



PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO

CÓDIGO

FT-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

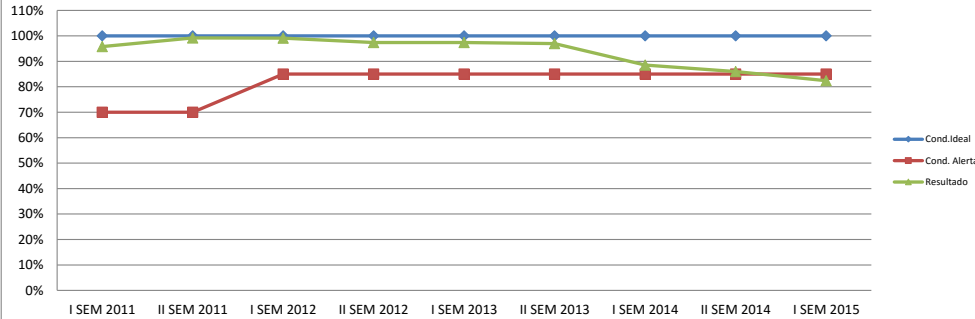
Semestral

HISTORICO

PERIODO	I SEM 2011	II SEM 2011	I SEM 2012	II SEM 2012	I SEM 2013	II SEM 2013	I SEM 2014	II SEM 2014	SEM 2015
Cond. Ideal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Cond. Alerta	70%	70%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
Resultado	96%	99%	99%	97%	97%	97%	89%	86%	82%

TECNICA ESTADISTICA APLICADA

Soporte técnico



GF



PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO

OFICINA DE PLANEACIÓN

SEGUIMIENTO Y ANALISIS DEL INDICADOR

CÓDIGO

FT-PMC-OP-5

VERSION

1

PÁGINA

1

ANÁLISIS DE INDICADORES

PERÍODO	ANÁLISIS	PLAN DE ACCIÓN
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> <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>Se encuestaron 23 usuarios los cuales calificaron como excelente, bueno o aceptable los servicios de soporte, dando como cumplimiento el 85,88%</p> <p>Realizado por: <u>Dubis Cantor</u></p> <p>Fecha: <u>29 de enero de 2015</u></p>	<p>No requiere acción de mejora</p> <p>Responsable : <u>Dubis Cantor</u></p> <p>Fecha: <u>29 de enero de 2015</u></p> <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 2015	<p>Se encuestaron 20 usuarios, de los cuales el 82,4% calificó el servicio de soporte como excelente, bueno o aceptable.</p> <p>Realizado por: <u>Dubis Cantor</u></p> <p>Fecha: <u>14 de septiembre de 2015</u></p>	<p>Se identificó el aumento en las solicitudes de servicio. Para tener un mejor control sobre los servicios de soporte, a partir de septiembre se aprovechó la herramienta de formularios de Google "Mesa de ayuda", que permitirá tener una mejor respuesta a las solicitudes de los usuarios</p> <p>Responsable : <u>Dubis Cantor</u></p> <p>Fecha: <u>14 de septiembre de 2015</u></p> <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 2015	<p>Realizado por: _____</p> <p>Fecha: _____</p>	<p>Responsable : _____</p> <p>Fecha: _____</p> <p>SOLICITUD</p> <p>Acción Correctiva <input type="checkbox"/></p> <p>Acción Preventiva <input type="checkbox"/></p> <p>Acción Mejora <input type="checkbox"/></p>