



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
2007102002
Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

FORMATO INDICADOR DE GESTIÓN

CÓDIGO: DESI-FM-007

VERSIÓN: 8

FECHA DE APLICACIÓN: MAYO 2020

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	4																										
META:	ALCANZAR COMO MÍNIMO UN 60% 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 acuerdos de niveles de servicio 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:	Mayo del 2020		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	48%	SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente	constante o Independiente	X	Descendente																								
Rangos de gestión	Deficiente		Mejorable		Apropiado																									
	Min	Max	Min	Max	Min	Max																								
	0	54	55	59	60	100																								
CUADRO DE SEGUIMIENTO																														
PERIODO DE MEDICIÓN	CIRI	TIRI	RESULTADO	EVALUACIÓN CUALITATIVA																										
Primer trimestre			#¡DIV/0!																											
Segundo trimestre			#¡DIV/0!																											
Tercer Trimestres			#¡DIV/0!																											
Cuarto Trimestre			#¡DIV/0!																											
TOTAL																														
REPRESENTACIÓN GRÁFICA																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>PERIODO DE MEDICIÓN</th> <th>CIRI</th> <th>TIRI</th> <th>RESULTADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primer trimestre</td> <td>0%</td> <td></td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Segundo trimestre</td> <td>0%</td> <td></td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Tercer Trimestres</td> <td>0%</td> <td></td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Cuarto Trimestre</td> <td>0%</td> <td></td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							PERIODO DE MEDICIÓN	CIRI	TIRI	RESULTADO	Primer trimestre	0%		0%	Segundo trimestre	0%		0%	Tercer Trimestres	0%		0%	Cuarto Trimestre	0%		0%	TOTAL			
PERIODO DE MEDICIÓN	CIRI	TIRI	RESULTADO																											
Primer trimestre	0%		0%																											
Segundo trimestre	0%		0%																											
Tercer Trimestres	0%		0%																											
Cuarto Trimestre	0%		0%																											
TOTAL																														
PERIODO DE MEDICIÓN	RESULTADOS VIGENCIA ANTERIOR	RESULTADOS VIGENCIA ACTUAL	ANÁLISIS DE LA DESVIACIÓN	ACCIÓN DE MEJORA																										
Primer trimestre																														
Segundo trimestre																														
Tercer Trimestres																														
Cuarto Trimestre																														

[↩ Responder a todos](#)
v
 Eliminar
 No deseado
[Bloquear](#)
...

RE: REVISIÓN Y APROBACIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

M

Martha Patricia Aguilar Copete

Vie 5/06/2020 9:16 AM

Para: Tiffany Briceth Wilches Morales

CC: Clara Ines Salcedo Rojas



Buenos días, gracias Tiffany, así las cosas se aprueba.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



BOGOTÁ

Martha Patricia Aguilar Copete
 JEFE OFICINA ASESORA
 OFICINA ASESORA DE PLANEACION
 Unidad de Mantenimiento Vial
 Alcaldía Mayor de Bogotá
 Teléfono: (+57-1) 3779555 EXT 1028

En tus manos está la prevención del Covid -19.

Lávate las manos, tose o estornuda tapándote con el brazo y evita saludar de beso o de mano. ¡Pequeñas recomendaciones que marcan la diferencia!

De: Tiffany Briceth Wilches Morales <tiffany.wilches@umv.gov.co>

Enviado: viernes, 5 de junio de 2020 8:57

Para: Martha Patricia Aguilar Copete <martha.aguilar@umv.gov.co>

Cc: Clara Ines Salcedo Rojas <clara.salcedo@umv.gov.co>

Asunto: RE: REVISIÓN Y APROBACIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Buenos días, Dra. Martha,

La línea base sale de la medición del indicador durante el año 2019 como se muestra a continuación:

PERIODO DE MEDICIÓN	CIRI	TIRI	RESULTADO
TRIMESTRE 1	103	461	22,34%
TRIMESTRE 2	437	943	46,34%
TRIMESTRE 3	617	1164	53,0%
TRIMESTRE 4	512	905	56,6%
TOTAL	1669	3473	48,1%