

INDICADORES MESA DE SERVICIOS

1. Indicadores Mesa de Servicio TI - Mesa de servicio:

Item	Indicadores	Formulación	Variables	Resultado de cada variable	Indicador del mes	Meta del Indicador	Peso Ponderado	Peso Ponderado Obtenido
1	Nivel de servicio de telefonía	100*[NLLA / NLE]	NLE: Número de llamadas entrantes a la línea de servicio	Valor	%	>=93%	15	15
			NLLA: Número de llamadas atendidas por los agentes antes de los 20 segundos.	Valor		<93% y >=90%	10	
				Valor		<90%	0	
2	Llamadas abandonadas	100*[NLLP / NLE]	NLE: Número de llamadas entrantes a la línea de servicio	Valor	%	<=10%	25	25
			NLLP: Número de llamadas abandonadas después de 20 segundos.	Valor		>10% y <=15%	15	
				Valor		>15%	0	
3	Nivel de registro de solicitudes Service Now	100*[NSC / (NSR - NSA)]	NSR: Número de solicitudes registradas en Service Now	Valor	%	>=95%	20	20
			NSA: Número de solicitudes Anuladas en Service Now	Valor		<95% y >=90%	10	
			NSC: Número de solicitudes clasificadas en Service Now antes de los 30 minutos.	Valor		<90%	0	
4	Cumplimiento de los ANS del servicio en Service Now	100*[TCS/TC A]	TCA: Total de casos atendidos en el Nivel 1.	Valor	%	>=95%	20	20
			TCS: Total de casos dentro del ANS solucionados por el Nivel 1	Valor		<95% y >=90%	10	
				Valor		<90%	0	
5	Solución de casos en Nivel 1 (categorías aprobadas por la Oficina de Sistemas)	100*[NCS/TCRC]	TCRC: Total de casos registrados de las categorías solucionables del Nivel 1.	Valor	%	>=95%	10	10
			NCS: Número de casos solucionados por el Nivel 1 de las categorías solucionables del Nivel 1	Valor		<95% y >=90%	5	
				Valor		<90%	0	
6	Tiempo de escalamiento de casos	100*[TCANS E/TCE]	TCE: Total de casos escalados a otro nivel.	Valor	%	>=95%	10	10
			TCANSE: Total de casos dentro del ANS de escalamiento	Valor		<95% y >=90%	5	
				Valor		<90%	0	

Total Peso Indicadores Nivel 1 >> 100

2. Indicadores Mesa de Servicio TI – Nivel 2:

Item	Indicadores	Formulación	Variables	Resultado de cada variable	Indicador del mes	Meta del Indicador	Peso Ponderado	Peso Ponderado Obtenido
			TCACTS: Total de casos atendidos por Nivel 2 con Técnico en sitio	Valor		>=93%	30	

7	Cumplimiento de ANS sedes con técnicos (TIPO A)	$\frac{100 \cdot I}{TCSCTS}$ $\frac{I}{TCACTS}$	TCSCTS: Total de casos dentro del ANS solucionados por el Nivel 2 con Técnico en sitio	Valor	%	<93% y >=90%	10	30
						<90%	0	
8	Cumplimiento de ANS (CAS) (TIPO B Y TIPO C)	$\frac{100 \cdot I}{TCSSTS}$ $\frac{I}{TCASTS}$	TCASTS: Total de casos atendidos por Nivel 1 sin Técnico en sitio (TIPO B Y TIPO C). TCSSTS: Total de casos dentro del ANS solucionados por el Nivel 1 sin Técnico en sitio (TIPO B Y TIPO C).	Valor	%	>=93%	20	20
				Valor		<93% y >=90%	10	
						<90%	0	
9	Backlog (casos pendientes que aún no se han resuelto)	$\frac{100 \cdot I}{TCA}$ $\frac{I}{TC}$	TCA: Total de Casos Abiertos sin Justificar TC: Total Casos	Valor	%	<=10%	30	30
				Valor		>10% y <=15%	20	
						>15%	0	
Total Peso Indicadores Nivel 2 >>								80
Indicadores administrativos y de activos informáticos								
Item	Indicadores	Formulación	Variables	Resultado de cada variable	Indicador del mes	Meta del Indicador	Peso Ponderado	Peso Ponderado Obtenido
10	Actualización de la AAM - CMDDB	$100 \cdot [TACT / TASI AF]$	TACT: Total de activos informáticos registrados AAM - CMDDB. TASIAF: Total de activos informáticos activos en el Sistema de Gestión SIAF.	Valor	%	>=95%	20	20
				Valor		<95% y >=92%	10	
						<92%	0	
11	Cumplimiento de mantenimientos preventivos	$100 \cdot [CEMPP / CEM P]$	CEMP: Cantidad de equipos a los que se les debe hacer mantenimiento preventivo en el período de acuerdo al cronograma CEMPP: Cantidad de equipos a los que se les realizó mantenimiento preventivo durante el período.	Valor	%	>=95%	15	15
				Valor		<95% y >=92%	10	
						<92%	0	
12	Actualización de software y licenciamiento	$100 \cdot [SWDE / SWDNA]$	SWDNA: Software detectado no autorizado SWDE: Software detectado Eliminado	Valor	%	>=95%	15	15
				Valor		<95% y >=92%	10	
						<92%	0	
13	Acciones de mejora Trimestral (Sep y Dic)	$100 \cdot [AME / AMP]$	AMP: Número de Acciones de Mejora propuestas AME: Número de Acciones de Mejora Ejecutadas	Valor	%	>=95%	20	20
				Valor		<95% y >=92%	10	
						<92%	0	
14	Monitoreo de Casos	$100 \cdot [NCMD / PCED]$	PCED: Número de casos para evaluar documentación NCMD: Número de casos mal documentados o sin documentar	Valor	%	<=5%	15	15
				Valor		>10% y <=5%	10	
						>10%	0	
			ISP: Número de Informes Solicitados	Valor		>=95%	15	

15	Informes presentados	100[IPC CTS/ISP]	en el período	Valor	%			15
			IPCCTS: Informes presentados que cumplen con la calidad y/o el tiempo establecido			<95% y >=92%	10	
						<92%	0	
Total Peso Indicadores Administrativos y de activos informáticos							>>	100
Índice Global de Cumplimiento (Promedio de los pesos Ponderados) --->>								93

****Firma****

Nombre del RL

NIT

Razón social

