



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
1991-2019
Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

FORMATO DE APROBACIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO: DESI-FM-008

VERSIÓN: 10

FECHA DE APLICACIÓN: ENERO 2019

INFORMACIÓN DOCUMENTADA:		CÓDIGO:		VERSIÓN:		JUSTIFICACIÓN:		
TIPO	NOMBRE	ANTERIOR	VIGENTE	ANTERIOR	VIGENTE	ELABORA	ACTUALIZA	ANULA
Formato	CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	-	EGTI-IND-001	N/A	1	X		
Formato	OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LA MESA DE AYUDA PARA PROVEEDORES	SIT-IND-002	GSIT-IND-002	1	2		X	
Formato	OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LA MESA DE AYUDA PARA PROCESOS INTERNOS	SIT-IND-001	GSIT-IND-001	1	2		X	
***	***	***	***	***	***	***	***	***

DESCRIPCIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN:

- Se elabora el indicador de la Secretaría General para el proceso de Estrategia y Gobierno de TI -EGTI- con el fin de realizar las mediciones al Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI durante el 2019 y así poder determinar la eficiencia de la ejecución.
- Se actualiza el formato de los dos indicadores de la Secretaría General con relación al proceso de Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica -GSIT-

AVALA: RESPONSABLE DIRECTIVO SIG	ELABORA/ACTUALIZA/ANULA: (Colaborador del proceso en compañía del enlace)	ACOMPANIAMIENTO: EQUIPO TÉCNICO SIG
(Firma)	(Firma)	(Firma)
Nombre: Marcela Rocio Márquez Arenas	Nombre: Tiffany Wilches / Gloria Méndez	Nombre: Christian Medina Fandiño
Cargo: Secretaria General	Cargo: Enlace EGTI y GSIT / Líder Técnico	Cargo: Contratista - OAP

TRÁMITE DE APROBACIÓN DOCUMENTAL (DILIGENCIADO POR LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN)	¿ES APROBADO?		FECHA DE APROBACIÓN:	RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	15-02-2019	(Firma)
OBSERVACIONES:				Martha Patricia Aguilar Copete REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN PARA EL SIG



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MUNICIPIO
Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

FORMATO INDICADOR DE GESTIÓN

CÓDIGO: DESI-FM-007

VERSIÓN: 6

FECHA DE APLICACIÓN: ENERO 2019

PROCESO:	GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
-----------------	-----------------------------------------------------------

NOMBRE DEL INDICADOR:	OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LA MESA DE AYUDA PARA PROCESOS INTERNOS	CÓDIGO	VERSIÓN:
		GSIT-IND-001	VERSIÓN: 2

META:	ALCANZAR COMO MÍNIMO UN 80% DE CUMPLIMIENTO EN LA ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS REPORTADOS A TRAVÉS DE MESA DE AYUDA, DE ACUERDO CON LOS NÍVELES DE SERVICIOS DEFINIDOS PARA LOS PROCESOS INTERNOS.	TIPO DE INDICADOR:
		EFICIENCIA

OBJETIVO:	Visualizar el nivel de cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio establecidos para la mesa de ayuda con el ánimo de mejorar los tiempos de atención e incrementar la satisfacción de los usuarios de TI.
------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

DESCRIPCIÓN	El presente indicador mide los tiempos de respuesta de las incidencias y requerimientos reportados mediante la mesa de ayuda con respecto a los ANS asociados. La importancia de dicha medición radica en la detección de puntos a mejorar y la satisfacción al usuario como base del servicio prestado.
--------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fecha de Actualización:	Febrero de 2019	Frecuencia:	Unidad de Medida:
		Trimestral	PORCENTAJE

Fuente de Información:	Proceso(s) generador(es) de la información:	Responsable del Indicador:
Reportes sistema GLPI Proporcionado por la mesa de ayuda	Gestión de servicios de infraestructura tecnológica	Secretaría General

Forma de Cálculo:	CIRI: Cantidad de incidentes y/o requerimientos atendidos por la UMV que dieron cumplimiento a los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) para procesos internos. TIRI: total de incidentes y/o requerimientos reportados mediante la mesa de ayuda y asignados al personal de la UMV. Fórmula: $(CIRI/TIRI)*100$
--------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

LINEA BASE	NA	SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente	X	Descendente
-------------------	----	------------------------------	------------	---	-------------

CUADRO DE SEGUIMIENTO				
PERIODO DE MEDICIÓN	CIRI	TIRI	RESULTADO	EVALUACIÓN CUALITATIVA
TRIMESTRE 1			#¡DIV/0!	
TRIMESTRE 2			#¡DIV/0!	
TRIMESTRE 3			#¡DIV/0!	
TRIMESTRE 4			#¡DIV/0!	
TOTAL	-		#¡DIV/0!	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE
REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL

FORMATO INDICADOR DE GESTIÓN

CÓDIGO: DESI-FM-007

VERSIÓN: 6

FECHA DE APLICACIÓN: ENERO 2019

PROCESO:	GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
-----------------	----------------------------------------------------

NOMBRE DEL INDICADOR:	OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LA MESA DE AYUDA PARA PROVEEDORES	CÓDIGO	VERSIÓN:
		GSIT-IND-002	VERSIÓN: 2

META:	ALCANZAR COMO MÍNIMO UN 80% DE CUMPLIMIENTO EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS REPORTADOS A TRAVÉS DE MESA DE AYUDA, DE ACUERDO CON LOS NIVELES DE ACUERDOS DE SERVICIOS (ANS) DEFINIDOS PARA PROVEEDORES.	TIPO DE INDICADOR:
		EFICIENCIA

OBJETIVO:	Visualizar el nivel de cumplimiento por parte de los proveedores de TI a los acuerdos de niveles de servicio establecidos para la mesa de ayuda, con el ánimo de mejorar los tiempos de atención e incrementar la satisfacción de los usuarios de TI.
------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

DESCRIPCIÓN	El presente indicador mide los tiempos de respuesta de las incidencias y requerimientos reportados mediante la mesa de ayuda con respecto a los ANS asociados, atendidos exclusivamente por los proveedores. La importancia de dicha medición facilita la gestión y supervisión de proveedores y la satisfacción al usuario como base del servicio prestado.
--------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fecha de Actualización:	Febrero de 2019	Frecuencia:	Unidad de Medida:
		Trimestral	PORCENTAJE

Fuente de Información:	Proceso(s) generador(es) de la información:	Responsable del Indicador:
Reportes sistema GLPI Proporcionado por la mesa de ayuda	Gestión de servicios de infraestructura tecnológica	Secretaría General

Forma de Cálculo:	CIRP: Cantidad de incidentes y/o requerimientos atendidos por la UMV que dieron cumplimiento a los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS) definidos para proveedores. TIRP: total de incidentes y/o requerimientos reportados mediante la mesa de ayuda y asignados al personal de la UMV. Fórmula: (CIRP/TIRP)*100
--------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

LINEA BASE	NA	SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente	X	Descendente
-------------------	----	------------------------------	------------	---	-------------

CUADRO DE SEGUIMIENTO				
PERIODO DE MEDICIÓN	CIRP	TIRP	RESULTADO	EVALUACIÓN CUALITATIVA
TRIMESTRE 1			#¡DIV/0!	
TRIMESTRE 2			#¡DIV/0!	
TRIMESTRE 3			#¡DIV/0!	
TRIMESTRE 4			#¡DIV/0!	
TOTAL	-		#¡DIV/0!	

