

	FORMATO: HOJA DE VIDA DEL INDICADOR	Código: GI-GUI-003-FR-004	
	Macroproceso: Direccinamiento Estratégico	Versión: 02	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR						
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR						
Nombre:	Requerimientos de TIC			Código:	GSIT-002	
Objetivo:	Evaluar la capacidad de atención y respuesta a los requerimientos presentados al proceso de TIC					
Fecha de Creación				Fecha de Actualización		
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO						
PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	ALINEADO AL OBJETIVO DE LA POLÍTICA DEL PLAN ESTRATÉGICO				
Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Gestionar los sistemas de información y las telecomunicaciones para asegurar el acceso, disponibilidad, confiabilidad, confidencialidad de los activos de información a través de la infraestructura y las soluciones Informáticas en el marco de la normatividad vigente aplicable, como apoyo a los	POLÍTICA 4. Modernización de la gestión administrativa, financiera y del talento humano. POLÍTICA 6. Desarrollo Físico y Tecnológico para el fortalecimiento Institucional.				
FORMA DE CÁLCULO						
FÓRMULA	Unidad de Medida	Tendencia esperada del Indicador			Meta o Valor Esperado	
(Total de requerimientos gestionados / Total de requerimientos recibidos)*100	%	Creciente	Decreciente	Estático	90	
X						
VARIABLES DEL INDICADOR						
NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN				
Total de requerimientos gestionados	Númérico	OAS, Red UDNET				
Total de requerimientos recibidos	Númérico	OAS, Red UDNET				
PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN DEL INDICADOR						
Mensual		Trimestral	X	Semestral		Anual
Otro		Cuál?				
RANGOS DE EVALUACIÓN			QUIÉN REPORTA EL INDICADOR AL TABLERO			
Crítico	En Riesgo	Adecuado	Líder del Proceso	Gestor del Proceso	Equipo SIGUD	
0-64	65-79	80-100	Rector	Jefe De Oficina Asesora de Sistemas		
TIPO DE INDICADOR						
Nivel de Medición	Dimensión de Evaluación					
Intervención	Impacto	Jerarquía	Estrategicos			
	Resultados		Gestión			
	Producto		Calidad	Eficacia		
	Proceso	Eficiencia				
	Insumo	Efectividad				
	Economía					
INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL INDICADOR (Cómo se lee el Indicador)						
Total de requerimientos gestionados por total de requerimientos recibidos						
Instrucciones para el cálculo de cada Variable						
Numerador:	Total de requerimientos solucionados					
1.	Para dar este valor se debe tener en cuabta que se genera mes vencido					
2.	Sistema de gestion de requerimientos se consulta información					
3.						
Denominador:	Total de requerimientos recibidos					
1.	Sistema de gestion de requerimientos se consulta información					
2.						
3.						
Definición de Términos						
Requerimiento: es solicitud o necesidad presentada por los usuarios al area correspondiente relacionada con los servicios prestados relacionados con la gestion de los sistemas de la información						
Responsables de la Medición						
Nivel:	Consolidar y Reportar Datos	Seguimiento y Análisis	Toma de Decisiones			
Cargo:	Ingeniero de Procesos	Jefe OAS, Jefe Red UNET	Rector			
VERIFICACIÓN Y APROBACIÓN						
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ		
Nombre:		Nombre:	Paulo Coronado Sanchez, Mariana Valdez Cruz	Nombre:		
Cargo:		Cargo:	Jefe OAS, Jefe Red UNET	Cargo:		
Fecha:		Fecha:		Fecha:		
FECHA	VERSIÓN	CAMBIO	MOTIVO			