

Universidad Distrital "Francisco José de Caldas" - Red UDNET.

Formato IG 01 Indicador No. SM-001
PROCESO
Mantenimiento correctivo y preventivo de software del parque computacional de la institución.
ÁREA DE DESEMPEÑO
Soporte Técnico
ATRIBUTO
Efectividad, impacto
DENOMINACIÓN
Capacidad de soporte a usuario final
FORMA DE CONSTRUCCIÓN
(No. Solicitudes de soporte a usuarios atendidas / No. Total Solicitudes de soporte a usuarios recibidas) *100
OBJETIVO
Cuantificar la capacidad del servicio de soporte a usuario final
FUENTE
Soporte Técnico
OBSERVACIONES

Formato IG 02 DATOS HISTÓRICOS					
Variables	Trimeste 1	Trimeste 2	Trimeste 3	Trimeste 4	Acumulado
# Solicitudes de soporte a usuarios recibidas				583	
# Solicitudes de soporte a usuarios atendidas				435	

Formato IG 03 CUANTIFICACIÓN DE LOS INDICADORES			
Indicador	Valor Normativo	Valor Estratégico	Resultado
Capacidad de Soporte a usuarios final	100%	100%	75%

Formato IG 04 ANÁLISIS DE LOS INDICADORES		
Indicador	Análisis	Encargado
Capacidad de soporte a usuarios final	Teniendo en cuenta que el periodo que se está evaluando corresponde a los meses de octubre, noviembre y primera quincena de diciembre, se observa que la cobertura del servicio alcanza un 74%, debido principalmente a factores externos a la unidad como son: 1) Insuficiencia de recursos humano pues solamente se cuenta con 4 personas para dar atender las sedes Macarena A y B, Administrativa, Sabio Caldas, Central, Centro de investigaciones, publicaciones, Idexud, Vivero. 2) Herramientas de trabajo como el software (antivirus) que por no contar con este recursos se duplica el trabajo pues la aparición de virus en Iso equipos ocasiona duplicidad en el trabajo.	Coordinador Soporte y Mantenimiento

Universidad Distrital "Francisco José de Caldas" - Red UDNET.

Formato IG 01 Indicador No. SMC-002	
PROCESO	
Mantenimiento correctivo de hardware del parque computacional de la institución.	
ÁREA DE DESEMPEÑO	
Soporte Técnico	
ATRIBUTO	
Efectividad, impacto	
DENOMINACIÓN	
Capacidad de mantenimiento correctivo de hardware al parque computacional de la institución	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN	
(No. Solicitudes de mantenimiento correctivo atendidas / No. Total Solicitudes de mantenimiento correctivo recibidas) *100	
OBJETIVO	
Cuantificar la capacidad del servicio de mantenimiento correctivo a hardware	
FUENTE	
Soporte Técnico	
OBSERVACIONES	

Formato IG 02 DATOS HISTÓRICOS					
Variables	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Acumulado
# Solicitudes de mantenimiento correctivo recibidas				120	
# Solicitudes de mantenimiento correctivo atendidas				20	

Formato IG 03 CUANTIFICACIÓN DE LOS INDICADORES			
Indicador	Valor Normativo	Valor Estratégico	Resultado
Capacidad de mantenimiento correctivo de hardware	100%	60%	17%

Formato IG 04 ANÁLISIS DE LOS INDICADORES		
Indicador	Análisis	Encargado
Capacidad de mantenimiento correctivo de hardware parque computacional	Teniendo en cuenta que el periodo a evaluar es el año y que no fue posible que la administración central asignará presupuesto por este concepto, se observa que la cobertura del servicio alcanza un 16%, debido principalmente a factores externos a la unidad como son: 1) Insuficiencia de recursos humano pues solamente se cuenta con 2 personas para dar atender las sedes Macarena A y B, Administrativa, Sabio Caldas, Central, Centro de investigaciones, publicaciones, Idexud, Vivero. 2) No asignación presupuestal para partes desde hace dos (2) años.	Coordinador Soporte y Mantenimiento

Universidad Distrital "Francisco José de Caldas" - Red UDNET.

Formato IG 01 Indicador No. SMM-003
PROCESO
Mantenimiento correctivo de hardware al parque computacional de la institución.
ÁREA DE DESEMPEÑO
Soporte Técnico
ATRIBUTO
Efectividad, impacto
DENOMINACIÓN
Capacidad de soporte a usuario final
FORMA DE CONSTRUCCIÓN
(No. Solicitudes de mantenimiento preventivo y correctivo a hardware atendidas / No. Total Solicitudes de mantenimiento preventivo y correctivo a hardware recibidas) *100
OBJETIVO
Cuantificar la capacidad del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a hardware
FUENTE
Soporte Técnico
OBSERVACIONES

Formato IG 02 DATOS HISTÓRICOS					
Variables	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	acumulado
# Solicitudes de mantenimiento preventivo y correctivo a hardware recibidas				193	
# Solicitudes de mantenimiento preventivo y correctivo a hardware atendidas				146	

Formato IG 03 CUANTIFICACIÓN DE LOS INDICADORES			
Indicador	Valor Normativo	Valor Estratégico	Resultado
Capacidad de Soporte a usuarios	100%	100%	76%

Formato IG 04 ANÁLISIS DE LOS INDICADORES		
Indicador	Análisis	Encargado
Capacidad de mantenimiento correctivo	Teniendo en cuenta que el periodo que se está evaluando corresponde a los meses de octubre, noviembre y primera quincena de diciembre, se observa que la cobertura del servicio alcanza un 73%, debido principalmente a factores externos a la unidad como son: 1) Insuficiencia de recursos humano pues solamente se cuenta con 2 personas para dar atender las sedes Macarena A y B, Administrativa, Sabio Caldas, Central, Centro de investigaciones, publicaciones, Idexud, Vivero.	Coordinador Soporte y Mantenimiento

RESUMEN INDICADORES			
Indicador	Valor Normativo	Valor Estratégico	Resultado
Capacidad de Soporte a usuarios final	100%	100%	75%
Capacidad de mantenimiento correctivo de hardware	100%	60%	17%
Capacidad de Soporte a usuarios	100%	100%	76%

