



PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO

CÓDIGO

FE-PMC-OP-4

OFICINA DE PLANEACIÓN

VERSION

1

HOJA DE VIDA INDICADORES DEL SIGAP

PÁGINA

1

PROCESO

GESTIÓN DE SOPORTE TECNOLÓGICO

NOMBRE DEL INDICADOR

TIPO DE INDICADOR

Soporte técnico

Eficacia
 Eficiencia
 Efectividad

DESCRIPCION DEL INDICADOR

NIVEL

Corresponde al porcentaje de encuestados que calificaron los servicios de soporte técnico, prestados a los usuarios de la red del ICANH, como Excelente, Bueno o Aceptable

Estratégico
 Desempeño
 Control

FÓRMULA

$(N^{\circ} \text{ servicios calificados como Excelente, Bueno o Aceptable} / N^{\circ} \text{ Total de servicios prestados a los usuarios encuestados}) \times 100\%$

DATOS REQUERIDOS PARA EL CALCULO

ORIGEN DE LOS DATOS

1. Número de servicios calificados como Excelente, Bueno o Aceptable
 2. Número Total de servicios prestados a los usuarios encuestados

Sistemas

RESPONSABLE DE LA RECOPIACION DE DATOS

RESPONSABLE DEL ANALISIS

Sistemas

Sistemas

META ESTABLECIDA

CRITERIO DE ANALISIS

100%

CONDICIÓN ALERTA

CONDICIÓN NORMAL

CONDICIÓN IDEAL

85%

90%

100%

UNIDAD DE MEDIDA

FRECUENCIA DE MEDICION

Porcentaje

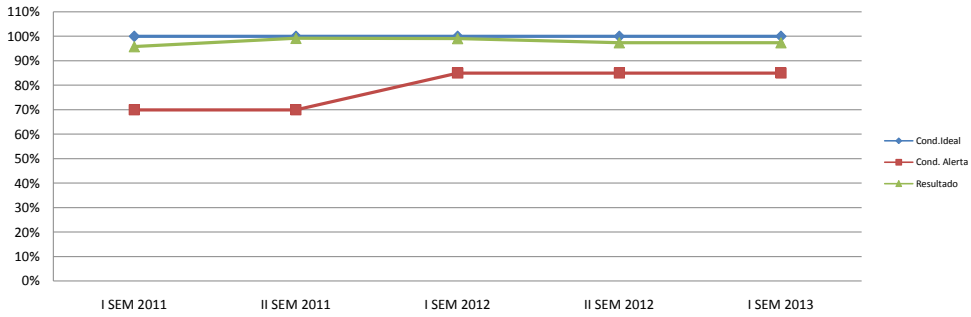
Semestral

HISTORICO

PERIODO	I SEM 2011	II SEM 2011	I SEM 2012	II SEM 2012	I SEM 2013
Cond. Ideal	100%	100%	100%	100%	100%
Cond. Alerta	70%	70%	85%	85%	85%
Resultado	96%	99%	99%	97%	97%

TECNICA ESTADISTICA APLICADA

Soporte técnico





PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO

OFICINA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO

FT-PMC-OP-5

VERSION

1

SEGUIMIENTO Y ANALISIS DEL INDICADOR

PÁGINA

1

ANALISIS DE INDICADORES

PERIODO	ANALISIS	PLAN DE ACCION
I SEMESTRE (2011)	<p>Se encuestaron 25 usuarios los cuales calificaron como excelente, bueno o aceptable los servicios de soporte. Lo que nos da un 95,8% de cumplimiento.</p> <p>Realizado por: <u>Dubis Cantor</u> Fecha: <u>Julio 26 de 2011</u></p>	<p>No requiere acción de mejora.</p> <p>Responsable : <u>Dubis Cantor</u> Fecha: <u>Julio 26 de 2011</u></p> <p>SOLICITUD Acción Correctiva <input type="checkbox"/> Acción Preventiva <input type="checkbox"/> Acción Mejora <input type="checkbox"/></p>
II SEMESTRE (2011)	<p>Se encuestaron 20 usuarios los cuales calificaron como excelente, bueno o aceptable los servicios de soporte. Lo que nos da un 99,2% de cumplimiento.</p> <p>Realizado por: <u>Dubis Cantor</u> Fecha: <u>Enero 10 de 2012</u></p>	<p>No requiere acción de mejora.</p> <p>Responsable : <u>Dubis Cantor</u> Fecha: <u>Enero 10 de 2012</u></p> <p>SOLICITUD Acción Correctiva <input type="checkbox"/> Acción Preventiva <input type="checkbox"/> Acción Mejora <input type="checkbox"/></p>
I SEMESTRE (2012)	<p>Se encuestaron 23 usuarios los cuales calificaron como excelente, bueno o aceptable los servicios de soporte. Lo que nos da un 99,1% de cumplimiento.</p> <p>Realizado por: <u>Dubis Cantor</u> Fecha: <u>Julio 9 de 2012</u></p>	<p>No requiere acción de mejora.</p> <p>Responsable : <u>Dubis Cantor</u> Fecha: <u>Julio 9 de 2012</u></p> <p>SOLICITUD Acción Correctiva <input type="checkbox"/> Acción Preventiva <input type="checkbox"/> Acción Mejora <input type="checkbox"/></p>
II SEMESTRE (2012)	<p>Se encuestaron 15 usuarios los cuales calificaron como excelente, bueno o aceptable los servicios de soporte. Lo que nos da un 97,4% de cumplimiento.</p> <p>Realizado por: <u>Dubis Cantor</u> Fecha: <u>Diciembre 28 de 2013</u></p>	<p>No requiere acción de mejora.</p> <p>Responsable : <u>Dubis Cantor</u> Fecha: <u>Diciembre 28 de 2013</u></p> <p>SOLICITUD Acción Correctiva <input type="checkbox"/> Acción Preventiva <input type="checkbox"/> Acción Mejora <input type="checkbox"/></p>
I SEMESTRE 2013 (2012)	<p>Se encuestaron 25 usuarios los cuales calificaron como excelente, bueno o aceptable los servicios de soporte. Lo que nos da un 97,4% de cumplimiento.</p> <p>Realizado por: <u>Dubis Cantor</u> Fecha: <u>30 de junio de 2013</u></p>	<p>No requiere acción de mejora.</p> <p>Responsable : <u>Dubis Cantor</u> Fecha: <u>30 de junio de 2013</u></p> <p>SOLICITUD Acción Correctiva <input type="checkbox"/> Acción Preventiva <input type="checkbox"/> Acción Mejora <input type="checkbox"/></p>