

 Función Pública	Ficha de Registro de Indicador		Código : 7
Proceso	Tecnologías de la Información		
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 Oficina de las 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 3					
Variable 4					
Variable 5					

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

3. Descripción del indicador 100%100%100%100%100%100%100%

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%