

**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA****FICHA TÉCNICA DE INDICADORES - HOJA DE VIDA DEL INDICADOR**
CÓDIGO:
 FPIN-018
VERSIÓN: 06
EMISIÓN:
 25/05/2017
PÁGINA
 1 DE 1

| | | | |
|-----------------|------------------------------------|---------------------------|------------|
| PROCESO: | Gestión del Desarrollo Tecnológico | Fecha de Diligenciamiento | 15/08/2017 |
|-----------------|------------------------------------|---------------------------|------------|

| | |
|------------------------------|--|
| NOMBRE DEL INDICADOR: | Porcentaje de efectividad en la atención de solicitudes de servicios |
|------------------------------|--|

| | |
|-------------|---|
| TIPO | Eficiencia <input type="checkbox"/> Eficacia <input checked="" type="checkbox"/> Efectividad <input type="checkbox"/> |
|-------------|---|

OBJETIVO DEL PROCESO U OBJETIVO DE CALIDAD DEL SIGEC

Proveer y mantener las Tecnologías de Información y comunicación TIC que garanticen la confiabilidad y seguridad de la información que requieren los procesos de la Institución para el cumplimiento de los propósitos misionales de la Institución para el cumplimiento de los propósitos misionales.

PROPOSITO DEL INDICADOR

Medir la efectividad de la atención con el cumplimiento de los tiempos de atención de las incidencias reportadas, con la finalidad de garantizar a nuestros clientes que se estén cumpliendo con los Acuerdos de Niveles de cada uno de los Servicios del Proceso.

RESPONSABLE

Líder del proceso de Gestión del Desarrollo Tecnológico

FÓRMULA DE CÁLCULO

$$= \frac{\text{No. de solicitudes atendidas dentro del SLA}}{\text{Total de solicitudes recibidas}} \times 100$$

VARIABLES Y DATOS

| | |
|------------------------------------|---|
| FUENTES DE INFORMACIÓN | Herramienta mesa de ayuda, Formato FGDT-006 |
| UNIDAD DE MEDIDA | Cantidad |
| FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS | Mensual |
| FRECUENCIA DE MEDICIÓN | Mensual |

| TENDENCIA | META | | | NIVEL DE DESAGREGACIÓN |
|-------------------|----------------|----------------------------|------------------------|---|
| Ascendente | Mínima <80% | Básica >=80% y < 90% | Satisfactoria >=90% | Por Departamentos de Atención Por tema de atención |

| DOCUMENTOS DE SOPORTE | USUARIOS |
|--|-----------------|
| Estadísticas de la mesa de ayuda Formato FGDT-006 | Todos |

VOCABULARIO

SLA: Sigla en Inglés Service Level Agreement (Acuerdo de Niveles de Servicio)

INTERPRETACION / ANALISIS

La información que ofrece este indicador permite establecer si se están cumpliendo con los Acuerdo de Niveles de Servicio establecidos para la atención a las solicitudes de los clientes del Proceso.

OBSERVACIONES