

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		Código: 1ES-DIR-F-17
			Fecha: 23/11/2020
	HOJA DE VIDA DEL INDICADOR		Versión: 3
			Página: 1 de 8

CLASIFICACIÓN

Clase de Indicador	GESTIÓN	Subclase de Indicador	INDICADOR DE GESTIÓN	Tipo de Cálculo	SIMPLE
---------------------------	---------	------------------------------	----------------------	------------------------	--------

IDENTIFICACIÓN

Nombre del Indicador	Gestión de soporte técnico				
Objetivo del Indicador	Realizar seguimiento a gestión de soporte en la entidad				
Proceso al que aporta	Gestión de tecnologías de la información	Área	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		
Código del Indicador	IND-GTI-01	Método de Recolección	ESTADÍSTICAS	Meta Programada	87,00

CRITERIO DEL ANÁLISIS

Tipo de Indicador	Rango de Gestión
EFICIENCIA	CONSTANTE: 0 - 10 - 20 - 30 - 40 - 50 - 60 - 70 - 80 - 90
Frecuencia de Medición	
MENSUAL	
Tipo de Anualización	
CONSTANTE	

Variables	Descripción	Detalles
Solicitudes atendidas en tiempos definidos	Gestión en tiempos acordados ANS (Acuerdos de niveles de servicio) para soluciones sobre las solicitudes de soporte realizadas a la mesa de ayuda del área de tecnología	Unidad de Medida: NÚMERO Fuente de Información: Sistema de Información GLPI
Total requerimientos solicitados	Número de solicitudes realizadas a la mesa de ayuda para requerimientos de soporte	Unidad de Medida: NÚMERO Fuente de Información: Sistema de Información GLPI

No.	Fórmula del Indicador	Tipo	Unidad de Medida Fórmula
1	Numero de solicitudes gestionadas cumpliendo ANS / numero de requerimientos solicitados * 100	ÍNDICE	PORCENTAJE

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Línea Base	Fuente de Verificación
83%	Histórico de atención de requerimientos de soporte TI

Análisis del Indicador

Con el indicador se requiere reflejar la gestión realizada en temas de atención a requerimientos, cumpliendo ANS de soporte por parte del área de tecnología en la entidad

Glosario de Términos

GLPI Mesa de ayuda Soporte Técnico Gestión de incidentes tecnológicos Atención a usuario

Observaciones

Se realizarán acciones de mejora en el servicio conforme a los resultados del indicador, basado en la toma de decisiones de los resultados.

ENVIADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:	FINALIZADO POR:
ANDRES ORLANDO BRICEÑO DIAZ	PAULA VANESSA SOSA MARTIN	CARLOS ALFONSO GAITAN SANCHEZ	CARLOS ALFONSO GAITAN SANCHEZ
USUARIO REGISTRO INDICADOR DE GESTIÓN	VALIDADOR INDICADORES DE GESTIÓN	LIDER DE PROCESO	JEFE ÁREA PLANEACIÓN
2021-10-06 14:06:02	2021-10-06 14:07:43	2021-10-06 14:09:13	2021-10-13 17:56:51



COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR EN LA VIGENCIA

REGISTRO PERIÓDICO DE VARIABLES



Periodo	Ejecución
01. ENERO	
02. FEBRERO	
03. MARZO	64,20
04. ABRIL	73,80
05. MAYO	69,00
06. JUNIO	83,50
07. JULIO	84,20
08. AGOSTO	78,50
09. SEPTIEMBRE	71,70
10. OCTUBRE	73,80
11. NOVIEMBRE	76,61
12. DICIEMBRE	85,13
Total	760,44

REPORTE CUALITATIVO ACUMULADO DEL INDICADOR

Mes	Logros Y Beneficios	Retrasos y Soluciones	Justificación de Retroceso	Fuente de Verificación	Descripción General
-----	---------------------	-----------------------	----------------------------	------------------------	---------------------



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

<p>03. MARZO</p>	<p>Llevar el control de los requerimientos que dan cumplimiento a las ANS establecidas por el área de tecnología para la atención de los requerimientos y de estar manera detectar cuales son las principales oportunidades de mejora</p>	<p>No se presentaron retrasos para el mes de marzo</p>	<p>No se presentaron retrasos para el mes de marzo</p>	<p>Matriz de seguimiento GLPI https://docs.google.com/spreadsheets/d/1aU1Qz-fs-dHx5601-FOnC-7e129-66212588v24&uf-est-8d=OnZ/edit?usp=sharing&ouid=1108</p>	<p>Para el mes de marzo, lamayoría de las solicitudes eneste periodo corresponden a laactivación de cuentas de usuariode red y de correo electrónicodebido a la finalización demúltiples contratos de loscolaboradores del instituto, luegoestán las solicitudes de paz ysalvos que requieren soportes enla actualización de datos como fechas de finalización, cambio de supervisores, etc. Seincrementan las solicitudes decopia de seguridad de equiposde soporte al sistema de gestión documental Orfeo, también se evidencia un notable incremento de las solicitudes de soporte a los equipos de cómputo debido aque se asiste más regularmente a los puestos de trabajo en las diferentes sedes del instituto, la conectividad VPN Sistema SIF y carpetas compartidas debidos al trabajo realizado desde la residencia de la mayoría de los empleados del instituto.</p>
<p>04. ABRIL</p>	<p>De las 389 solicitudes recibidas durante este periodo se atendieron dentro del plazo establecido en los acuerdos de niveles de servicio (ANS) 287 que equivalen al 73.8% de cumplimiento.</p>	<p>El total de solicitudes atendidas y finalizadas es de 330 (Cerradas y resueltas) que equivalen al 84.8 % de cumplimiento de todas las solicitudes recibidas durante este periodo, 36 se encuentran asignadas y en curso para su atención</p>	<p>La mayoría de las solicitudes en este periodo corresponden a la activación de cuentas de usuario de red y de correo electrónico debido a la necesidad de acceder a Orfeo por parte de los contratistas y utilizar en la doble autenticación el usuario de red, después se encuentran las solicitudes referentes al sistema Si Capital, luego están las solicitudes de soporte de Orfeo que en su mayoría tienen que ver con indicaciones para acceder ya que muchos de los contratistas es la primera vez que lo usan, luego están las solicitudes de paz y salvos que requieren soportes en la actualización de datos como fechas de finalización, cambio de supervisores,</p>	<p>Sistema de gestión de soporte a incidentes tecnológicos GLPI</p>	<p>Seguimiento a la administración de la plataforma de Mesa de servicios realizando asignación y seguimiento de solicitudes de soporte técnico y sistemas de información de acuerdo con su categoría y garantizar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios, para su mejoramiento continuo y realizar reuniones periódicas con el supervisor a fin de revisar, analizar y recomendar las acciones que permitan el mejoramiento continuo de la plataforma y los servicios informáticos.</p>



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

05. MAYO	De las 378 solicitudes recibidas durante este periodo se atendieron dentro del plazo establecido en los acuerdos de niveles de servicio (ANS) 261 que equivalen al 69.05% de cumplimiento.	El total de solicitudes atendidas y finalizadas es de 313 (Cerradas y resueltas) que equivalen al 82.9 % de cumplimiento de todas las solicitudes recibidas durante este periodo, 51 se encuentran asignadas y en curso para su atención	Se incrementan las solicitudes de copia de seguridad de equipos de cómputo, buzones de correo electrónico y drive, también se evidencia un notable incremento de las solicitudes de soporte a los equipos de cómputo y configuración de scanner e impresoras debido a que se asiste más regularmente a los puestos de trabajo en las diferentes sedes del instituto, la conectividad VPN Sistema SIF y carpetas compartidas debidos al trabajo realizado desde la residencia de la mayoría de los colaboradores del instituto.	Sistema de gestión de soporte a incidentes tecnológicos GLPI	seguimiento a la administración de la plataforma de Mesa de servicios realizando asignación y seguimiento de solicitudes de soporte técnico y sistemas de información de acuerdo con su categoría y garantizar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios, para su mejoramiento continuo y realizar reuniones periódicas con el supervisor a fin de revisar, analizar y recomendar las acciones que permitan el mejoramiento continuo de la plataforma y los servicios informáticos.
06. JUNIO	De las 442 solicitudes recibidas durante este periodo se atendieron dentro del plazo establecido en los acuerdos de niveles de servicio (ANS) 369 que equivalen al 83.5% de cumplimiento.	El total de solicitudes atendidas y finalizadas es de 340 (Cerradas y resueltas) que equivalen al 76.9 % de cumplimiento de todas las solicitudes recibidas durante este periodo, 100 se encuentran asignadas y en curso para su atención y 2 son nuevas sin asignar aún	La mayoría de las solicitudes en este periodo corresponden a soporte relacionado con la integración de las herramientas SIF-ORFEO, la activación de cuentas de usuario de red y de correo electrónico debido a la necesidad de acceder a Orfeo por parte de los contratistas y utilizar en la doble autenticación el usuario de red, después se encuentran las solicitudes de soporte de Orfeo que en su mayoría tienen que ver con indicaciones para acceder ya que muchos de los contratistas es la primera vez que lo usan, luego están las solicitudes de paz y salvos que requieren soportes en la actualización de datos como fechas de finalización, cambio de supervisores	Sistema de gestión de soporte de incidentes tecnológicos GLPI	Seguimiento a la gestión de la administración de la plataforma de Mesa de servicios realizando asignación y seguimiento de solicitudes de soporte técnico y sistemas de información de acuerdo con su categoría y garantizar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios, para su mejoramiento continuo y realizar reuniones periódicas con el supervisor a fin de revisar, analizar y recomendar las acciones que permitan el mejoramiento continuo de la plataforma y los servicios informáticos.
07. JULIO	De las 450 solicitudes recibidas durante este periodo se atendieron dentro del plazo establecido en los acuerdos de niveles de servicio (ANS) 379 que equivalen al 79.4% de cumplimiento.	El total de solicitudes atendidas y finalizadas es de 327 (Cerradas y resueltas) que equivalen al 93.43% de cumplimiento de todas las solicitudes recibidas durante este periodo, 16 se encuentran asignadas y en curso para su atención y 7 asignadas y en espera de resolución	La mayoría de las solicitudes en este periodo corresponden a soporte relacionado con la integración de los sistemas de información SIF y ORFEO, la activación de cuentas de usuario de red y de correo electrónico debido a la necesidad de acceder a Orfeo por parte de los contratistas y utilizar en la doble autenticación el usuario de red, después se encuentran las solicitudes de soporte de Orfeo que en su mayoría tienen que ver con indicaciones para acceder ya que muchos de los contratistas es la primera vez que lo usan, luego están las solicitudes de paz y salvos que requieren soportes en la actualización de datos como fechas de finalización, cambio de supervisores	Sistema de gestión de soporte a incidentes tecnológicos GLPI	seguimiento a la administración de la plataforma de Mesa de servicios realizando asignación y seguimiento de solicitudes de soporte técnico y sistemas de información de acuerdo con su categoría y garantizar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios, para su mejoramiento continuo y realizar reuniones periódicas con el supervisor a fin de revisar, analizar y recomendar las acciones que permitan el mejoramiento continuo de la plataforma y los servicios informáticos.



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

<p>08. AGOSTO</p>	<p>De las 581 solicitudes recibidas durante este periodo se atendieron dentro del plazo establecido en los acuerdos de niveles de servicio (ANS) 456 que equivalen al 78.5% de cumplimiento.</p>	<p>El total de solicitudes atendidas y finalizadas es de 521 (Cerradas y resueltas) que equivalen al 89.67% de cumplimiento de todas las solicitudes recibidas durante este periodo, 44 se encuentran asignadas y en curso para su atención y 15 asignadas y en espera de resolución</p>	<p>La mayoría de las solicitudes en este periodo corresponden a soporte relacionado con la integración de los sistemas de información SIF y ORFEO para la presentación de los informes de actividades de los contratistas del instituto, la activación de cuentas de usuario de red y de correo electrónico debido a la necesidad de acceder a Orfeo por parte de los contratistas y utilizar en la doble autenticación el usuario de red, después se encuentran las solicitudes de soporte de Orfeo que en su mayoría tienen que ver con indicaciones para acceder ya que muchos de los contratistas es la primera vez que lo usan, luego están las solicitudes de paz y salvos que requieren soportes en la actualización de datos como fechas de finalización, cambio de supervisores, etc. Se incrementan las solicitudes de copia de seguridad de equipos de cómputo, buzones de correo electrónico y drive, también se evidencia un notable incremento de las solicitudes de soporte a los equipos de cómputo y configuración de scanner e impresoras debido a que se asiste más regularmente a los puestos de trabajo en las diferentes sedes del instituto, la conectividad VPN Sistema SIF y carpetas compartidas debidos al trabajo realizado desde la residencia de la mayoría de los colaboradores del instituto.</p>	<p>Datos del sistema de gestión de soporte a incidentes tecnológicos GLPI</p>	<p>seguimiento a la administración de la plataforma de Mesa de servicios realizando asignación y seguimiento de solicitudes de soporte técnico y sistemas de información de acuerdo con su categoría y garantizar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios, para su mejoramiento continuo y realizar reuniones periódicas con el supervisor a fin de revisar, analizar y recomendar las acciones que permitan el mejoramiento continuo de la plataforma y los servicios informáticos.</p>
-----------------------	--	--	---	---	--



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

09. SEPTIEMBRE	De las 587 solicitudes recibidas durante este periodo se atendieron dentro del plazo establecido en los acuerdos de niveles de servicio (ANS) 421 que equivalen al 71.7% de cumplimiento.	El total de solicitudes atendidas y finalizadas es de 562 (Cerradas y resueltas) que equivalen al 95.74% de cumplimiento de todas las solicitudes recibidas durante este periodo, 22 se encuentran asignadas y en curso para su atención y 3 en espera de resolución	La mayoría de las solicitudes en este periodo corresponden a soporte relacionado con la integración de los sistemas de información SIF y ORFEO para la presentación de los informes de actividades de los contratistas del instituto, la activación de cuentas de usuario de red y de correo electrónico debido a la necesidad de acceder a Orfeo por parte de los contratistas y utilizar en la doble autenticación el usuario de red, después se encuentran las solicitudes de soporte de Orfeo que en su mayoría tienen que ver con indicaciones para acceder ya que muchos de los contratistas la primera vez que lo usan, luego están las solicitudes de paz y salvos que requieren soportes en la actualización de datos como fechas de finalización, cambio de supervisores	Sistema de gestión de soporte a incidentes tecnológicos GLPI	Seguimiento a la administración de la plataforma de Mesa de servicios realizando asignación y seguimiento de solicitudes de soporte técnico y sistemas de información de acuerdo con su categoría y garantizar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios, para su mejoramiento continuo y realizar reuniones periódicas con el supervisor a fin de revisar, analizar y recomendar las acciones que permitan el mejoramiento continuo de la plataforma y los servicios informáticos.
-------------------	---	--	--	--	---



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

10.
OCTUBRE

En el mes de abril el total de 389 solicitudes atendidas y finalizadas (Cerradas y resueltas) de las cuales 287 de cumplimiento ANS de todas las solicitudes recibidas durante este periodo, el porcentaje de solicitudes en el seguimiento mensual es de 73.8. Se encontraron 2 receptores de solicitudes vía correo electrónico: soporte.sistemas@idartes.gov.co y sicapital@idartes.gov.co en la herramienta GLPI. Con lo que se explica la cantidad de soportes sin categorizar y sin posibilidad de parametrizar, al existir una regla asociada a una entidad llamada "Sicapital", la cual es obsoleta para el escenario actual de la entidad; se retira dicho receptor de correos, esto generaba que cualquier correo que entrara a la cuenta sicapital@idartes.gov.co, se convirtiera en un caso nuevo, incluso las respuestas a los mismos, etc. Por allí se canalizaron todos los soportes, incluyendo los de SICAPITAL, y se asignaron a nombre propio de los ingenieros, para lograr un mejor control, y evitar esa cantidad de tickets abiertos. Se corrige la recepción automática de solicitudes vía correo electrónico en el GLPI de producción desde la cuenta soporte.sistemas@idartes.gov.co, ya que esta tarea se venía realizando manualmente, y generaba retraso en el tiempo de atención de los mismos, como consecuencia, no reflejaba unos tiempos alienados con la realidad. Se ajusta horario de atención en la herramienta GLPI, aterrizándolo a la realidad de la operación de la entidad, lo cual genera que los cumplimientos de las ANS reflejen la verdadera atención que se le da a los casos. Se agregan los festivos en la herramienta GLPI posibilitando que los tiempos de estos días de congelen y no afecten ni reflejen una no atención a servicios. Se realiza depuración de soportes asignados a Sergio Franco los cuales estaban en estado "En curso" desde hace más de un año y se retira usuario del grupo técnicos. Se realiza depuración de soportes asignados a Sergio Franco los cuales estaban en estado "En curso" desde hace más de un año y se retira usuario del grupo técnicos.

aun se encuentran asignadas y en curso para su atención casos de resolución, el porcentaje de solicitudes en el seguimiento mensual es de 73.8. El día 29 de octubre se pierde acceso, falla la autenticación de la herramienta, debido a falla en sincronización de directorio activo, por lo cual fue necesario un reinicio de la misma por parte de Jorge Ramírez.

La mayoría de las solicitudes en este periodo corresponden a soporte relacionado con la integración de los sistemas de información SIF y ORFEO para la presentación de los informes de actividades de los contratistas del instituto, la activación de cuentas de usuario de red y de correo electrónico debido a la necesidad de acceder a Orfeo por parte de los contratistas y utilizar en la doble autenticación el usuario de red, después se encuentran las solicitudes de soporte de Orfeo que en su mayoría tienen que ver con indicaciones para acceder ya que muchos de los contratistas es la primera vez que lo usan, luego están las solicitudes de paz y salvos que requieren soportes en la actualización de datos como fechas de finalización, cambio de supervisores

Sistema de gestión de incidentes de tecnología GLPI

Seguimiento de la administración de la plataforma de Mesa de servicios realizando asignación y seguimiento de solicitudes de soporte técnico y sistemas de información de acuerdo con su categoría y garantizar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios, para su mejoramiento continuo y realizar reuniones periódicas con el supervisor a fin de revisar, analizar y recomendar las acciones que permitan el mejoramiento continuo de la plataforma y los servicios informáticos.



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

<p>11. NOVIEMBRE</p>	<p>De las 697 solicitudes recibidas durante este periodo se atendieron dentro del plazo establecido en los acuerdos de niveles de servicio (ANS) 534 que equivalen al 76.61% de cumplimiento.</p>	<p>La mayoría de las solicitudes en este periodo corresponden a soporte relacionado con la integración de los sistemas de información SIF y ORFEO para la presentación de los informes de actividades de los contratistas del instituto, la activación de cuentas de usuario de red y de correo electrónico debido a la necesidad de acceder a Orfeo por parte de los contratistas y utilizar en la doble autenticación el usuario de red, después se encuentran las solicitudes de soporte de Orfeo que en su mayoría tienen que ver con indicaciones para acceder</p>	<p>Se evidencia un aumento en el cumplimiento de los ANS en los casos atendidos para el requerimiento de gestión de soporte a incidentes de tecnología</p>	<p>Sistema de seguimiento a la gestión de soporte a incidentes de tecnología</p>	<p>seguimiento a la administración de la plataforma de Mesa de servicios realizando asignación y seguimiento de solicitudes de soporte técnico y sistemas de información de acuerdo con su categoría y garantizar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios, para su mejoramiento continuo y realizar reuniones periódicas con el supervisor a fin de revisar, analizar y recomendar las acciones que permitan el mejoramiento continuo de la plataforma y los servicios informáticos.</p>
<p>12. DICIEMBRE</p>	<p>De las 854 solicitudes recibidas durante este periodo se atendieron dentro del plazo establecido en los acuerdos de niveles de servicio (ANS) 727 que equivalen al 85,13% de cumplimiento.</p>	<p>La mayoría de las solicitudes en este periodo corresponden a soporte relacionado con la integración de los sistemas de información SIF y ajustes en el modulo de paz y salvos Pandora para la presentación del último informe de actividades de los contratistas del instituto y emisión del paz y salvo para los contratistas.</p>	<p>Alto volumen de solicitudes en un periodo de dos semanas.</p>	<p>Sistema de gestión de soporte a incidentes tecnológicos GLPI</p>	<p>Seguimiento de la administración de la plataforma de Mesa de servicios realizando asignación y seguimiento de solicitudes de Sistema de gestión de soporte a incidentes tecnológicos GLPI</p>