
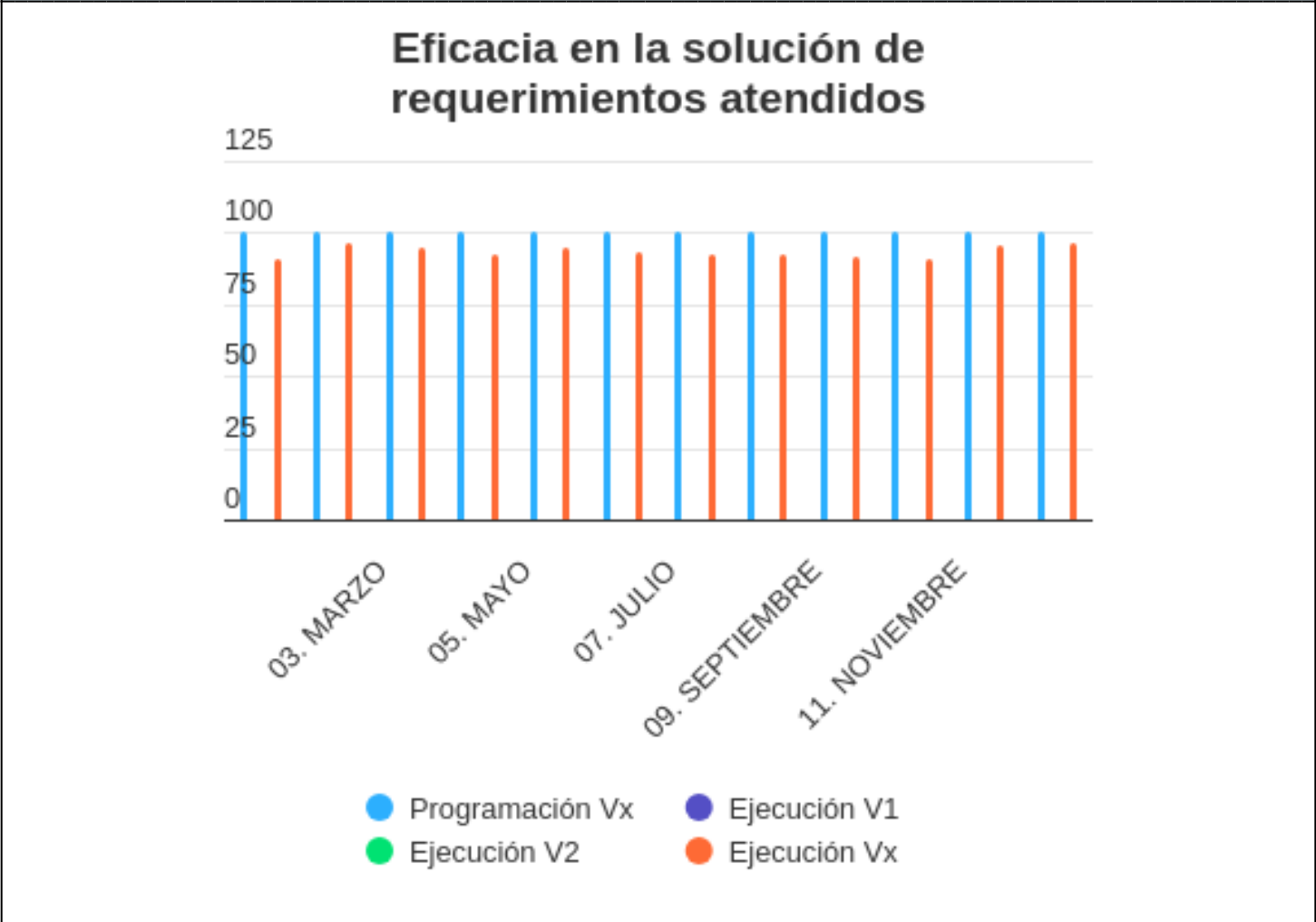

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>			<b>Código: DES-PR-04-FR-01</b>	
				<b>Fecha: 28/06/2023</b>	
	<b>HOJA DE VIDA DEL INDICADOR</b>			<b>Versión: 2</b>	
				<b>Página: 1 de 4</b>	
<b>ASOCIACIÓN</b>					
<b>CLASIFICACIÓN</b>		Gestión - Plan Estratégico		<b>SUB CLASIFICACIÓN</b>	
<b>CATEGORÍA</b>		Desempeño		<b>TIPO</b>	
<b>PROCESO AL QUE APORTA</b>		Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		<b>ÁREAS</b>	
				• 1. despacho secretaría distrital de cultura, recreación y deporte	
<b>IDENTIFICACIÓN</b>					
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		Eficacia en la solución de requerimientos atendidos			
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>		Medir la gestión en la atención de requerimientos, a través del reporte generado por la herramienta GLPI. Lo anterior permite evidenciar la eficacia en su atención.			
<b>CÓDIGO DEL INDICADOR</b>		GPE-DES-004099-25		<b>MÉTODO DE RECOLECCIÓN</b>	
				Informe	
<b>CRITERIO DEL ANÁLISIS</b>					
<b>TIPO DE CÁLCULO</b>		Simple		<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>	
				MENSUAL	
<b>META PROGRAMADA</b>		98,00		<b>TIPO DE ANUALIZACIÓN</b>	
				Constante	
<b>RANGO DE GESTIÓN</b>		Constante 0-100%			
<b>No.</b>	<b>ALIAS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TIPO</b>	<b>DETALLES</b>
1	V1	Requerimientos solucionados	Refleja en número de requerimiento en GLPI solucionados por el proceso de GTIC	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 1	Unidad de Medida: NÚMERO
2	V2	Requerimientos recibidos	Refleja el numero de requerimientos reportados en la herramienta GLPI durante en el periodo	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 2	Unidad de Medida: NÚMERO
3	Vx	Resultado	Porcentaje de requerimientos solucionados, Numero de requerimientos solucionados/Numero de requerimientos reportados en el periodo	Tipo: RESULTADO	Unidad de Medida: PORCENTAJE
<b>No.</b>	<b>FÓRMULA DEL INDICADOR</b>			<b>TIPO</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA FÓRMULA</b>
1	(V1/V2)*100			PORCENTAJE Encabezado: Vx	PORCENTAJE
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>					
<b>LÍNEA BASE</b>		97		<b>FUENTE DE VERIFICACIÓN</b>	Reporte herramienta GLPI/Orfeo
<b>ANÁLISIS DEL INDICADOR</b>		Describe la eficacia en la atención, solución y reiteración de los requerimientos recibidos en la herramienta GLPI, relacionados a las actividades propias del proceso GTIC (soporte técnico, gestión de usuarios, incidentes de seguridad y gestión Sistemas de Información).			
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS</b>		ND			
<b>OBSERVACIONES</b>		Medios de verificación Reporte GLPI. Este indicador hace parte de los indicadores del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI)			
<b>ENVIADO POR:</b>		<b>VALIDADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>	
NIDIA PATRICIA RODRIGUEZ RODRIGUEZ		JONATHAN LOPEZ MARTINEZ		JAVIER ENRIQUE MARINO NAVARRO	
USUARIO REGISTRO INDICADOR DE GESTIÓN		VALIDADOR INDICADORES DE GESTIÓN OAP		LIDER DE PROCESO	
2025-03-21 16:26:52		2025-03-28 10:27:11		2025-04-08 11:17:03	
				LUIS FERNANDO MEJIA CASTRO	
				JEFE ÁREA PLANEACIÓN	
				2025-04-09 09:49:09	


VARIABLES DEL INDICADOR	
Requerimientos solucionados (V1)	REGISTRO PERIÓDICO
Requerimientos recibidos (V2)	REGISTRO PERIÓDICO
Resultado (Vx)	RESULTADO

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR EN LA VIGENCIA



Mes	Requerimientos solucionados	Requerimientos recibidos	Resultado (Vx)					
	Valor	Valor	% Programado	% Ejecutado	% Programado	% Ejecutado	% Programado	% Ejecutado
01. ENERO	434,00	480,00		0,00		0,00	100,00	90,42
02. FEBRERO	689,00	717,00		0,00		0,00	100,00	96,09
03. MARZO	636,00	669,00		0,00		0,00	100,00	95,07
04. ABRIL	384,00	415,00		0,00		0,00	100,00	92,53
05. MAYO	396,00	419,00		0,00		0,00	100,00	94,51
06. JUNIO	301,00	322,00		0,00		0,00	100,00	93,48
07. JULIO	435,00	469,00		0,00		0,00	100,00	92,75
08. AGOSTO	402,00	437,00		0,00		0,00	100,00	91,99
09. SEPTIEMBRE	464,00	507,00		0,00		0,00	100,00	91,52
10. OCTUBRE	460,00	509,00		0,00		0,00	100,00	90,37
11. NOVIEMBRE	615,00	646,00		0,00		0,00	100,00	95,20
12. DICIEMBRE	559,00	579,00		0,00		0,00	100,00	96,55
Total	559,00	579,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	96,55

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO DE GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				Código: DES-PR-04-FR-01
					Fecha: 28/06/2023
	SEGUIMIENTO DEL INDICADOR				Versión: 2
					Página: 3 de 4
REPORTE CUALITATIVO ACUMULADO DEL INDICADOR					
Mes	Logros y/o Beneficios	Retrasos y Soluciones	Justificación de Retroceso	Fuente de Verificación	Descripción General
01. ENERO	Se cumple el indicador con un desempeño en atención a las solicitudes registradas en la mesa de ayuda por parte del área de sistemas y cultured, quedando 46 ticktes pendientes por solución. De acuerdo a la actualización realizada con la comunicación interna 20221610244543, se actualizan los indicadores y la medición base.	N/A	N/A	Reporte herramienta mesa de servicios	Se cumple el indicador con un desempeño en atención a las solicitudes registradas en la mesa de ayuda por parte del área de sistemas y cultured, quedando 46 ticktes pendientes por solución. De acuerdo a la actualización realizada con la comunicación interna 20221610244543, se actualizan los indicadores y la medición base.
02. FEBRERO	Se cumple el indicador con un desempeño en atención a las solicitudes registradas en la mesa de ayuda por parte del área de sistemas y cultured, quedando 28 ticktes pendientes por solución. De acuerdo a la actualización realizada con la comunicación interna 20221610244543, se actualizan los indicadores y la medición base.	N/A	N/A	Reporte herramienta mesa de servicios	Se cumple el indicador con un desempeño en atención a las solicitudes registradas en la mesa de ayuda por parte del área de sistemas y cultured, quedando 28 ticktes pendientes por solución. De acuerdo a la actualización realizada con la comunicación interna 20221610244543, se actualizan los indicadores y la medición base.
03. MARZO	Se cumple el indicador con un desempeño en atención a las solicitudes registradas en la mesa de ayuda por parte del área de sistemas y cultured, quedando 28 ticktes pendientes por solución.	N/A	N/A	Reporte mesa de Servicios.	Se cumple el indicador con un desempeño en atención a las solicitudes registradas en la mesa de ayuda por parte del área de sistemas y cultured, quedando 28 ticktes pendientes por solución. De acuerdo a la actualización realizada con la comunicación interna 20221610244543, se actualizan los indicadores y la medición base.
04. ABRIL	Se cumple el indicador con un desempeño en atención a las solicitudes registradas en la mesa de ayuda por parte del área de sistemas y cultured, quedando 31 ticktes pendientes por solución.	N/A	N/A	Reporte del aplicativo Mesa de Servicios GLPI	Se cumple el indicador con un desempeño en atención a las solicitudes registradas en la mesa de ayuda por parte del área de sistemas y cultured, quedando 31 ticktes pendientes por solución.
05. MAYO	Se cumple el indicador con un desempeño en atención a las solicitudes registradas en la mesa de ayuda por parte del área de sistemas y cultured, quedando 23 ticktes pendientes por solución.	N/A	N/A	Mesa de servicios GLPI. Radicado orfeo 20251610270513	Se cumple el indicador con un desempeño en atención a las solicitudes registradas en la mesa de ayuda por parte del área de sistemas y cultured, quedando 23 ticktes pendientes por solución. Evidencia: radicado en Orfeo 20251610270513
06. JUNIO	Se cumple el indicador con un desempeño en atención a las solicitudes registradas en la mesa de ayuda por parte del área de sistemas y cultured	N/A	N/A	Herramienta GLPI - mesa de ayuda por parte del área de sistemas y cultured. Radicado Orfeo 20251610333673	Se cumple el indicador con un desempeño en atención a las solicitudes registradas en la mesa de ayuda por parte del área de sistemas y cultured, quedando 21 ticktes pendientes por solución. Resultados radicados en el aplicativo Orfeo 20251610333673
07. JULIO	Se cumple el indicador con un desempeño en atención a las solicitudes registradas en la mesa de ayuda por parte del área de sistemas y cultured	N/A	N/A	Herramienta GLPI sistemas	Se cumple el indicador con un desempeño en atención a las solicitudes registradas en la mesa de ayuda por parte del área de sistemas y cultured, quedando 34 ticktes pendientes por solución. Evidencia orfeo 20251610413523

<div><p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p></div>	PROCESO DE GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				Código: DES-PR-04-FR-01
					Fecha: 28/06/2023
	SEGUIMIENTO DEL INDICADOR				Versión: 2
					Página: 4 de 4
08. AGOSTO	Se cumple el indicador con un desempeño en atención a las solicitudes registradas en la mesa de ayuda por parte del área de sistemas y cultured.	N/A	N/A	Herramienta GLPI soporte.sistemas@scrd.gov.co	Se cumple el indicador con un desempeño en atención a las solicitudes registradas en la mesa de ayuda por parte del área de sistemas y cultured, quedando 35 ticktes pendientes por solución.
09. SEPTIEMBRE	Se cumple el indicador con un desempeño en atención a las solicitudes registradas en la mesa de ayuda por parte del área de sistemas y Cultured	N/A	N/A	Mesa de ayuda por parte del área de sistemas y Cultured Evidencias radicado orfeo 20251610555073	Se cumple el indicador con un desempeño en atención a las solicitudes registradas en la mesa de ayuda por parte del área de sistemas y cultured, quedando 43 ticktes pendientes por solución.
10. OCTUBRE	Se cumple el indicador con un desempeño en atención a las solicitudes durante el mes de octubre.	N/A	N/A	Mesa de ayuda por parte del área de sistemas y cultured, quedando 49 ticktes pendientes por solución. Radicado Orfeo 20251610633743	Se cumple el indicador con un desempeño en atención a las solicitudes registradas en la mesa de ayuda por parte del área de sistemas y cultured, quedando 49 ticktes pendientes por solución. Radicado Orfeo 20251610633743
11. NOVIEMBRE	Se cumple el indicador con un desempeño en atención a las solicitudes registradas	N/A	N/A	Mesa de ayuda por parte del área de sistemas y cultured, quedando 49 ticktes pendientes por solución. Radicado Orfeo 20251610728933	Se cumple el indicador con un desempeño en atención a las solicitudes registradas en la mesa de ayuda por parte del área de sistemas y cultured, quedando 49 ticktes pendientes por solución. Radicado Orfeo 20251610728933
12. DICIEMBRE	Se cumple el indicador con un desempeño en atención a las solicitudes registradas.	N/A	N/A	mesa de ayuda por parte del área de sistemas y cultured, quedando 20 ticktes pendientes por solución. Radicado en Orfeo 20261610025263	Se cumple el indicador con un desempeño en atención a las solicitudes registradas en la mesa de ayuda por parte del área de sistemas y cultured, quedando 20 ticktes pendientes por solución. Radicado en Orfeo 20261610025263