

## INDICADOR DE GESTIÓN

### PROCESO DE APOYO

**PROCEDIMIENTOS:** Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo, Mantenimiento preventivo y correctivo software administrativo y comercial

**OBJETIVO DE CALIDAD: 2)** Satisfacer oportunamente las solicitudes y requerimientos de los funcionarios en cuanto a hardware y software.

**CLASE DE INDICADOR:** **EFFECTIVIDAD**

**NOMBRE DEL INDICADOR:** Nivel de atención a Solicitudes y requerimientos de usuarios y funcionarios.

**DESCRIPCIÓN:** Medir el grado de atención a las solicitudes y requerimientos de todos los funcionarios de la empresa en cuanto a hardware y software.

**FORMULA DE MEDICIÓN:** (Número de requerimientos y solicitudes atendidas o solucionadas/Numero total de requerimientos y solicitudes recibidas.)\*100

**PARAMENTRO DE REFERENCIA:** >=80%

**PERIODICIDAD:** Trimestral.

**PERIODO EVALUADO:** Tercer Trimestre del 2009, 1 de Julio al 30 de Septiembre

**RESPONSABLE MEDICIÓN:** Profesional Universitario de Sistemas

**RESPONSABLE ANÁLISIS:** Profesional Universitario de Sistemas

**INSUMO PARA LA MEDICIÓN:** Plan de mantenimiento y Registro de mantenimientos realizados.

RESOLUCIÓN DE REQUERIMIENTOS			
TERCER TRIMESTRE	Numero de Requerimientos Resueltos	Numero Total de Requerimientos	PARAMETRO
Gerencia	0	0	
Secretario Ejecutivo	1	1	100%
Gestión Jurídica	1	1	100%
Gestión Administrativa	1	1	100%
Gestión Contable y Presupuestal	2	2	100%
Sistemas	1	1	100%
Gestión Financiera	2	2	100%
Director Tecnico	2	2	100%
Prof. Univ. Mercadeo y Distribución	0	0	
Tecnico Operativo	0	0	
Tecnico Operativo	1	1	100%
Tecnico Operativo	1	1	100%

JOHN JAIRO ZULUAGA HENAO  
Profesional Universitario Sistemas