

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG**



**HOJA DE VIDA DE INDICADORES POR PROCESO**

Código:FO-M1-P3-19  
 Versión: 01  
 Fecha de Aprobación: 15/08/2018  
 Página: 1 de 1

<b>CODIGO Y VERSION DEL INDICADOR DEL PROCESO:</b>	FT- M11-P1-03 % solicitudes resueltas relacionadas con S. T
<b>PROCESO</b>	<b>M11-P1 - GESTIONAR LOS SERVICIOS DE TIC</b>
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Garantizar el funcionamiento óptimo de la plataforma de infraestructura tecnológica, los servicios, las aplicaciones, módulos y componentes que permiten el uso apropiado de las TIC. Verificar y aplicar los controles para dar continuidad a los procesos de soporte técnico, mesa de ayuda que brinda apoyo a la gestión interna de la Gobernación del Valle y servicio al ciudadano, municipios y entidades descentralizadas, permitiéndonos consolidar al Valle del Cauca como un territorio inteligente e innovador.
<b>Código y nombre de SUBPROCESO</b>	
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO</b>	#N/A

Secretaría-Entidad ↓ 1153. SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES

**ARTICULACIÓN CON EL PLAN DE DESARROLLO**

<b>Subprograma PD ↓</b>	3010105- Tic para un gobierno inteligente	<b>Meta Producto PD ↓</b>	MP301010502 - Implementar un plan de sostenibilidad de los sistemas de información durante el cuatrienio
<b>Programa PD</b>	30101 Buen gobierno al servicio de la comunidad	<b>Meta Resultado PD ↓</b>	MR3010113 - Alcanzar 95% nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios tecnológicos brindados por el Departamento durante el periodo de Gobierno
<b>Línea de Acción PD</b>	301 301 - BUEN GOBIERNO	<b>Pilar PD</b>	3 3 - PAZ TERRITORIAL

**DEFINICIÓN DEL INDICADOR DEL PROCESO**

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de ejecución de las solicitudes resueltas relacionadas con Servicios Tecnológicos (solo contarán los registrados en la plataforma utilizada para tal fin)	<b>TIPO DE INDICADOR ↓</b>		<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Medir el porcentaje respuestas remitidas a las solicitudes relacionadas con Servicios Tecnológicos, sobre el total de las solicitudes recibidas con respecto al proceso. (solo contarán los registrados en la plataforma utilizada para tal fin)	<b>META DE PRODUCTO ( del cuatrienio )</b>	MP301010502 - Implementar un plan de sostenibilidad de los sistemas de información durante el cuatrienio		
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	$(SR / TS) * 100$ SR: Solicitudes Resueltas Sobre TS: Total de solicitudes realizadas por medio del aplicativo	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	27/12/2018	<b>CLASE DE INDICADOR</b>	1. Crecimiento
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>	Secretaría TIC, En el denominador se coloca la sumatoria de las solicitudes resueltas con relación al proceso que se mide en el periodo y se divide por la sumatoria del total de solicitudes recibidas.	<b>FRECUENCIA</b>	Semestral		
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional Especializado, profesional o contratista del programa.	<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	Permite medir el cumplimiento de la meta establecida en el plan de desarrollo.		
<b>Línea de base</b>	100%	<b>Meta del periodo</b>	100%	<b>Rangos de evaluación</b>	
				<b>Rango de gestión</b>	
				<b>Sobresaliente</b>	<b>Satisfactorio</b>
				≥90% de la meta	≥70% y <90% de la meta
					<b>Deficiente</b>
					<70% de la meta

**DEPENDENCIA - PROCESO**

	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Fecha de actualización:</b>
<b>NOMBRE</b>	Ricardo Ramirez Sabogal	Frank A. Ramirez Ordoñez	
<b>CARGO</b>	Gestor del Cambio	Secretario de las TIC	<b>Fecha de Socialización y Numero de acta:</b>
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>	27/12/2018	27/12/2018	<b>Fecha entrega al MIPG para mualo:</b>



**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG**



**SEGUIMIENTO AL INDICADOR DEL PROCESO**

Código:FO-M1-P3-20  
 Versión: 01  
 Fecha de Aprobación: 15/08/2018  
 Página: 1 de 1

<b>PROCESO</b>	M11-P1 - GESTIONAR LOS SERVICIOS DE TIC
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Garantizar el funcionamiento óptimo de la plataforma de infraestructura tecnológica, los servicios, las aplicaciones, módulos y componentes que permiten el uso apropiado de las TIC. Verificar y aplicar los controles para dar continuidad a los procesos de soporte técnico, mesa de ayuda que brinda apoyo a la gestión interna de la Gobernación del Valle y servicio al ciudadano, municipios y entidades descentralizadas, permitiéndonos consolidar al Valle del Cauca como un territorio inteligente e innovador.
<b>Código y nombre de SUBPROCESO</b>	0
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO</b>	#N/A

**CODIGO Y VERSION DEL INDICADOR DEL PROCESO:** FT- M11-P1-03 % solicitudes resue

<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de ejecución de las solicitudes resueltas relacionadas con Servicios Tecnológicos (solo contarán los registrados en la plataforma utilizada para tal fin)		
<b>Objetivo del Indicador</b>	Medir el porcentaje respuestas remitidas a las solicitudes relacionadas con Servicios Tecnológicos, sobre el total de las solicitudes recibidas con respecto al proceso. (solo contarán los registrados en la plataforma utilizada para tal fin)		
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(SR / TS) * 100$ SR: Solicitudes Resueltas Sobre TS: Total de solicitudes realizadas por medio del aplicativo		
<b>Subprograma - Plan de Desarrollo</b>	3010105- Tic para un gobierno inteligente		
<b>Meta de Producto - Plan de Desarrollo</b>	MP301010502 - Implementar un plan de sostenibilidad de los sistemas de información durante el cuatrienio		
<b>Fuente de Información</b>	Secretaría TIC, En el denominador se coloca la sumatoria de las solicitudes resueltas con relacion al proceso que se mide en el periodo y se divide por la sumatoria del total de solicitudes recibidas.		
<b>Análisis de datos</b>	Permite medir el cumplimiento de la meta establecida en el plan de desarrollo.		
<b>Tipo de indicador</b>	0	<b>Rango de gestión</b>	
<b>Unidades</b>	0	Sobresaliente	Satisfactorio
<b>Frecuencia</b>	Semestral	≥90% de la meta	≥70% y <90% de la meta
<b>Clase de indicador</b>	1. Crecimiento		
<b>Fecha de análisis (dd/mm/aa)</b>	27-dic-18		

Periodo	Prog	Ejecutado	Resultado	Gráfica de Tendencia
Enero-Junio	3432	3310	96,4%	
Julio-Diciembre	3806	3688	96,9%	
<b>Línea base:</b>			1	
<b>Meta final:</b>			1	
<b>Interpretación y análisis de tendencia:</b> Estas solicitudes aumentaron respecto al año anterior, y sigue faltando supervisión para el cierre de solicitudes.				
<b>Responsable de la interpretación:</b>				

<b>Señale que tipo de Acción que</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Correctiva	<input type="checkbox"/> Corrección	<input type="checkbox"/> Preventiva	<input checked="" type="checkbox"/> X
--------------------------------------	--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------

DEPENDENCIA - PROCESO			
	Elaboró	Revisó	Fecha se Sgto:
<b>NOMBRE</b>	Ricardo Ramirez Sabogal	Frank A. Ramirez Ordoñez	Acta No. dd/mm/aa
<b>CARGO</b>	Gestion del Cambio	Secretario de las TIC	Fecha se socialización
<b>FIRMA</b>			Acta No. dd/mm/aa
<b>FECHA</b>	27/12/218	27/12/2018	Fecha entrega al MIPG para mulalo:dd/mm/aa