

**Año: 2013**  
**Indicadores - Construcción Detallada**  
**Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y**  
**Telecomunicaciones**

29/01/2014 - 12:54  
 PM

<b>Número total de indicadores</b>	12	<b>% de metas cerradas sobre el total</b>
<b>Número de indicadores con línea base definida</b>	0	100.00 %
<b>Número de indicadores con metas definidas y cerradas</b>	12	

No.	Indicador	Fuente	Responsable	Frecuencia	Comportamiento	Jerarquía de Indicador	Línea Base	Metas Cerradas	Agrupado
<b>1. Incrementar la disponibilidad de los servicios informáticos MEDIANTE la implementación de redundancia en potencia eléctrica, almacenamiento y procesamiento, con la generación de planes de seguridad de información, mantenimiento y contingencias; actualización permanente de la infraestructura; y, la especialización del recurso humano en las tecnologías definidas</b>									
1.2	Porcentaje de equipos en mantenimiento efectuado (# de equipos) semestral	Informes de mantenimiento	Miguel Arguello	2	Continuo	Actividad	0	SÍ	NO
1.3	Porcentaje de implementación del plan de contingencia	Contingencia	Miguel Arguello	6	Continuo	Actividad	0	SÍ	NO
1.4	Porcentaje de actualización de equipos que proveen servicios tecnológicos	Informe de equipos	Miguel Arguello	4	Continuo	Actividad	0	SÍ	NO
<b>2. Incrementar la integridad y disponibilidad de la información MEDIANTE sistematización de procesos; normar el proceso de desarrollo de software; desarrollo del sistema de información integrado; reforzar el equipo de desarrollo en especialización, recursos financieros y humanos</b>									
2.1	Porcentaje de módulos desarrollados	Actas de entrega de módulos	Alberto Vladimir Coba Gómez	2	Continuo	Actividad	0	SÍ	NO
2.2	Porcentaje de uso de módulos desarrollados	Registros de acceso del sistema y tabla de usuarios	Alberto Vladimir Coba Gómez	12	Continuo	Actividad	0	SÍ	NO
2.3	Porcentaje de capacitación de módulos en producción.	Actas de participación en capacitación	Alberto Vladimir Coba Gómez	12	Discreto	Actividad	0	SÍ	NO
<b>3. Incrementar la conectividad a nivel nacional MEDIANTE la implementación de una red de datos administrable, con soporte a los protocolos y servicios de comunicaciones; y, dotar de tecnologías y servicios que mejore el desempeño de las comunicaciones.</b>									
3.1	Porcentaje de oficinas instaladas el servicio de datos	Informe de avance del proyecto	Xavier Mauricio Tirado Luna	12	Continuo	Resultado	0	SÍ	NO

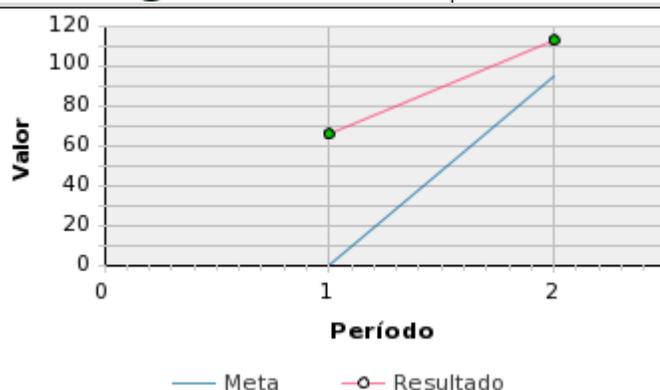
No.	Indicador	Fuente	Responsable	Frecuencia	Comportamiento	Jerarquía de Indicador	Línea Base	Metas Cerradas	Agrupado
3.2	Porcentaje de oficinas monitoreadas	Sistema de monitoreo	Xavier Mauricio Tirado Luna	12	Continuo	Actividad	0	SÍ	NO
3.3	Porcentaje de cumplimiento de SLA de los ISP	SLA ISP	Xavier Mauricio Tirado Luna	12	Discreto	Actividad	0	SÍ	NO

**4. Incrementar la eficiencia, eficacia y cobertura de soporte informático de primer nivel MEDIANTE la implementación de normas, procedimientos y estándares de atención al usuario y a la infraestructura tecnológica; implementación de un sistema de gestión y monitoreo de incidencias; implementación y fortalecimiento del soporte en sitio y por medios remotos.**

4.1	Nivel de satisfacción del usuario	Herramienta para encuestas	Xavier Mauricio Tirado Luna	12	Discreto	Actividad	0	SÍ	NO
4.2	Porcentaje de soluciones efectivas	Sistema de gestión y monitoreo de incidencias (GLPI)	Xavier Mauricio Tirado Luna	12	Discreto	Resultado	0	SÍ	NO
4.3	Porcentaje de cobertura de incidencias a nivel nacional	Sistema de gestión y monitoreo de incidencias	Xavier Mauricio Tirado Luna	12	Continuo	Resultado	0	SÍ	NO

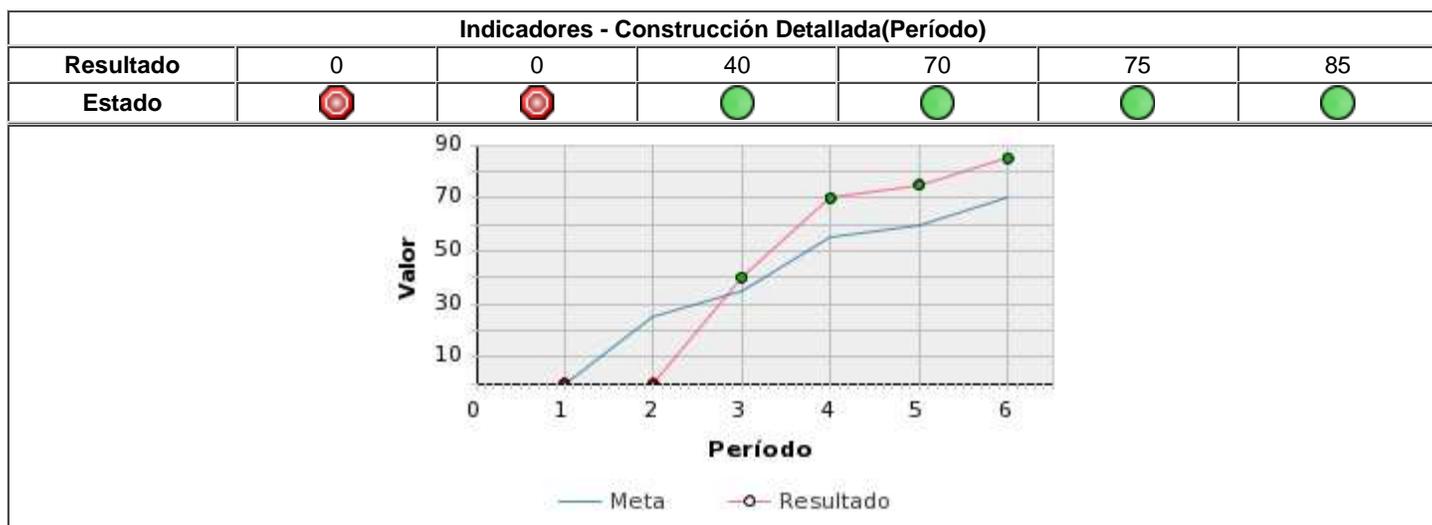
**Indicadores - Construcción Detallada(Período)**

<b>Indicador</b>	1.2 Porcentaje de equipos en mantenimiento efectuado (# de equipos) semestral	
<b>Descripción del Indicador</b>	Medir el porcentaje de equipos en mantenimiento	
<b>Método de cálculo</b>	cantidad de equipos en mantenimiento/cantidad de equipos totales	
<b>Umbral Amarillo</b>	Entre 100.00 % y 85.00 %	
<b>Período</b>	<b>Ene-Jun</b>	<b>Jul-Dic</b>
<b>Meta</b>	45	95
<b>Resultado</b>	66	113
<b>Estado</b>		

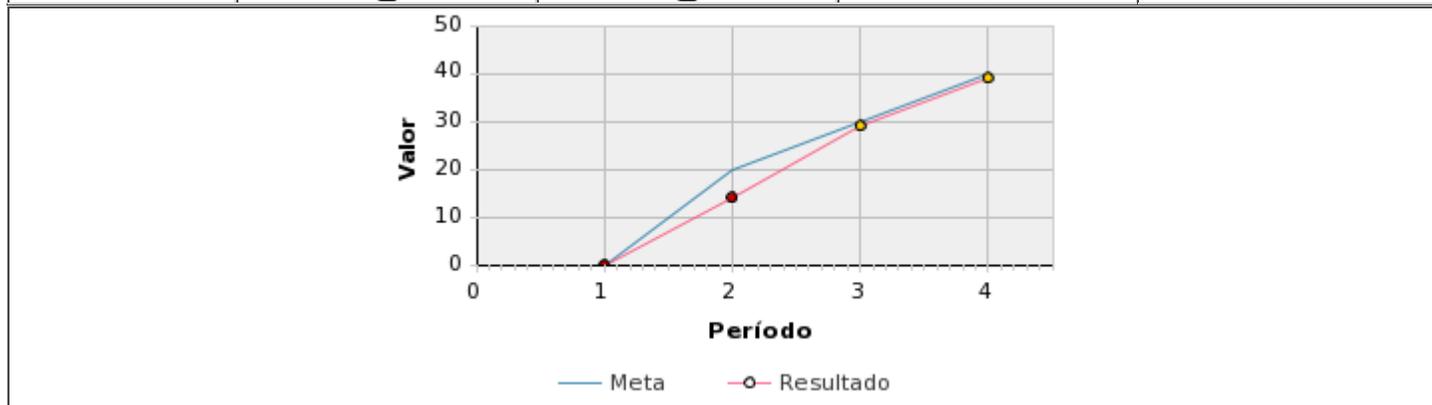


**Indicadores - Construcción Detallada(Período)**

<b>Indicador</b>	1.3 Porcentaje de implementación del plan de contingencia					
<b>Descripción del Indicador</b>	Medir el porcentaje de implementación del plan de contingencia					
<b>Método de cálculo</b>	# de servicios cubiertos por el plan					
<b>Umbral Amarillo</b>	Entre 100.00 % y 85.00 %					
<b>Período</b>	<b>Ene-Feb</b>	<b>Mar-Abr</b>	<b>May-Jun</b>	<b>Jul-Ago</b>	<b>Sep-Oct</b>	<b>Nov-Dic</b>
<b>Meta</b>	5	25	35	55	60	70



Indicadores - Construcción Detallada(Período)				
<b>Indicador</b>	1.4 Porcentaje de actualización de equipos que proveen servicios tecnológicos			
<b>Descripción del Indicador</b>	Medir el porcentaje de actualización de equipos			
<b>Método de cálculo</b>	Número de equipos actualizados/Numero de equipos existentes			
<b>Umbral Amarillo</b>	Entre 100.00 % y 85.00 %			
<b>Período</b>	<b>Ene-Mar</b>	<b>Abr-Jun</b>	<b>Jul-Sep</b>	<b>Oct-Dic</b>
<b>Meta</b>	10	20	30	40
<b>Resultado</b>	0	14	29	39
<b>Estado</b>				

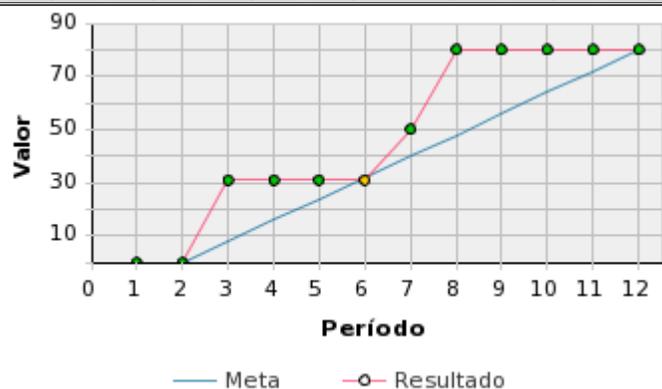


Indicadores - Construcción Detallada(Período)		
<b>Indicador</b>	2.1 Porcentaje de módulos desarrollados	
<b>Descripción del Indicador</b>	Es el porcentaje de módulos en producción en relación a los módulos planificados.	
<b>Método de cálculo</b>	módulos en producción / módulos planificados	
<b>Umbral Amarillo</b>	Entre 100.00 % y 85.00 %	
<b>Período</b>	<b>Ene-Jun</b>	<b>Jul-Dic</b>
<b>Meta</b>	30	80
<b>Resultado</b>	55	80
<b>Estado</b>		



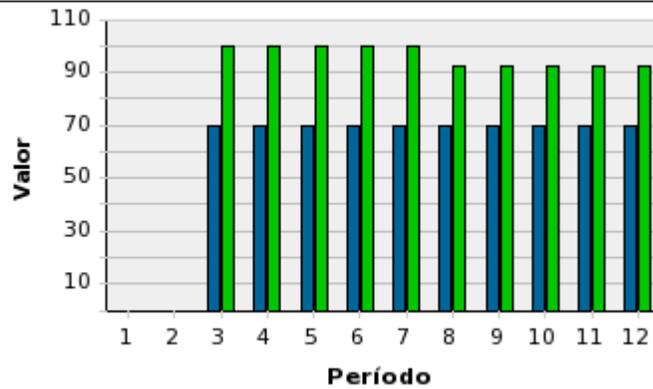
## Indicadores - Construcción Detallada(Período)

<b>Indicador</b>	2.2 Porcentaje de uso de módulos desarrollados												
<b>Descripción del Indicador</b>	Permite medir el nivel de la implementación de la sistematización de los módulos desarrollados												
<b>Método de cálculo</b>	usuarios que usan el sistema / usuarios registrados en el sistema												
<b>Umbral Amarillo</b>	Entre 100.00 % y 85.00 %												
<b>Período</b>	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
<b>Meta</b>	0	0	8	16	24	32	40	48	56	64	72	80	
<b>Resultado</b>	0	0	30.95	30.95	30.95	30.95	50	80	80	80	80	80	
<b>Estado</b>	●	●	●	●	●	▼	●	●	●	●	●	●	



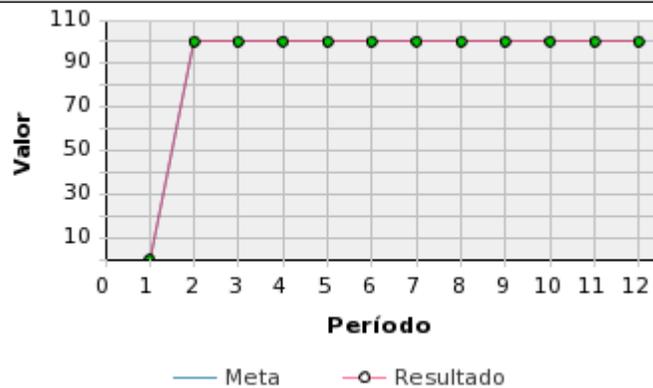
## Indicadores - Construcción Detallada(Período)

<b>Indicador</b>	2.3 Porcentaje de capacitación de módulos en producción.												
<b>Descripción del Indicador</b>	Permite medir la transferencia de conocimiento al usuario que garantice el uso adecuado de los módulos desarrollados.												
<b>Método de cálculo</b>	(Usuarios Capacitados / Total de usuarios planificados para capacitación)												
<b>Umbral Amarillo</b>	Entre 100.00 % y 85.00 %												
<b>Período</b>	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
<b>Meta</b>	0	0	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
<b>Resultado</b>	0	0	100	100	100	100	100	92	92	92	92	92	
<b>Estado</b>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	



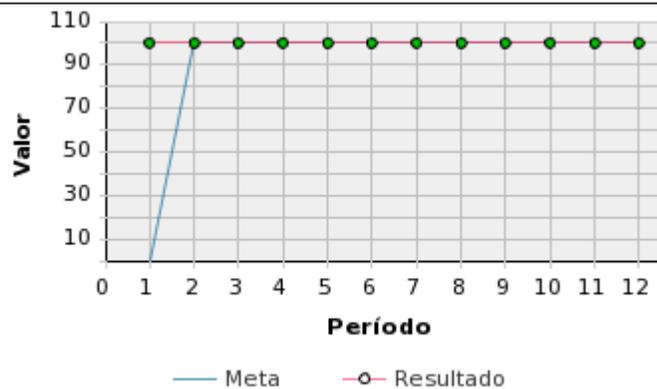
## Indicadores - Construcción Detallada(Período)

<b>Indicador</b>	3.1 Porcentaje de oficinas instaladas el servicio de datos											
<b>Descripción del Indicador</b>	Medir el porcentaje de oficinas instaladas al servicios de datos											
<b>Método de cálculo</b>	Numero de oficinas instaladas al servicio de datos/ Numero de oficinas a nivel nacional											
<b>Umbral Amarillo</b>	Entre 100.00 % y 85.00 %											
<b>Período</b>	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>Meta</b>	0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Resultado</b>	0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Estado</b>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●



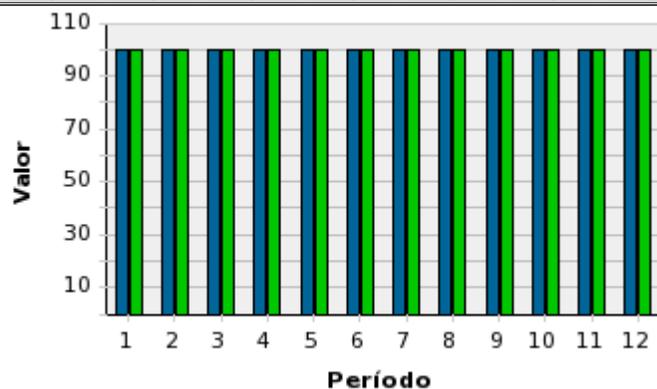
## Indicadores - Construcción Detallada(Período)

<b>Indicador</b>	3.2 Porcentaje de oficinas monitoreadas											
<b>Descripción del Indicador</b>	Medir el porcentaje de las oficinas monitoreadas											
<b>Método de cálculo</b>	Cantidad de oficinas monitoreadas/Cantidad de oficinas a nivel nacional											
<b>Umbral Amarillo</b>	Entre 100.00 % y 85.00 %											
<b>Período</b>	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>Meta</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Resultado</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Estado</b>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●



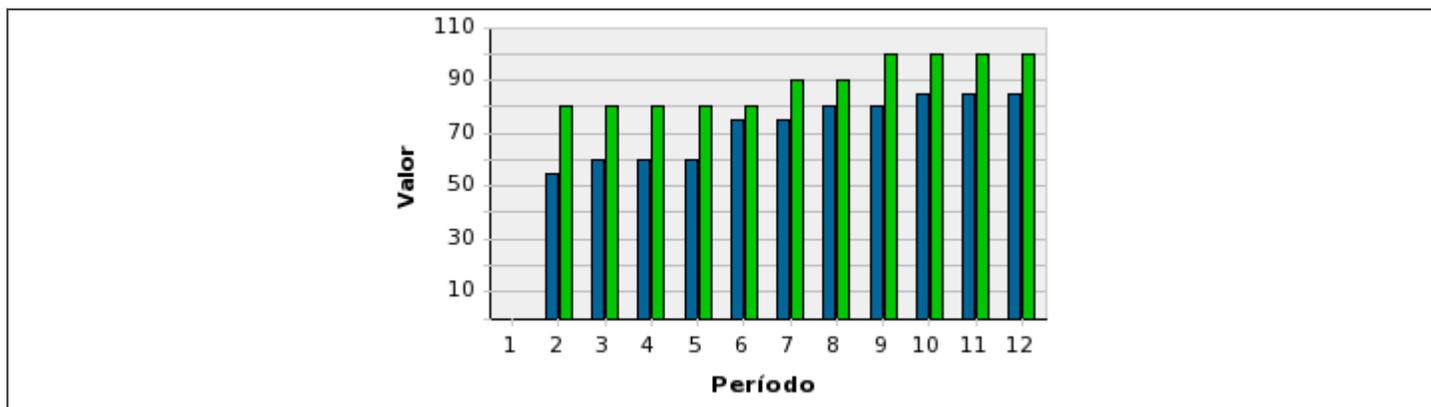
## Indicadores - Construcción Detallada(Período)

<b>Indicador</b>	3.3 Porcentaje de cumplimiento de SLA de los ISP												
<b>Descripción del Indicador</b>	Medir el porcentaje de cumplimiento de SLA de los ISP												
<b>Método de cálculo</b>	Cantidad de SLA cumplido/ cantidad de SLA contratado												
<b>Umbral Amarillo</b>	Entre 100.00 % y 85.00 %												
<b>Período</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>	
<b>Meta</b>	99.6	99.6	99.6	99.6	99.6	99.6	99.6	99.6	99.6	99.6	99.6	99.6	
<b>Resultado</b>	99.99	99.94	99.98	99.6	100	100	100	99.85	99.78	99.6	99.99	100	
<b>Estado</b>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	



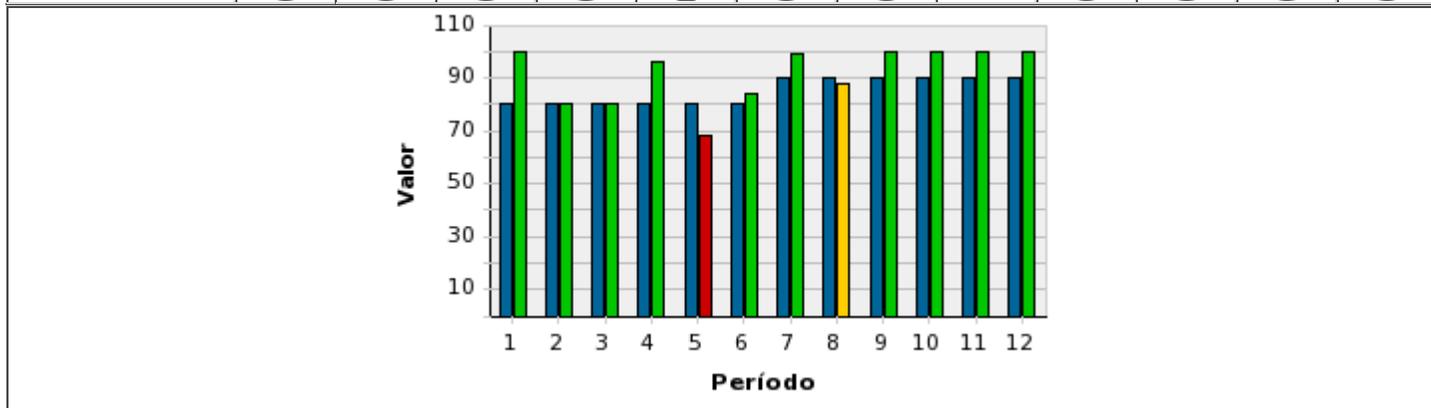
## Indicadores - Construcción Detallada(Período)

<b>Indicador</b>	4.1 Nivel de satisfacción del usuario												
<b>Descripción del Indicador</b>	Medir la satisfacción del usuario, a través de encuestas periódicas de satisfacción.												
<b>Método de cálculo</b>	Cantidad de usuarios satisfechos / cantidad de usuarios encuestados												
<b>Umbral Amarillo</b>	Entre 100.00 % y 85.00 %												
<b>Período</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>	
<b>Meta</b>	0	55	60	60	60	75	75	80	80	85	85	85	
<b>Resultado</b>	0	80	80	80	80	80	90	90	100	100	100	100	
<b>Estado</b>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	



## Indicadores - Construcción Detallada(Período)

<b>Indicador</b>	4.2 Porcentaje de soluciones efectivas											
<b>Descripción del Indicador</b>	Medir el porcentaje de soluciones que otorga el departamento de soporte y el tiempo de la solución, con eficacia, eficiencia y efectividad, es decir calidad de soporte técnico											
<b>Método de cálculo</b>	Cantidad de incidencias resueltas /Total de incidencias solicitadas											
<b>Umbral Amarillo</b>	Entre 100.00 % y 85.00 %											
<b>Período</b>	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>Meta</b>	80	80	80	80	80	80	90	90	90	90	90	90
<b>Resultado</b>	100	80	80	96	68	84	99	88	100	100	100	100
<b>Estado</b>	●	●	●	●	●	●	●	▼	●	●	●	●



## Indicadores - Construcción Detallada(Período)

<b>Indicador</b>	4.3 Porcentaje de cobertura de incidencias a nivel nacional											
<b>Descripción del Indicador</b>	Medir la cantidad de soluciones a incidencias solicitadas a nivel nacional											
<b>Método de cálculo</b>	Cantidad de incidencias solucionadas/ Cantidad de incidencias solicitadas por el usuario a nivel nacional											
<b>Umbral Amarillo</b>	Entre 100.00 % y 85.00 %											
<b>Período</b>	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>Meta</b>	80	80	80	80	80	80	90	90	90	90	90	90
<b>Resultado</b>	100	0	80	80	80	80	90	90	100	100	100	100
<b>Estado</b>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

