

Ficha de Registro de Indicador

Proceso	Tecnologías de la Información	Código Indicador	7
Dependencia	Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		
Objetivo del Proceso	Habilitar los procesos de negocio de la Entidad mediante la implementación de soluciones de tecnología de información y comunicaciones, que satisfagan las necesidades de los grupos de valor y contribuyan a la modernización y transformación digital, de acuerdo con las metas establecidas.		
Líder del proceso	Jefe de oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones	Responsable del reporte	Profesional designado
Marco de Referencia	Procesos Institucionales		

1. Información general del indicador

Nombre	Atención oportuna de incidencias y peticiones nivel especializado	Clasificación	Gestión
Descripción	Porcentaje de atención oportuna de las incidencias y peticiones de nivel especializado que se registran en la herramienta		
Fórmula de cálculo	Atencion_nivel_especializado		

2. Descripción de variables de la fórmula de cálculo

Variable (s)	Nombre variable	Descripción de la variable	Componentes de variable	Fórmula de la variable	Peso de la variable para el calculo del indicador (si aplica.)
Variable 1	Atencion_nivel_especializado	relaciona el número de incidencias y peticiones a nivel especializado registradas en la herramienta mesa de servicio y que son atendidas oportunamente.	a: Número de incidencias y peticiones a nivel especializado atendidas en la herramienta mesa de servicio b: Total de incidencias y peticiones de nivel especializado registradas en la herramienta mesa de servicio	(a/b)*100	100%
Variable 2					
Variable n					

Observaciones	N/A
Fuente(s) de información	Reporte Herramienta mesa de servicio

3. Descripción del indicador

Indicador con meta acumulada?	Si el indicador tiene meta periódica esta debe ir asociada a la periodicidad de reporte que se establezca. Ej.: Seguimiento ejecución presupuesto, el cual mide el cumplimiento a la ejecución de presupuesto programada y tiene como meta trimestral la siguiente ejecución T1: 30%, T2: 50%, T3: 75%, : T4:95%													
Si:	Metas por vigencia													
	Vigencia actual													
No:	X	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Periodicidad / Frecuencia	Mensual	Unidad de medida				Porcentual			Tipología			Eficiencia		
Tendencia	Ascendente	Línea Base				1%			Meta del indicador			100%		

4. Desempeño del Indicador

Nivel	Rango de valoración	
	Ascendente	Descendente
Sobresaliente	Mayor o Igual a 90%	Menor o Igual al 10%
Aceptable	Mayor o Igual a 75% y Menor a 90%	Mayor a 10% y Menor o Igual a 15%
Inaceptable	Menor al 75%	Mayor a 15%