
	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
		Creciente	Decreciente	Estático	
$(\text{Total de requerimientos gestionados} / \text{Total de requerimientos recibidos}) * 100$	%	X			90

VARIABLES DEL INDICADOR

NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN
Total de requerimientos gestionados	N Numérico	OAS, Red UDNET
Total de requerimientos recibidos	N Numérico	OAS, Red UDNET

PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN DEL INDICADOR

Mensual		Trimestral	X	Semestral		Anual	
Otro		Cuál?					

RANGOS DE EVALUACIÓN

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		Eficacia	X	
	Proceso	Calidad	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

- Para dar este valor se debe tener en cuabta que se genera mes vencido
- Sistema de gestion de requerimientos se consulta información
-

Denominador: Total de requerimientos recibidos

- Sistema de gestion de requerimientos se consulta información
-
-

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