

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE <small>Instituto Distrital de las Artes</small>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	Código: DEI-F-17
		Fecha: 21/09/2022
	<b>HOJA DE VIDA DEL INDICADOR</b>	Versión: 3
Página: 1 de 7		


**ASOCIACIÓN**

CLASIFICACIÓN	Gestión	SUB CLASIFICACIÓN	Proceso
CATEGORÍA	Desempeño	TIPO	Calidad
PROCESO AL QUE APORTA	Gestión de tecnologías de la información	ÁREAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>120 oficina asesora de planeacion y tecnologías de la información</li> </ul>

**IDENTIFICACIÓN**

NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento de las ANS en mesa de ayuda		
OBJETIVO DEL INDICADOR	Optimizar los tiempos de respuesta de las incidencias puestas en la mesa de ayuda dando cumplimiento a los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidas en la Entidad.		
CÓDIGO DEL INDICADOR	GES-DES-001633-22	MÉTODO DE RECOLECCIÓN	Estadísticas

**CRITERIO DEL ANÁLISIS**

TIPO DE CÁLCULO	Simple	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	MENSUAL
META PROGRAMADA	90,00	TIPO DE ANUALIZACIÓN	Constante
RANGO DE GESTIÓN	Constante 0 -80 - 90		


No.	ALIAS	VARIABLES	DESCRIPCIÓN	TIPO	DETALLES
1	A	Incidencias atendidos en tiempos establecidos en ANS	Incidencias atendidos en tiempos establecidos en ANS	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 1	Unidad de Medida: NÚMERO Fuente de Información: Reporte de mesa de ayuda de TI
2	B	Total de incidencias repostadas en el periodo	Total de incidencias repostadas en el periodo	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 2	Unidad de Medida: NÚMERO Fuente de Información: Reporte de mesa de ayuda de TI
3	R	Resultado	Resultado de la operación registrada en la formula del indicador	Tipo: RESULTADO	Unidad de Medida: PORCENTAJE Fuente de Información: PANDORA

No.	FÓRMULA DEL INDICADOR	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA FÓRMULA
1	(A/B)*100	PORCENTAJE Encabezado: R	PORCENTAJE

**DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR**

LÍNEA BASE	85.48	FUENTE DE VERIFICACIÓN	Reporte de mesa de ayuda
ANÁLISIS DEL INDICADOR	Se dio o no se dio cumplimiento a los Acuerdos de Niveles de Servicio Establecidos - ANS - en la Entidad para servicios de TI		
GLOSARIO DE TÉRMINOS	ANS: Acuerdos de Niveles de Servicio GLPI: Plataforma de uso libre GNU, implementada en la entidad para la gestión de incidencias de soporte de TI Incidencia: Es cualquier evento que interrumpa el funcionamiento normal de un servicio afectando ya sea a uno, a un grupo o a todos los usuarios de un servicio, un incidente se puede tomar como la reducción en la calidad de un servicio IT.		
OBSERVACIONES	N/A		

ENVIADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:	FINALIZADO POR:
EDGAR ALFONSO CIPAGAUTA PEDRAZA	PAULA VANESSA SOSA MARTIN	JOHN ALEXANDER LUNA BLANCO	JOHN ALEXANDER LUNA BLANCO
USUARIO REGISTRO INDICADOR DE GESTIÓN	VALIDADOR INDICADORES DE GESTIÓN	LIDER DE PROCESO	JEFE ÁREA PLANEACIÓN
2022-09-30 10:52:36	2022-09-30 10:53:24	2022-10-04 16:13:47	2022-10-04 16:14:37

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Instituto Distrital de las Artes</small>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	Código: DEI-F-17
		Fecha: 21/09/2022
	<b>ACTIVIDADES CLAVE DEL INDICADOR</b>	Versión: 3
		Página: 2 de 7

**ACTIVIDADES CLAVE**

Nombre								Dependencia					
(01) Analizar la solicitud de soporte técnico								• 120 oficina asesora de planeacion y tecnologías de la información					
	01. ENERO	02. FEBRERO	03. MARZO	04. ABRIL	05. MAYO	06. JUNIO	07. JULIO	08. AGOSTO	09. SEPTIEMBRE	10. OCTUBRE	11. NOVIEMBRE	12. DICIEMBRE	Total
<b>P</b>	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	0
<b>E</b>	7,06	7,03	6,93	7,11	7,12	7,50	7,61	7,36	7,72	8,00	7,34		0

Nombre								Dependencia					
(02) Recepción y gestión de soporte nivel 1, 2 o 3								• 120 oficina asesora de planeacion y tecnologías de la información					
	01. ENERO	02. FEBRERO	03. MARZO	04. ABRIL	05. MAYO	06. JUNIO	07. JULIO	08. AGOSTO	09. SEPTIEMBRE	10. OCTUBRE	11. NOVIEMBRE	12. DICIEMBRE	Total
<b>P</b>	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	0
<b>E</b>	7,06	7,03	6,93	7,11	7,12	7,50	7,61	7,36	7,72	8,00	7,34		0

Nombre								Dependencia					
(03) Realizar cierre de requerimiento								• 122 área de tecnología de la información					
	01. ENERO	02. FEBRERO	03. MARZO	04. ABRIL	05. MAYO	06. JUNIO	07. JULIO	08. AGOSTO	09. SEPTIEMBRE	10. OCTUBRE	11. NOVIEMBRE	12. DICIEMBRE	Total
<b>P</b>	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	0
<b>E</b>	7,06	7,03	6,93	7,11	7,12	7,50	7,61	7,36	7,72	8,00	7,34		0

**PROMEDIOS PONDERADOS**

Mes	01		02		03		Totales	
	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado
<b>01. ENERO</b>	1,67	1,41	5,00	4,24	1,67	1,41	8,33	7,06
<b>02. FEBRERO</b>	1,67	1,41	5,00	4,22	1,67	1,41	8,33	7,03
<b>03. MARZO</b>	1,67	1,39	5,00	4,16	1,67	1,39	8,33	6,93
<b>04. ABRIL</b>	1,67	1,42	5,00	4,27	1,67	1,42	8,33	7,11
<b>05. MAYO</b>	1,67	1,42	5,00	4,27	1,67	1,42	8,33	7,12
<b>06. JUNIO</b>	1,67	1,50	5,00	4,50	1,67	1,50	8,33	7,50
<b>07. JULIO</b>	1,67	1,52	5,00	4,57	1,67	1,52	8,33	7,61
<b>08. AGOSTO</b>	1,67	1,47	5,00	4,42	1,67	1,47	8,33	7,36
<b>09. SEPTIEMBRE</b>	1,67	1,55	5,00	4,64	1,67	1,55	8,34	7,73
<b>10. OCTUBRE</b>	1,67	1,60	5,00	4,81	1,67	1,60	8,34	8,01
<b>11. NOVIEMBRE</b>	1,67	1,47	5,00	4,41	1,67	1,47	8,34	7,35
<b>12. DICIEMBRE</b>	1,67	0,00	5,00	0,00	1,67	0,00	8,34	0,00
<b>Total</b>	20,00	16,16	60,00	48,48	20,00	16,16	100,00	80,81



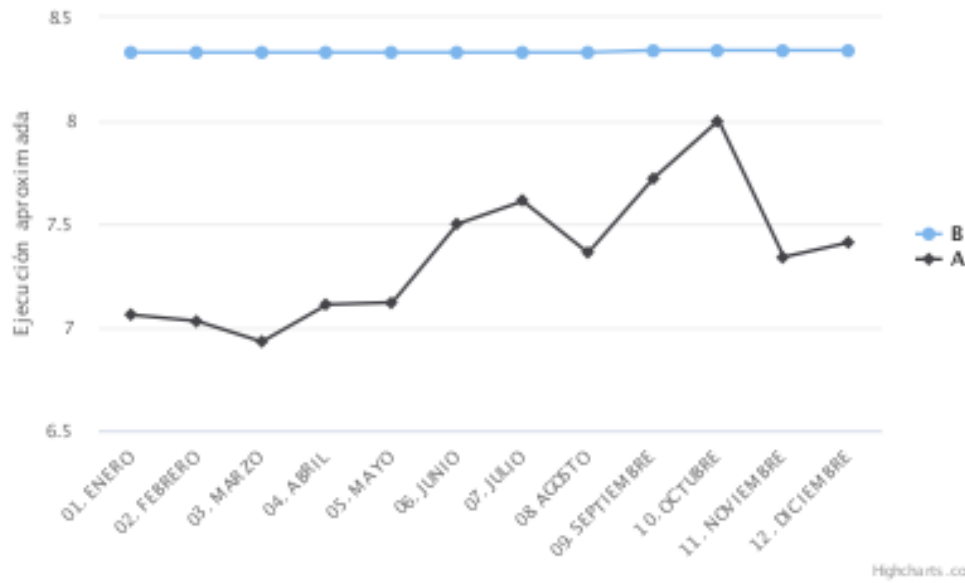
VARIABLES DEL INDICADOR

Incidentes atendidos en tiempos establecidos en ANS (A)	REGISTRO PERIÓDICO
Total de incidencias repostadas en el periodo (B)	REGISTRO PERIÓDICO
Resultado (R)	RESULTADO

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR EN LA VIGENCIA

Cumplimiento de las ANS en mesa de ayuda

2023



Mes	Ejecutado	Programado	Porcentaje
	Incidentes atendidos en tiempos establecidos en ANS	Total de incidencias repostadas en el periodo	Resultado (R)
01. ENERO	7,06	8,33	84,75
02. FEBRERO	7,03	8,33	84,39
03. MARZO	6,93	8,33	83,19
04. ABRIL	7,11	8,33	85,35
05. MAYO	7,12	8,33	85,47
06. JUNIO	7,50	8,33	90,04
07. JULIO	7,61	8,33	91,36
08. AGOSTO	7,36	8,33	88,36
09. SEPTIEMBRE	7,72	8,34	92,57
10. OCTUBRE	8,00	8,34	95,92
11. NOVIEMBRE	7,34	8,34	88,01
12. DICIEMBRE	7,41	8,34	88,85
Total	88,19	100,00	

REPORTE CUALITATIVO ACUMULADO DEL INDICADOR

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



SEGUIMIENTO DEL INDICADOR

01. ENERO	Se logra atender de manera exitosa, todas las solicitudes allegadas, relacionadas con la apertura del año 2022 como lo son, solicitudes de cierre de cuentas por aprobación de paz y salvos de contratos 2021. Así mismo y de manera paralela, se reciben solicitudes de apertura de cuentas en los diferentes sistemas de información, así como Cuentas de correo electrónico. Adicionalmente, se recibe una cantidad alta de solicitudes por alistamiento de estaciones de trabajo.	Teniendo en cuenta la ley de garantías que inició el 29 de enero de 2022, fue necesario adelantar toda la contratación de la entidad, lo cual significó gestionar mayor volumen de solicitudes en la mesa de servicios. Simultáneamente se reciben una alta cantidad de solicitudes para registrar o ajustar información de "Paz y salvo" en Pandora.		Archivo exportado del sistema de información para la gestión de solicitudes en mesa de servicios TI GLPI 9.2.4	El comportamiento de la mesa de servicios fue positivo teniendo en cuenta las contingencias presentadas, que son normales en cada apertura de año, que en cifras representó un aumento del 11,24% de casos atendidos, respecto al mes de diciembre de 2021, y un aumento del 254,48% con respecto a enero del año 2020, lo cual demuestra una cultura de uso y apropiación de la mesa de servicios por parte de la comunidad institucional. Se atendieron las solicitudes ayudando así a la entidad a culminar exitosamente el año 2020 en cuanto a firma de paz y salvos, y así mismo, se logró exitosamente atender la apertura de cuentas en la vigencia 2021.
02. FEBRERO	Se logra atender de manera exitosa las solicitudes allegadas relacionadas con la apertura del año 2022 como lo son, solicitudes de cierre de cuentas por aprobación de paz y salvos de contratos 2021. Así mismo y de manera paralela, se reciben solicitudes de apertura de cuentas en los diferentes sistemas de información, así como Cuentas de correo electrónico. Adicionalmente, se recibe una cantidad alta de solicitudes por alistamiento de estaciones de trabajo.	Se da gestión a un alto volumen de solicitudes para registrar o ajustar información de "Paz y salvo" en Pandora		Sistema de información para la gestión de solicitudes en mesa de servicios TI GLPI 9.2.4	El comportamiento de la mesa de servicios fue positivo teniendo en cuenta las contingencias presentadas, que son normales en cada apertura de año, que en cifras representó un aumento de casos recibidos (1227) y de casos atendidos oportunamente (1035), lo cual demuestra una efectividad del 84.35% en la mesa de servicios.
03. MARZO	Se logra atender de manera exitosa, todas las solicitudes allegadas teniendo como temática mayoritaria asignación de licenciamiento y estaciones de usuario ralentizada. Adicionalmente, se recibe una cantidad alta de solicitudes por alistamiento de estaciones de trabajo.	Dada la obsolescencia y falta de herramientas para la correcta administración de la plataforma de mesa de ayuda, se inició el proceso de migración y puesta en funcionamiento de la nueva versión de GLPI.		A través de la plataforma de mesa de ayuda en la ruta: <a href="https://soporteti.idartes.gov.co/">https://soporteti.idartes.gov.co/</a>	El comportamiento de la mesa de servicios fue positivo teniendo en cuenta la necesidad de reactivación de usuarios y cuentas, lo que impulsó el dar de alta a los usuarios en las estaciones de cómputo.



SEGUIMIENTO DEL INDICADOR

04. ABRIL	Se logra atender de manera exitosa, todas las solicitudes allegadas en este periodo. El 1 de abril se realiza la implementación de la versión del GLPI 9.5.6, cuya parametrización permite obtener datos mucho más alineados con el catálogo de servicios de la OAP-TI, así como con los ANS establecidos para estos. Adicionalmente, se implementan funcionalidades que permiten una cercanía con el usuario solicitante, al mejorar la claridad y facilidad en las notificaciones, así como la implementación de nuevos canales de recepción de casos.	Con ocasión del lanzamiento en producción de la nueva versión de GLPI 9.5.6, se debió realizar una depuración de bastantes casos retrasados en la anterior herramienta, por lo que muchas de esas solicitudes, se encontraban mal parametrizadas, o vencidas como tal. Se cerraron, y algunas solicitudes se migran a la nueva herramienta, con una correcta parametrización, para su atención exitosa.		Archivo exportado del sistema de información para la gestión de solicitudes en mesa de servicios TI GLPI 9.2.4 y en la nueva versión 9.5.6	El GLPI en su versión 9.5.6, presenta muchas mejoras respecto a la versión 9.2 anteriormente desplegada en la entidad, permitiendo así una mejor trazabilidad de cada solicitud allegada a la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información, generando estadísticas automáticas y precisas, permitiendo un mejor control de los casos, además de permitir clasificarlos en diferentes estados, generando prioridad en la atención de los mismos, de manera más precisa y reflejando la realidad de la necesidad de los usuarios, entre muchas otras ventajas. La nueva versión incluye funcionalidades para la implementación nuevos canales de recepción de casos, así como una mejora considerable en las notificaciones enviadas desde el aplicativo; también se convierte en una estrategia institucional ya que por este medio se benefician en gran manera todos los colaboradores del Instituto Distrital de las Artes.
05. MAYO	Se logra atender de manera exitosa, todas las solicitudes allegadas en este periodo. En este periodo, se ve un impacto alto en las solicitudes allegadas, asociadas a la implementación de el modulo de contratación en PANDORA, para radicar el informe de pago por este, en integracion con el sistema de radicacion ORFEO.	Con ocasión del lanzamiento en producción el modulo de contratación en PANDORA, para radicar el informe de pago por este, en integracion con el sistema de radicacion ORFEO, por lo que la atención presento una dificultad por su alto numero, se realiza estrategia de atención al soporte, en equipos y niveles de atención.		Archivo exportado del sistema de información para la gestión de solicitudes en mesa de servicios nueva versión 9.5.6	El comportamiento de la mesa de servicios fue positivo teniendo en cuenta las contingencias presentadas, que son normales con la puesta en producción de un nuevo modulo en pandora, se logro implementar una estrategia para atender el alto numero de solicitudes allegadas, de manera exitosa.
06. JUNIO	Se logra atender de manera exitosa, todas las solicitudes allegadas en este periodo. Se mantiene la regularidad en la atención del soporte, a pesar de tener algunas categorías que sobresalen por su alto número de solicitudes.	No se presentaron retrasos considerables, mas alla de la alta cantidad de casos que se atendieron de manera exitosa.		Archivo exportado del sistema de información para la gestión de solicitudes en mesa de servicios TI GLPI 9.5.6	Se logra atender de manera exitosa, todas las solicitudes allegadas en este periodo. Durante el periodo, se recibio una alta cantidad de solicitudes(129) asociadas al modulo de contratación de pandora correspondiente a informes de pago . Adicionalmente, se atendieron(160) casos asociados a SIF, Sistema Integrado de Formación.



SEGUIMIENTO DEL INDICADOR

07. JULIO	Se logra atender de manera exitosa, todas las solicitudes allegadas en este periodo. Se logra consolidar una curva ascendente en el porcentaje de eficiencia, atendiendo 786 casos. Se consolida la solución implementada desde el mes de abril, con respecto a la mesa de servicios TI, a través de el aplicativo GLPI9.5.6 logrando afinar su funcionamiento, acorde con la realidad de la entidad, sus nuevas sedes, los nuevos servicios TI, los Acuerdos de niveles de servicios ANS, entre otros.	No se presentaron retrasos significativos, por el contrario, aumento el numero de casos atendidos dentro de los ANS establecidos, respecto al número total de caos atendidos.		Archivo exportado del sistema de información para la gestión de solicitudes en mesa de servicios TI GLPI 9.5.6	El comportamiento de la mesa de servicios fue positivo, logrando mantener un porcentaje alto en la eficiencia de atención con respecto a los ANS, se consolida una apropiación de la mesa de servicios TI en la entidad.
08. AGOSTO	El comportamiento de la mesa de servicios fue positivo teniendo en cuenta las contingencias presentadas, se implementaron estrategias de atención, que lograron evacuar las solicitudes dentro de los tiempos definidos.	Se presentaron fallas en el aplicativo pandora, en el módulo de contratación, informe de pago. Sin embargo, se logra superar exitosamente la fecha máxima de radicación de los mismos, extendiendo la jornada de soporte.		Archivo exportado del sistema de información para la gestión de solicitudes en mesa de servicios TI GLPI 9.5.6	El comportamiento de la mesa de servicios fue positivo teniendo en cuenta las contingencias presentadas, se implementaron estrategias de atención, que lograron evacuar las solicitudes dentro de los tiempos definidos.
09. SEPTIEMBRE	Se logra atender de manera exitosa, todas las solicitudes allegadas en este periodo. A pesar del incremento en la cantidad de solicitudes, se logra también incrementar el índice de eficiencia en la atención.	Se presenta un incremento de 10.68 % respecto al mes de agosto, sin embargo, no genero retrasos y se logró exitosamente atender las solicitudes.		Archivo exportado del sistema de información para la gestión de solicitudes en mesa de servicios TI GLPI 9.5.6	El comportamiento de la mesa de servicios fue positivo teniendo en cuenta el aumento de las solicitudes allegadas, que en cifras representó un aumento del 10.68% de casos atendidos, respecto al mes de agosto de 2022., y un aumento del 88.39 % con respecto a septiembre del año 2021, lo cual demuestra una cultura de uso y apropiación de la mesa de servicios por parte de la comunidad institucional.
10. OCTUBRE	Se logra atender de manera exitosa, todas las solicitudes allegadas en este periodo. A pesar que la cantidad de solicitudes, fue muy parecida a la del mes anterior, se logra incrementar el índice de eficiencia en la atención.	Se logra atender de manera exitosa, todas las solicitudes allegadas en este periodo. A pesar que la cantidad de solicitudes, fue muy parecida a la del mes anterior, se logra incrementar el índice de eficiencia en la atención.		Archivo exportado del sistema de información para la gestión de solicitudes en mesa de servicios TI GLPI 9.5.6	El comportamiento de la mesa de servicios fue positivo teniendo en cuenta que las solicitudes fueron en número, muy similares a las del mes anterior, se logró aumentar en 3,24% el porcentaje de eficiencia, lo cual demuestra un compromiso de los integrantes del equipo técnico de la mesa de servicios hacia la comunidad institucional.



SEGUIMIENTO DEL INDICADOR

<p>11. NOVIEMBRE</p>	<p>Se logra atender de manera exitosa, todas las solicitudes allegadas en este periodo. Se presento un aumento considerable en el número de solicitudes a llegadas, asociado a la cantidad de contratos que terminan en este periodo, que como consecuencia, demandan atención a soportes de "Paz y salvo", "Informes de Pago", "Acceso a Orfeo", etc. A pesar que la cantidad de solicitudes, se mantiene estable el índice de eficiencia en la atención.</p>	<p>solicitudes a llegadas, asociado a la cantidad de contratos que terminan en este periodo, que como consecuencia, demandan atención a soportes de "Paz y salvo", "Informes de Pago", "Acceso a Orfeo", etc</p>		<p>Archivo exportado del sistema de información para la gestión de solicitudes en mesa de servicios TI GLPI 9.5.6</p>	<p>El comportamiento de la mesa de servicios fue positivo teniendo en cuenta que las solicitudes fueron altas, en relación con el mes de octubre, se tuvo un aumento de 33.68 %, el índice de eficiencia disminuyo en 8 puntos.</p>
<p>12. DICIEMBRE</p>	<p>Se logra atender de manera exitosa, todas las solicitudes allegadas en este periodo. Se presento un número considerablemente alto de solicitudes allegadas, asociado a la cantidad de contratos que terminan en este periodo, que, como consecuencia, demandan atención a soportes de "Paz y salvo", "Informes de Pago", "Acceso a Orfeo", etc. A pesar que la cantidad de solicitudes, se un aumento en el índice de eficiencia en la atención.</p>	<p>Se presenta un número de casos alto, debido a solicitudes a llegadas, asociado a la cantidad de contratos que terminan en este periodo, que, como consecuencia, demandan atención a soportes de "Paz y salvo", "Informes de Pago", "Acceso a Orfeo", etc, sin embargo, no se generaron retrasos y se logró exitosamente atender las solicitudes, con un aumento mínimo en el índice de cumplimiento respecto al mes inmediatamente anterior. Particularmente en la categoría de modulo contratación de pandora se recibieron 408 solicitudes, y se dio un vencimiento de 60 de ellos, que representan un 14.7% para la categoría.</p>		<p>Archivo exportado del sistema de información para la gestión de solicitudes en mesa de servicios TI GLPI 9.5.6</p>	<p>El comportamiento de la mesa de servicios fue positivo teniendo en cuenta que las solicitudes fueron altas, el índice de eficiencia aumentó en 1%. Particularmente en este periodo, en la categoría de modulo contratación de pandora se recibió una alta cantidad de casos, llegando a un 38.5% del total, eso asociado a la terminación de contratos de manera masiva, que demandan ajustes tanto en paz y salvos como en informe de pago. Otra categoría importante que tiene una tasa representativa es "Directorio Activo y Correo electrónico", con un 17% del total.</p>