



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Código: FT- MIC-03-05

Versión: 4

Fecha de Aprobación:25/05/2015

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso asociado:	Gestión Tecnológica	Clase de proceso:	Apoyo
Objetivo del Proceso	Generar información confiable y oportuna mediante la implementación de las TICS para la toma de decisiones en la organización.		
Líder del proceso:	Jefe Oficina Asesora de Planeación		
Nombre del indicador:	Eficacia en la atención de solicitudes por mesa de ayuda	ID	GT-01
Objetivo del indicador:	Medir la eficacia en la atención de solicitudes por mesa de ayuda		
Responsable de la medición y del análisis de los resultados:	Técnico Operativo Oficina Asesora de Planeación		

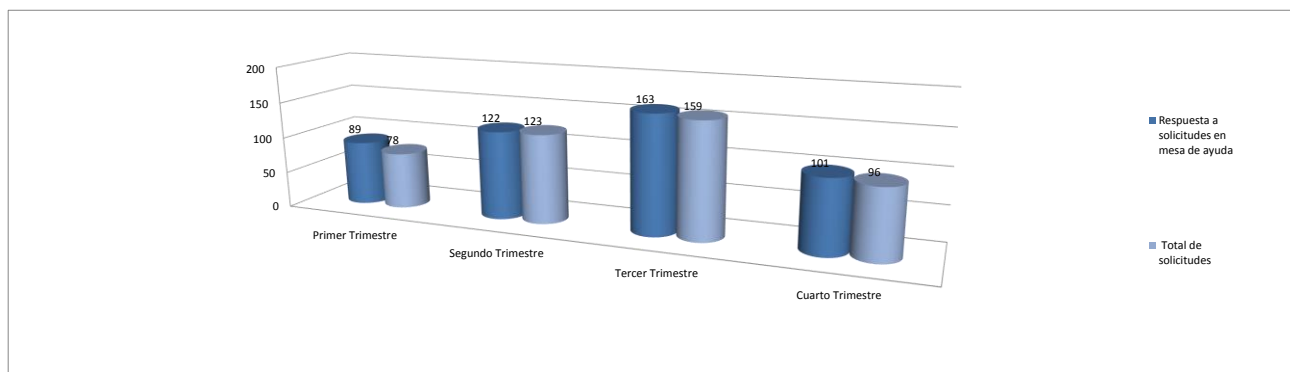
Fórmula del indicador	Unidad de medida	Definición de variables					
		No.	Nombre de la variable	Unidad de medida de la variable	Caracterización de la variable	Fuente de información	Periodicidad de recolección de la información
Respuesta a solicitudes en mesa de ayuda / Total de solicitudes	Porcentaje	1	Respuesta a solicitudes en mesa de ayuda	Número	Número total de respuestas a solicitudes en mesa de ayuda	Mesa de ayuda	Trimestral
		2	Total de solicitudes	Número	Número total de solicitudes en la mesa de ayuda	Mesa de ayuda	Trimestral
		3					
		4					
		5					
		6					

Tendencia	Ascendente	Categorización del indicador	Eficacia	Meta anual	>66%
				Línea base	
				Año de línea base	
				Dato de línea base	

Periodicidad de la medición	Trimestral	Rangos de gestión	MÁXIMO	66,01%	100,00%
Periodicidad del análisis	Trimestral		ACEPTABLE	33,01%	66,00%
Clase de indicador:	Proporción		MÍNIMO	33,00%	0,00%
			Forma de acumulación del resultado:	Promedio	

II. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DEL INDICADOR

PERÍODO DE MEDICIÓN	META	Respuesta a solicitudes en mesa de ayuda	Total de solicitudes	0	0	0	0	RESULTADO ÍNDICE DE GESTIÓN PERÍODO
Primer Trimestre	100%	89	78					114%
Segundo Trimestre	100%	122	123					99%
Tercer Trimestre	100%	163	159					103%
Cuarto Trimestre	100%	101	96					105%



III. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Periodo	Análisis de resultados	Propuesta de mejoramiento
Primer Trimestre	En el primer trimestre de 2017 se abrieron 78 casos y se cerraron 89, algunos de ellos venían del año pasado. Las solicitudes se refieren a cambios de puesto de trabajo, requerimientos de prestamos de equipo, problemas de acceso, solicitudes de soporte.	
Segundo Trimestre	En el segundo trimestre de 2017 se solucionó el 99% de las solicitudes requeridas, el 1% restante equivale a una solicitud que fue allegada al proveedor de los servicios de mantenimientos y se encuentran a la espera de solucionarse una vez se realicen los mantenimientos y se establezca la acción correctiva.	
Tercer Trimestre	En el tercer trimestre de 2017 se abrieron 159 casos y se cerraron 163, incluyendo algunos que venían de periodos pasados debido a que se requería de un contrato de mantenimiento y surtir el mantenimiento correctivo o el arreglo de muebles y enseres locativos. Todas las solicitudes que venían del año 2016 se han cerrado en este trimestre.	
Cuarto Trimestre	En el cuarto trimestre de 2017 se abrieron 96 casos y se cerraron 101, incluyendo algunos que venían de periodos pasados.	
Total Año		

	<b>HOJA DE VIDA DEL INDICADOR</b>	Código: FT- MIC-03-05
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 25/05/2015

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

Proceso asociado:	Gestión Tecnológica	Clase de proceso:	Apoyo
Objetivo del Proceso	Generar información confiable y oportuna mediante la implementación de las TICS para la toma de decisiones en la organización.		
Líder del proceso:	Jefe Oficina Asesora de Planeación		
Nombre del indicador:	<b>Porcentaje de equipos que cumplen las normas de derecho de autor de software</b>	ID	<b>GT-02</b>
Objetivo del indicador:	Identificar el porcentaje de cumplimiento de las normas sobre derecho de autor de software en los equipos del Instituto		
Responsable de la medición y del análisis de los resultados:	Tecnico Operativo Oficina Asesora de Planeación		

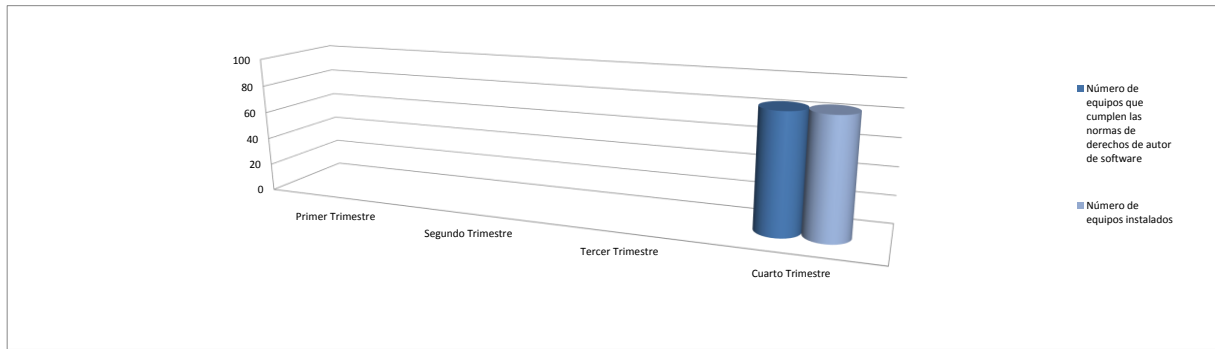
Fórmula del indicador	Unidad de medida	Definición de variables					
		No.	Nombre de la variable	Unidad de medida de la variable	Caracterización de la variable	Fuente de información	Periodicidad de recolección de la información
Número de equipos que cumplen las normas de derechos de autor de software / Número de equipos instalados	Porcentual	1	Número de equipos que cumplen las normas de derechos de autor de software	Equipos	Número de equipos asignados y que cumplen con las normas de derechos de autor de software	Formato Hoja de Vida de equipos	Cuatrimestral
		2	Número de equipos instalados	Equipos	Número de equipos asignados a servidores del Instituto	Inventario Almacén	Cuatrimestral
		3					
		4					
		5					
		6					

Tendencia	Constante	Categorización del indicador	Efectividad	Meta anual
				100%
				Línea base
				Año de línea base
				Dato de línea base

Periodicidad de la medición	Cuatrimestral	Rangos de gestión	MÁXIMO	90%	100%
Periodicidad del análisis	Anual		ACEPTABLE	75%	89%
Clase de indicador:	Proporción		MÍNIMO	0%	74%
			Forma de acumulación del resultado:	Promedio	

**II. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DEL INDICADOR**

PERÍODO DE MEDICIÓN	META	Número de equipos que cumplen las normas de derechos de autor de software	Número de equipos instalados	0	0	0	0	RESULTADO INDICE DE GESTIÓN PERÍODO
Primer Trimestre	Mayor a 90%							N/A
Segundo Trimestre	Mayor a 90%							N/A
Tercer Trimestre	Mayor a 90%							N/A
Cuarto Trimestre	Mayor a 90%	84	84					100%



**III. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Periodo	Análisis de resultados	Propuesta de mejoramiento
Primer Trimestre		
Segundo Trimestre	Se realizó la contratación del servicio de mantenimiento a los equipos de tecnología (contrato N° 80 de 2017) que incluye el levantamiento del software instalado en los equipos, igualmente, se establece con el contratista el cronograma para realizar la primera jornada de mantenimiento el 01, 08 y 15 de julio de 2017. Una vez consolidada la información entregada por el contratista, se procederá a realizar el análisis cualitativo y cuantitativo que permita determinar el estado actual del Instituto en cuanto al uso de licencias de software.	El indicador es de periodicidad anual
Tercer Trimestre	Se realizó la primera jornada de mantenimiento preventivo del contrato No. 80 de 2017, donde se incluye el levantamiento del software instalado en los medios de procesamiento de la entidad, el resultado de este levantamiento arrojó que no hay software instalado en los equipos de cómputo de la entidad que no cumpla con los derechos de autor, es decir que todo el software instalado en la entidad cuenta con su licencia o es software libre.	El indicador es de periodicidad anual
Cuarto Trimestre	Se tiene previsto de acuerdo al cronograma del contrato No. 80 de 2017, realizar la segunda jornada de mantenimiento preventivo para el primer trimestre del año 2018, donde se incluye el levantamiento del software instalado en los medios de procesamiento de la entidad.	El indicador es de periodicidad anual
Total Año		

	<b>HOJA DE VIDA DEL INDICADOR</b>	Código: FT- MIC-03-05
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 25/05/2015

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

Proceso asociado:	Gestión Tecnológica	Clase de proceso:	Apoyo
Objetivo del Proceso	Generar información confiable y oportuna mediante la implementación de las TICs para la toma de decisiones en la organización.		
Líder del proceso:	Jefe Oficina Asesora de Planeación		
Nombre del indicador:	<b>Eficacia en el cumplimiento del PETIC de la vigencia</b>	ID	<b>GT-03</b>
Objetivo del indicador:	Determinar el nivel de cumplimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la vigencia		
Responsable de la medición y del análisis de los resultados:	Profesional Especializado Sistemas Oficina Asesora de Planeación		

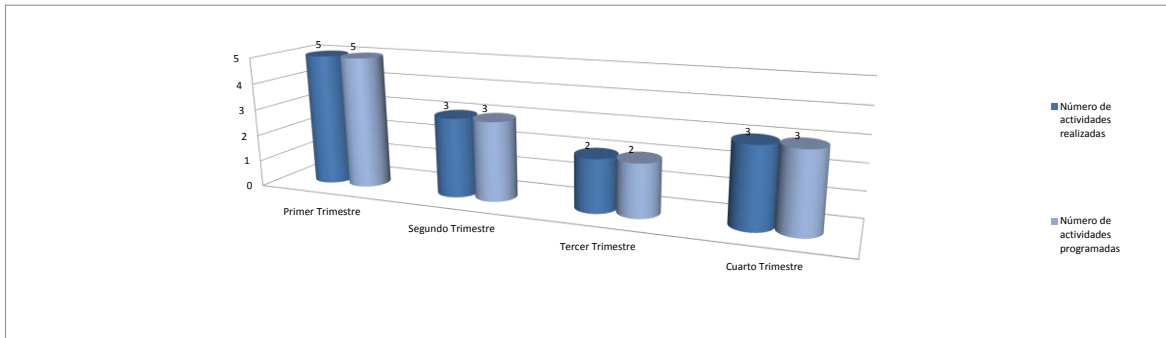
Fórmula del indicador	Unidad de medida	Definición de variables					
		No.	Nombre de la variable	Unidad de medida de la variable	Caracterización de la variable	Fuente de información	Periodicidad de recolección de la información
Número de actividades realizadas / Número de actividades programadas * 100	Porcentaje	1	Número de actividades realizadas	número	Hace referencia al número de actividades realizadas de acuerdo a lo programado en el PETIC para el periodo	PETIC	Trimestral
		2	Número de actividades programadas	número	Hace referencia al número total de actividades programadas en el PETIC para el periodo	PETIC	Trimestral
		3					
		4					
		5					
		6					

Tendencia	Ascendente	Categorización del indicador	Eficacia	Meta anual	100%
				Línea base	0,00%
				Año de línea base	2014
				Dato de línea base	Expedientes

Periodicidad de la medición	Trimestral	Rangos de gestión	MÁXIMO	66,01%	100,00%
Periodicidad del análisis	Trimestral		ACEPTABLE	33,01%	66,00%
Clase de indicador:	Proporción		MÍNIMO	33,00%	0,00%
			Forma de acumulación del resultado:	Promedio	

**II. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DEL INDICADOR**

PERÍODO DE MEDICIÓN	META	Número de actividades realizadas	Número de actividades programadas	0	0	0	0	RESULTADO ÍNDICE DE GESTIÓN PERÍODO
Primer Trimestre	100%	5	5					100%
Segundo Trimestre	100%	3	3					100%
Tercer Trimestre	100%	2	2					100%
Cuarto Trimestre	100%	3	3					100%



**III. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Periodo	Análisis de resultados	Propuesta de mejoramiento
Primer Trimestre	<p>Para el primer trimestre de 2017 se realizaron las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diagnóstico de Infraestructura con la Herramienta suministrada por MINTIC; modelo de Seguridad y Privacidad del Información. GEL.</li> <li>2. Estudio de Sector con 5 Empresas (Incluyendo ETB)</li> <li>3, 4 y 5. Elaboración, presentación ante el comité de informática y aprobación del PETIC 2017.</li> </ol>	
Segundo Trimestre	<p>Durante el segundo trimestre se realizaron las actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 - Publicación del aviso en el SECOOP y en la página web de la Entidad</li> <li>2 - Elaboración de los estudios previos, análisis del sector y proyecto de pliego de condiciones del proyecto 1 en el PETIC</li> <li>3 - Publicación de los estudios previos, análisis del sector y proyecto de pliego de condiciones 1 en el PETIC</li> </ol>	
Tercer Trimestre	<p>Durante el tercer trimestre se realizaron las actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se realizó la contratación al proyecto 1, a través de licitación pública.</li> <li>2. Se realizaron los estudios previos, estudios de sector y estudios de mercado al proyecto 2, los cuales se publicaron en Secop 2</li> </ol>	
Cuarto Trimestre	<p>Durante el cuarto trimestre se realizaron las actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se recibieron a satisfacción los equipos y servicios del proyecto 1 (HYPERCONVERGENCIA), a través del contrato No. 110 de 2017, se gestionaron los dos pagos programados con sus respectivos informes y soportes.</li> <li>2. Se recibieron a satisfacción las licencias de Firewall y servicios del proyecto 2, a través del contrato No. 114 de 2017, se gestionó el pago único con sus respectivos informes y soportes.</li> <li>3. Se programó el proyecto 3 de tecnología que corresponde a la adquisición, instalación de un aire acondicionado nuevo y desmonte del aire acondicionado antiguo, este proyecto fue necesario implementarlo debido al concepto técnico dado por el contratista CARLOS ANDRÉS SOLANO REY, mediante el contrato No 079 de 2017, donde indicó que el aire acondicionado presentaba una fuga en el serpentín del evaporador y que "No se recomienda la reparación del mismo dado que se perdería las características óptimas de funcionamiento". El realizó la contratación No. 120 de 2017, el cual se programó de acuerdo al cronograma para entregarlo el 09 de enero de 2018.</li> </ol>	
Total Año		