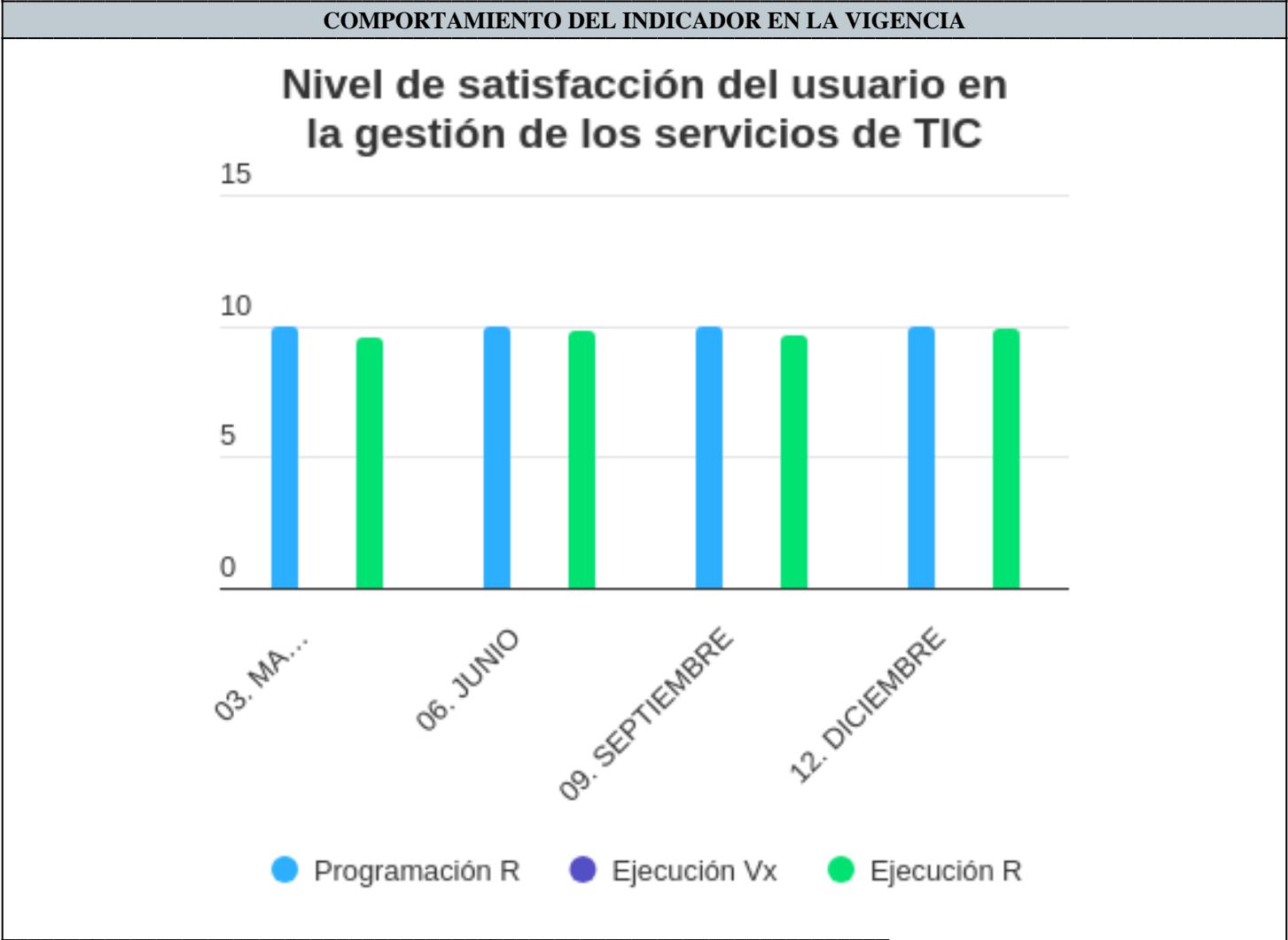

	PROCESO DE GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			Código: DES-PR-04-FR-01	
				Fecha: 28/06/2023	
	HOJA DE VIDA DEL INDICADOR			Versión: 2	
				Página: 1 de 3	
ASOCIACIÓN					
CLASIFICACIÓN		Gestión - Plan Estratégico		SUB CLASIFICACIÓN	
CATEGORÍA		Desempeño		TIPO	
PROCESO AL QUE APORTA		Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		ÁREAS	
				• 1. despacho secretaría distrital de cultura, recreación y deporte	
IDENTIFICACIÓN					
NOMBRE DEL INDICADOR		Nivel de satisfacción del usuario en la gestión de los servicios de TIC			
OBJETIVO DEL INDICADOR		Medir la gestión y calidad de la prestación de los servicios TIC, mediante la aplicación de la encuesta de percepción de satisfacción del usuario, con el fin mejorar continuamente la prestación de las líneas de servicio en infraestructura, seguridad de la Información, sistemas de información y soporte técnico.			
CÓDIGO DEL INDICADOR		GPE-DES-004100-25		MÉTODO DE RECOLECCIÓN	
				Encuesta	
CRITERIO DEL ANÁLISIS					
TIPO DE CÁLCULO		Simple		FRECUENCIA DE MEDICIÓN	
				TRIMESTRAL	
META PROGRAMADA		9,00		TIPO DE ANUALIZACIÓN	
				Constante	
RANGO DE GESTIÓN		Satisfaccion 1-10		<div><div></div><div></div><div></div></div> <div>1 - 5,96 - 7,98 - 10</div>	
No.	ALIAS	VARIABLES	DESCRIPCIÓN	TIPO	DETALLES
1	Vx	Calificación trimestral del servicio de TI	Vx: Promedio de la calificación del servicio de TI, en la encuesta aplicada a través de google forms	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 1	Unidad de Medida: NÚMERO
2	R	resultado	Calificación trimestral del servicio de TI	Tipo: RESULTADO	Unidad de Medida: NÚMERO
No.	FÓRMULA DEL INDICADOR			TIPO	UNIDAD DE MEDIDA FÓRMULA
1	Vx			PORCENTAJE Encabezado: R	NÚMERO
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR					
LÍNEA BASE		9		FUENTE DE VERIFICACIÓN	
				Encuesta aplicada a través de google forms /Orfeo	
ANÁLISIS DEL INDICADOR		Establecer oportunidades de mejora de acuerdo a los resultados de percepción por parte de los usuarios.			
GLOSARIO DE TÉRMINOS		ND			
OBSERVACIONES		ND			
ENVIADO POR:		VALIDADO POR:		APROBADO POR:	
FINALIZADO POR:					
NIDIA PATRICIA RODRIGUEZ RODRIGUEZ		JONATHAN LOPEZ MARTINEZ		JAVIER ENRIQUE MARINO NAVARRO	
USUARIO REGISTRO INDICADOR DE GESTIÓN		VALIDADOR INDICADORES DE GESTIÓN OAP		LIDER DE PROCESO	
2025-12-24 11:20:57		2025-12-24 11:36:54		2026-02-26 08:10:55	
				2026-02-27 10:08:07	

VARIABLES DEL INDICADOR	
Calificación trimestral del servicio de TI (Vx)	REGISTRO PERIÓDICO
resultado (R)	RESULTADO



Mes	Calificación trimestral del servicio de TI	resultado (R)			
	Valor	% Programado	% Ejecutado	% Programado	% Ejecutado
01. ENERO					
02. FEBRERO					
03. MARZO	9,55		0,00	10,00	9,55
04. ABRIL					
05. MAYO					
06. JUNIO	9,76		0,00	10,00	9,76
07. JULIO					
08. AGOSTO					
09. SEPTIEMBRE	9,63		0,00	10,00	9,63
10. OCTUBRE					
11. NOVIEMBRE					
12. DICIEMBRE	9,92		0,00	10,00	9,92
Total	9,92	0,00	0,00	10,00	9,92

REPORTE CUALITATIVO ACUMULADO DEL INDICADOR					
Mes	Logros y/o Beneficios	Retrasos y Soluciones	Justificación de Retroceso	Fuente de Verificación	Descripción General

<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: 3 de 3
03. MARZO	Se realizó encuesta Google forms a toda la comunidad Institucional, con la participación de 75 personas.	N/A	N/A	Se realizó encuesta Google forms a toda la comunidad Institucional	Se realizó encuesta Google forms a toda la comunidad Institucional, con la participación de 75 personas.
06. JUNIO	Se aplicó la encuesta a toda la comunidad Institucional con un resultado favorable del 9.76 % de satisfacción en el servicio prestado de soporte técnico	N/A	N/A	Se realizó encuesta Google Forms a toda la comunidad Institucional https://drive.google.com/file/d/1sKfa0C54nFmRy1jEH8iRmHqVfDi8wT/view?usp=sharing	Se realizó encuesta Google Forms a toda la comunidad Institucional, con un resultado favorable del 9.76 % de satisfacción en el servicio prestado de soporte técnico.
09. SEPTIEMBRE	Se aplicó la encuesta a toda la comunidad Institucional con un resultado favorable del 9.63 % de satisfacción en el servicio prestado de soporte técnico	N/A	N/A	Se realizó encuesta Google Forms a toda la comunidad Institucional https://drive.google.com/file/d/1sKfa0C54nFmRy1jEH8iRmHqVfDi8wT/view?usp=sharing	Se realizó encuesta Google Forms a toda la comunidad Institucional, con un resultado favorable del 9.63 % de satisfacción en el servicio prestado de soporte técnico. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1sKfa0C54nFmRy1jEH8iRmHqVfDi8wT/view?usp=sharing
12. DICIEMBRE	Se aplicó la encuesta a toda la comunidad Institucional con un resultado favorable del 9.92 % de satisfacción en el servicio prestado de soporte técnico	N/A	N/A	Se realizó encuesta Google Forms a toda la comunidad Institucional.	Se realizó encuesta Google Forms a toda la comunidad Institucional, con un resultado favorable del 9.92 % de satisfacción en el servicio prestado de soporte técnico. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1SJ...