
 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD FORMATO DE INDICADORES		Código: GC-PR-007-FR-013		 Con Calidad Social
			Versión: 04		
Sistema de Gestión de la Calidad		Fecha de aprobación : 14/10/2019			
HOJA DE VIDA DEL INDICADOR					
Proceso	GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES		Código del indicador		IND-029
Nombre del indicador	Seguimiento a solicitudes de soporte tecnico				
Objetivo del indicador	Fortalecer el seguimiento y control de las solicitudes de soporte tecnico requeridas por el area				
Definiciones, observaciones y supuestos	El indicador se reportará mes vencido en los primeros 5 días hábiles del mes				
Fecha de creación	15/08/2018		Fecha de actualización		N.A
Descripción de las Variables			Fuentes de información (documentos, registros, informes, etc.)		
Solicitud soporte tecnico en tramite o solicitadas			soporteidexud@udistrital.edu.co, webidexud@udistrital.edu.co PLANILLA DE SEGUIMIENTO		
Solicitudes de soporte tecnico			soporteidexud@udistrital.edu.co, webidexud@udistrital.edu.co PLANILLA DE SEGUIMIENTO		
Fórmula de cálculo	# de solicitudes de soporte técnico en trámite o solicitadas # de solicitudes de soporte reportadas en el periodo	100%	Unidad de medida		%
Tendencia del indicador	Creciente		META		100% -
	Decreciente				
	Estático	X			
Como medir	Número total de solicitudes de soporte en tramite o solucionadas, se divide por el número de solicitudes de soporte tecnico recibidas por correo electronico o verbales y se multiplican por 100				
Rangos de evaluación del indicador		Bueno 100% - 80%	Regular 79% -50%	Malo <= 49%	
FRECUENCIA			RESPONSABLES		
Toma de datos y seguimiento	Mensual	Toma de datos	Equipo de Los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones		
Análisis de datos	Mensual	Análisis de datos	Coordinador del proceso de Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones		
Clasificación del indicador	Eficacia: X	Toma de decisiones	Director del IDEXUD		
	Eficiencia:	Oficialización de modificaciones	Coordinador del proceso de Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones		
	Efectividad:				
CONTROL DE CAMBIOS					
Versión	Fecha		Descripción		
1	26/06/2018		Emisión inicial		
Proyectó		Revisó		Aprobó	
CARGO	Coordinador del proceso de Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Coordinador del proceso de Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones		Coordinación SGC	
NOMBRE	NELSON SUAN	JOHN CONTRERAS		JAIME VEGA	
FIRMA	