, obtenida en los mantenimientos preventivos realizados en este trimestre.	
Total Año	En el cuarto trimestre se realizó el 100% análisis de los equipos que cumplen las normas de derechos de autor de software. Existe la información del software instalado en cada uno de los equipos, obtenida en los mantenimientos preventivos.	