



PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO

CÓDIGO

Pt-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

FORMULA

(Nº servicios calificados como Excelente, Bueno o Aceptable / Nº Total de servicios prestados a los usuarios encuestados) x 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%

CONDICION ALERTA

CONDICION NORMAL

CONDICION IDEAL

85%

90%

100%

UNIDAD DE MEDIDA

FRECUENCIA DE MEDICION

Porcentaje

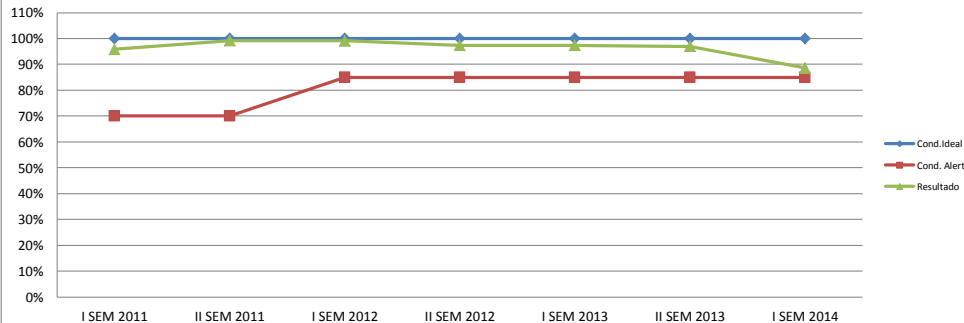
Semestral

HISTORICO

PERIODO	I SEM 2011	II SEM 2011	I SEM 2012	II SEM 2012	I SEM 2013	II SEM 2013	I SEM 2014
Cond. Ideal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Cond. Alerta	70%	70%	85%	85%	85%	85%	85%
Resultado	96%	99%	99%	97%	97%	97%	89%

TECNICA ESTADISTICA APLICADA

Soporte técnico





PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO OFICINA DE PLANEACIÓN		CODIGO	FT-PMC-OP-5
		VERSION	1
SEGUIMIENTO Y ANALISIS DEL INDICADOR		PÁGINA	1

ANALISIS DE INDICADORES

PERIODO	ANALISIS	PLAN DE ACCION
I SEMESTRE 2013	<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></p> <p>Fecha: <u>30 de junio de 2013</u></p>	<p>No requiere acción de mejora.</p> <p>Responsable : <u>Dubis Cantor</u></p> <p>Fecha: <u>30 de junio de 2013</u></p> <hr/> <p>SOLICITUD</p> <p>Acción Correctiva <input type="checkbox"/></p> <p>Acción Preventiva <input type="checkbox"/></p> <p>Acción Mejora <input type="checkbox"/></p>
II SEMESTRE 2013	<p>Se encuestaron 19 usuarios los cuales calificaron como excelente, bueno o aceptable los servicios de soporte. Lo que nos da un 96,8% de satisfacción de los usuarios</p> <p>Realizado por: <u>Dubis Cantor</u></p> <p>Fecha: <u>29 de enero de 2014</u></p>	<p>No requiere acción de mejora.</p> <p>Responsable : <u>Dubis Cantor</u></p> <p>Fecha: <u>29 de enero de 2014</u></p> <hr/> <p>SOLICITUD</p> <p>Acción Correctiva <input type="checkbox"/></p> <p>Acción Preventiva <input type="checkbox"/></p> <p>Acción Mejora <input type="checkbox"/></p>
I SEMESTRE 2014	<p>Se encuestaron 17 usuarios los cuales calificaron como excelente, bueno o aceptable los servicios de soporte. Lo que nos da un 88,55% de cumplimiento.</p> <p>Realizado por: <u>Dubis Cantor</u></p> <p>Fecha: <u>21 de julio de 2014</u></p>	<p>No requiere acción de mejora.</p> <p>Responsable : <u>Dubis Cantor</u></p> <p>Fecha: <u>21 de julio de 2014</u></p> <hr/> <p>SOLICITUD</p> <p>Acción Correctiva <input type="checkbox"/></p> <p>Acción Preventiva <input type="checkbox"/></p> <p>Acción Mejora <input type="checkbox"/></p>
II SEMESTRE 2014	<p>Realizado por: _____</p> <p>Fecha: _____</p>	<p>Responsable : _____</p> <p>Fecha: _____</p> <hr/> <p>SOLICITUD</p> <p>Acción Correctiva <input type="checkbox"/></p> <p>Acción Preventiva <input type="checkbox"/></p> <p>Acción Mejora <input type="checkbox"/></p>