

Nombre del indicador: % EFICIENCIA SOLUCIÓN SISTEMAS A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO TANTO DE HARDWARE COMO SOFTWARE

Tipo de indicador: EFICIENCIA

Proceso relacionado: GESTIÓN DE SISTEMAS

Fórmula del indicador: 
$$\frac{\# \text{ SOLICITUDES QUE SE ATIENDEN ANTES DE 24HRAS}}{\text{TOTAL SOLICITUDES ATENDIDAS}} \times 100\%$$

Frecuencia de medición: TRIMESTRAL

Meta: 80%

Calificación:

>=80% EXCELENTE
79% - 60% REGULAR
< 60% DEFICIENTE

Frecuencia de análisis y evaluación: ANUAL

Responsable: TÉCNICO EN SISTEMAS

Trimestral	Resultado	Meta	TOTAL SOLICITUDES ATENDIDAS	# SOLICITUDES QUE SE ATIENDEN ANTES DE 24HRAS	Calificación Trimestre	Calificación Año
I Trimestre	87.50%	80%	16	14	EXCELENTE	#¡DIV/0!
II Trimestre	86.96%	80%	23	20	EXCELENTE	
III Trimestre	#¡DIV/0!	80%			#¡DIV/0!	
IV Trimestre	#¡DIV/0!	80%			#¡DIV/0!	
<b>ACUMULADO - META</b>	#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	

PERIODO	ANÁLISIS AÑO	EVALUACIÓN CUATRIENIO	ACCIONES
I Trimestre	Durante el primer trimestre 2022, la oficina de sistemas no conto con el soporte del contrato de mantenimientos de equipos, la oficina de sistemas realizó la necesidad y fue enviado a la gerencia para la autorizacion para proceder a realizar el estudio de mercado con el fin de llevar a cabo proceso precontractual. Se atendieron diez y seis (16) solicitudes y catorce (14) solicitudes se realizaron antes de 24 horas. Lo anterior, se atendieron con el apoyo de sistemas Ing Edwin Orlando. Arrojando un 87.50% con una calificación excelente.		
II Trimestre	Durante el segundo trimestre 2022, la oficina de sistemas no ha contado con el soporte del contrato de mantenimientos de equipos, la oficina de sistemas realizó la necesidad y fue enviado a la gerencia para la autorizacion para proceder a realizar el estudio de mercado con el fin de llevar a cabo proceso precontractual. Se atendieron veintitres (23) solicitudes se realizaron antes de 24 horas. Lo anterior, pendiente por atender tres (3) solicitudes de la oficina de planeacion (repuesto de impresora y revision de portatil), financiero (actualziar portatil). Arrojando un 86.96% con una calificación excelente.		
III Trimestre			
IV Trimestre			

Nombre del indicador: % EFICACIA SOLUCIÓN NECESIDADES AL SISTEMA FINANCIERO XEO

Tipo de indicador: EFICACIA  
 Proceso relacionado: GESTIÓN DE SISTEMAS

Fórmula del indicador:  $\frac{\text{SOLICITUDES ATENDIDAS}}{\text{TOTAL REQUERIMIENTOS}} \times 100\%$

Frecuencia de medición: MENSUAL  
 Meta: 80%

Calificación:

>=80% EXCELENTE
79% - 60% REGULAR
< 60% DEFICIENTE

Frecuencia de análisis y responsable: TRIMESTRAL  
 Responsable: TÉCNICO EN SISTEMAS

Trimestre	Mensual	Resultado	Meta	TOTAL REQUERIMIENTOS	SOLICITUDES ATENDIDAS	Calificación Mes	PROMEDIO TRIMESTRE	Calificación Trimestre
I Trimestre	ENERO	100,00%	80%	5	5	EXCELENTE	100,00%	EXCELENTE
	FEBRERO	100,00%	80%	2	2	EXCELENTE		
	MARZO	100,00%	80%	9	9	EXCELENTE		
II Trimestre	ABRIL	100,00%	80%	5	5	EXCELENTE	100,00%	EXCELENTE
	MAYO	100,00%	80%	8	8	EXCELENTE		
	JUNIO	100,00%	80%	5	5	EXCELENTE		
III Trimestre	JULIO	#¡DIV/0!	80%			#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
	AGOSTO	#¡DIV/0!	80%			#¡DIV/0!		
	SEPTIEMBRE	#¡DIV/0!	80%			#¡DIV/0!		
IV Trimestre	OCTUBRE	#¡DIV/0!	80%			#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
	NOVIEMBRE	#¡DIV/0!	80%			#¡DIV/0!		
	DICIEMBRE	#¡DIV/0!	80%			#¡DIV/0!		
<b>ACUMULADO - META</b>		<b>#¡DIV/0!</b>					<b>#¡DIV/0!</b>	

PERIODO	ANÁLISIS TRIMESTRE	EVALUACIÓN ANUAL	ACCIONES
I TRIMESTRE	En el primer trimestre 2022 se puede evidenciar que el indicador obtuvo un porcentaje del 100%, debido a que todas las solicitudes que se realizaron fueron solucionadas. las solicitudes en su totalidad fueron 16 solicitudes via correo electronico, las demas son por skype y son solucionadas de manera inmediata. La Empresa Tecnoinformática a través de visitas presenciales, vía telefónica y vía internet han venido solucionando los requerimientos. La oficina de sistemas realiza actividades de seguimiento.		
II TRIMESTRE	En el segundo trimestre 2022 se puede evidenciar que el indicador obtuvo un porcentaje del 100%, debido a que todas las solicitudes que se realizaron fueron solucionadas. las solicitudes en su totalidad fueron 18 solicitudes via correo electronico, las demas son por skype y son solucionadas de manera inmediata. La Empresa Tecnoinformática a través de visitas presenciales, vía telefónica y vía internet han venido solucionando los requerimientos. La oficina de sistemas realiza actividades de seguimiento.		
III TRIMESTRE			
IV TRIMESTRE			





**FORMATO FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN**

60.038.02-126  
 versión 02  
 12/06/2020

Nombre del indicador: % EFECTIVIDAD SERVICIO DE LA OFICINA DE SISTEMAS  
 Tipo de indicador: EFECTIVIDAD  
 Proceso relacionado: GESTIÓN DE SISTEMAS  
 Fórmula del indicador:  $\frac{\Sigma \text{ CALIFICACIONES APLICADAS}}{\text{TOTAL ENCUESTAS APLICADAS}} \times 100\%$   
 Frecuencia de medición: TRIMESTRAL  
 Meta: 80%  
 Calificación: 

>=80% EXCELENTE
79% - 60% REGULAR
< 60% DEFICIENTE

  
 Frecuencia de análisis v: TRIMESTRAL  
 Responsable: TÉCNICO EN SISTEMAS

Trimestral	Resultado	Meta	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	$\Sigma$ CALIFICACIONES APLICADAS	Calificación Trimestre
I Trimestre	96,36%	80%	55	53	EXCELENTE
II Trimestre	89,33%	80%	75	67	EXCELENTE
III Trimestre	#¡DIV/0!	80%			#¡DIV/0!
IV Trimestre	#¡DIV/0!	80%			#¡DIV/0!
<b>ACUMULADO - META</b>	<b>#¡DIV/0!</b>				<b>#¡DIV/0!</b>

PERIODO	ANÁLISIS TRIMESTRE	EVALUACIÓN ANUAL	ACCIONES
I TRIMESTRE	En el primer trimestre 2022 se puede evidenciar que la efectividad en la oficina de sistemas es del 96.36%, con una calificación excelente.		
II TRIMESTRE	En el segundo trimestre 2022 se puede evidenciar que la efectividad en la oficina de sistemas es del 89.33%, con una calificación excelente. El problema persiste con el portatil del area financiera, portatil de gerencia del asesor, impresora de oficina de planeacion, impresora de la oficina del juridico de la entidad, lo anterior, debido a que no se cuenta con el contrato de mantenimiento de equipos de computo e impresoras y se esta realizando la revision de las necesidades para realizar una sola compra en equipo e impresoras.		
III TRIMESTRE			
IV TRIMESTRE			



Nombre del indicador: % AVANCE DEFINICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIA DE NEGOCIO

Tipo de indicador: EFICIENCIA

Proceso relacionado: GESTIÓN DE SISTEMAS

Fórmula del indicador: 
$$\frac{\text{ACTIVIDADES REALIZADAS}}{\text{ACTIVIDADES PROGRAMADAS}} \times 100\%$$

Frecuencia de medición: ANUAL

Meta:

80%

Calificación:

>=80% EXCELENTE  
79% - 60% REGULAR  
< 60% DEFICIENTE

Frecuencia de análisis y Responsable: ANUAL

TÉCNICO EN SISTEMAS

Anual	Resultado	Meta	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	Calificación año
2016	100,00%	80%	1	1	EXCELENTE
2017	100,00%	80%	1	1	EXCELENTE
2018	100,00%	80%	1	1	EXCELENTE
2019	#DIV/0!	80%	0	0	#DIV/0!
2020	#DIV/0!	80%	0	0	#DIV/0!
2021	60,00%	80%	5	3	REGULAR
2022	#DIV/0!	80%	0	0	#DIV/0!
<b>ACUMULADO - META</b>	<b>#iDIV/0!</b>				<b>#iDIV/0!</b>

PERIODO	ANÁLISIS ANUAL	EVALUACIÓN CUATRIENIO	ACCIONES
2016	En el instituto se comenzo aplicar la contingencia a partir de septiembre 25 de 2016.	#iDIV/0!	
2017	Se continuo con el contrato con Telebucaramanga con un resultado del 100%		
2018	En esta vigencia el Instituto sigue con la continuidad del negocio con Telebucaramanga, en septiembre 25 de 2018, se dio por terminado dicho contrato y se realizara una nueva contratación de contingencia del negocio, a diciembre 31 de 2018 no se teien contingencia del negocio; se hace a travez de backups siendo custodiadas fuera de la entidad con la empresa SIAR.		
2019	Durante la vigencia se vino adelantando el proceso precontractual desde la oficina gestora (sistemas) y se paso a la oficina jurídica en febrero 12 de 2019, para que adelanten dicho proceso y a la fecha no se ha llevado a cabo. Vale la pena aclarar que la oficina de sistemas sigue realizando las copias de seguridad externas custodiadas en SIAR y las copias que se realizan en el servidor todos los días y en discos duros externos al servidor.		
2020	En el mes de diciembre de 2019 y enero de 2020, la oficina de sistemas realizó la gestión de solicitar cotizaciones con el fin de poder llevar a cabo el proceso de contratación de contingencia del negocio para la vigencia 2020, pero las circunstancias no lo ha permitido, llegó una cotización la cual fue presentada a la gerencia junto con una reunión presencial con la empresa que presentó la propuesta los primeros días del mes de febrero de 2020 y a la fecha diciembre 30 de 2020 la gerencia no ha tomado la decisión de realizar el proceso de contratación. Para la vigencia 2021 se tiene programada dicha contratación.		
2021	En esta vigencia 2021, la oficina gestora depuro el requerimientos y realizo la solicito cotizaciones a seis (6) empresas con el fin de poder realizar el estudio de mercado y poder sacar un valor promedio y sacar el proceso a contratacion en la oficina jurídica, estamos en espera de recibir las cotizaciones. En el plan de compras del instituto se encuentra planeado dicho proceso. Actividades progmradas para la vigencia 2021: 1. Depurar y depurar el requerimiento de contingencia del negocio. ( Febrero) 2. Solicitar cotizaciones.( marzo) 3. Hacer estudio de mercado, analisis del sector, solicitud de Disponibilidad Presupeustal. (abril). 4. Cuando este debidamente firmada las Disponibilidad Presupeustal se pasa a la oficina jurídica para reaalizar el proceso contractual. 5. Iniciar el contrato y ejecutarlo. En mayo de la presente vigencia se le envio un correo a la Gerencia, informando que ya se realizo por parte de la oficina de sistemas el requerimiento, las cotizaciones, estudio de mercados, analisis del sector; lo anterior para que la gerencia realice la revision respectiva y toma de decision para seguri el proceso a realizar la Disponibilidad presupeustal y pasarla a jurídica para llevar a cabo el proceso contractual, se reitera a traves de un correo de agosto y octubre de 2021.		
2022	En esta vigencia 2022, la oficina gestora hablo telefonicamente con el Dr. Juan Carlos Maldonado e informo que en esta vigencia no se iba a llevar a cabo este proceso de contingencia del Negocio, tambien se envio correo a gerencia solicitando que informen a la oficina de sistemas si se debe seguri con dicho proceso y a la fecha no se ha recibido ninguna autorizacion.		

Nombre del indicador: % EFICACIA AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO - GESTIÓN DE SISTEMAS

Tipo de indicador: EFICACIA  
 Proceso relacionado: GESTIÓN DE SISTEMAS

Fórmula del indicador:  $\frac{\text{ACCIONES CUMPLIDAS}}{\text{ACCIONES PLANEADAS}} \times 100\%$

Frecuencia de medición: TRIMESTRAL

Meta: 80%

Calificación:
 

>=80% EXCELENTE
79% - 60% REGULAR
< 60% DEFICIENTE

Frecuencia de analisis v: TRIMESTRAL

Responsable: TÉCNICO EN SISTEMAS

Trimestral	Resultado	Meta	ACCIONES PLANEADAS	ACCIONES CUMPLIDAS	Calificación Trimestre
I Trimestre	75.00%	80%	12	9	REGULAR
II Trimestre	63.64%	80%	11	7	REGULAR
III Trimestre	#¡DIV/0!	80%			#¡DIV/0!
IV Trimestre	#¡DIV/0!	80%			#¡DIV/0!
<b>ACUMULADO - META</b>	#¡DIV/0!				#¡DIV/0!

PERIODO	ANÁLISIS TRIMESTRE	EVALUACIÓN ANUAL	ACCIONES
I TRIMESTRE	Dentro del plan de mejoramiento de sistemas las acciones no cumplidas son (3): 2. No se cuenta con el contrato de mantenimiento de equipos de computo, impresoras, scanner y ups. 7. Contingencia del Negocio relacionado con el Servidor . 9. Que la Entidad cuente con una estructura u oficina que se llame Estrategia Tecnológica de información y las comunicaciones - CIO como esta en el artículo 2.2.35.4 Decreto único reglamentario de función pública 1083 de 2015, un funcionario en Seguridad de la información. Presentando un resultado regular del 75%.		
II TRIMESTRE	Dentro del plan de mejoramiento de sistemas las acciones no cumplidas son (4): 2. No se cuenta con el contrato de mantenimiento de equipos de computo, impresoras, scanner y ups. 5. Se debe contar con un software de seguridad perimetral de la información del Instituto, vencio la licencia en abril de 2022, la oficina de sistemas realizo la parte precontractual se pasó a la oficina jurídica del Instituto y a la fecha no han realizado dicha contratación. 7. Contingencia del Negocio relacionado con el Servidor . 9. Que la Entidad cuente con una estructura u oficina que se llame Estrategia Tecnológica de información y las comunicaciones - CIO como esta en el artículo 2.2.35.4 Decreto único reglamentario de función pública 1083 de 2015, un funcionario en Seguridad de la información. Presentando un resultado regular del 63.64%.		
III TRIMESTRE			
IV TRIMESTRE			

