

 <b>Institución Universitaria</b>	<b>FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES</b>	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30

A. Identificación del indicador	
1. Nombre del Indicador	Atención de los servicios de mantenimiento
2. Nombre el Proceso	Administración de Bienes y Plataforma Tecnológica
3. Objetivo del indicador	Verificar el cumplimiento en la atención de los servicios de mantenimiento, para lograr un adecuado funcionamiento de los procesos institucionales
4. Tipo de Indicador	Eficacia

B. Parámetros para la medición del indicador						
5. Forma de Cálculo	(Número de servicios de mantenimiento atendidos por mesa de ayuda / Número de servicios de mantenimiento recibidos por mesa de ayuda) x 100					
6. Frecuencia de la medición	Semestral					
7. Línea base	Unidad de medida línea base	Porcentaje	Dato línea base	99,4%	Fecha de corte línea base	Semestre 2 de 2015
8. Meta	Unidad de medida de la meta	Porcentaje	Dato meta	100%		

C. Medición y análisis del indicador			
9. Resultados de la medición actual e histórica			
Semestre	Número de servicios de mantenimiento atendidos por mesa de ayuda	Número de servicios de mantenimiento recibidos por mesa de ayuda	Resultado de la medición del indicador
2014-1	2.105	2.127	98,97%
2014-2	1.967	1.992	98,74%
2015-1	2.216	2.248	98,58%
2015-2	2.356	2.370	99,41%
2016-1	2.526	2.578	97,98%
2016-2	2.231	2.247	99,29%

Campus	Número de servicios de mantenimiento recibidos por Mesa de Ayuda			Total servicios de mantenimiento recibidos por Mesa de Ayuda	Número de servicios de mantenimiento atendidos por Mesa de Ayuda			Total de servicios de mantenimiento atendidos por Mesa de Ayuda	Resultado de la medición del indicador
	Departamento de Sistemas	Bienes Muebles y Apoyo Logístico ITM	Departamento de área física y servicios generales		Departamento de Sistemas	Bienes Muebles y Apoyo Logístico ITM	Departamento de área física y servicios generales		
Robledo	870	65	250	1185	865	57	250	1172	98,90%
Fraternidad Medellín	580	49	294	923	580	48	294	922	99,89%
Floresta	56	0	5	61	56	0	5	61	100,00%
Prado	41	9	15	65	41	7	15	63	96,92%
Castilla	13	0	0	13	13	0	0	13	100,00%
<b>Total</b>	<b>1560</b>	<b>123</b>	<b>564</b>	<b>2247</b>	<b>1555</b>	<b>112</b>	<b>564</b>	<b>2231</b>	<b>99,29%</b>

## A. Identificación del indicador

1. Nombre del Indicador	Atención de los servicios de mantenimiento
2. Nombre el Proceso	Administración de Bienes y Plataforma Tecnológica
3. Objetivo del indicador	Verificar el cumplimiento en la atención de los servicios de mantenimiento, para lograr un adecuado funcionamiento de los procesos institucionales
4. Tipo de Indicador	Eficacia

## Seguimiento a la satisfacción de los servicios de mantenimiento atendidos

Campus	Calificación excelente			Calificación bueno			Calificación malo		
	Departamento de Sistemas	Bienes Muebles y Apoyo Logístico ITM	Departamento de área física y servicios generales	Departamento de Sistemas	Bienes Muebles y Apoyo Logístico ITM	Departamento de área física y servicios generales	Departamento de Sistemas	Bienes Muebles y Apoyo Logístico ITM	Departamento de área física y servicios generales
Robledo	182	18	72	6	1	2	1	1	3
Fraternidad Medellín	146	17	70	6	0	2	4	0	1
Floresta	5	0	2	0	0	0	0	0	0
Prado	13	4	4	0	0	0	0	0	1
Castilla	2	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>348</b>	<b>39</b>	<b>148</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

## Estado de las acciones de los servicios de mantenimiento solicitados

Campus	Número de acciones con estado abierto			Total abierto	Número de acciones con estado cerrado			Total cerrado
	Departamento de Sistemas	Bienes Muebles y Apoyo Logístico ITM	Departamento de área física y servicios generales		Departamento de Sistemas	Bienes Muebles y Apoyo Logístico ITM	Departamento de área física y servicios generales	
Robledo	5	8	0	13	865	57	250	1.172
Fraternidad Medellín	0	1	0	1	580	48	294	922
Floresta	0	0	0	0	56	0	5	61
Prado	0	2	0	2	41	7	15	63
Castilla	0	0	0	0	13	0	0	13
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>1555</b>	<b>112</b>	<b>564</b>	<b>2231</b>

A. Identificación del indicador

1. Nombre del Indicador	Atención de los servicios de mantenimiento
2. Nombre el Proceso	Administración de Bienes y Plataforma Tecnológica
3. Objetivo del indicador	Verificar el cumplimiento en la atención de los servicios de mantenimiento, para lograr un adecuado funcionamiento de los procesos institucionales
4. Tipo de Indicador	Eficacia

10. Representación gráfica de los resultados de la medición del indicador

El análisis de este indicador nos arroja una cifra muy positiva, puesto que del 100% de los servicios de mantenimiento que se reciben a través de la mesa de ayuda, el 99,29% fueron atendidos; el 0,71% restante corresponde a servicios solicitados que a la fecha de corte (diciembre 31 de 2016) no habían sido cerrados en el aplicativo, por tal motivo se toman como servicios no atendidos.

Con respecto al análisis de cada una de las áreas tenidas en cuenta para la medición del indicador, se concluye lo siguiente:

Departamento de Sistemas: Registra un porcentaje de atención del 99,68%  
 Bienes Muebles: Registra un porcentaje de atención del 99,05%  
 Área Física: Registra un porcentaje de atención del 100%

Estos resultados ubican al indicador en un rango muy bueno. Podemos ver la variación positiva que ha tenido este indicador desde que comenzó su medición, con un nivel de atención muy alto por encima del 99%, y a sólo 0.71% de alcanzar la atención total de los requerimientos realizados. Para intervenir este hecho se cuenta con la visualización de un informe que tiene como objetivo facilitar el seguimiento de los pendientes por cada uno de los técnicos, lo que facilita el proceso de seguimiento por parte de cada uno de los líderes de las dependencias de sistemas, bienes muebles y área física.

Y si vemos el rango de atención por Campus, vemos que:

Robledo tiene un porcentaje de atención del 98.90%  
 Fraternidad tiene un porcentaje de atención del 99.89%  
 Floresta tiene un porcentaje de atención del 100%  
 Prado tiene un porcentaje de atención del 96.92%  
 Castilla tiene un porcentaje de atención del 100%

Para ampliar el espectro del análisis del indicador con el fin de generar mejores insumos para la toma de decisiones, se mide también el seguimiento a la calificación referente a la satisfacción que genera cada usuario atendido y adicionalmente se incluye el seguimiento a las solicitudes por sus estados sean estos abiertos o cerrados para seguidamente identificar cuáles son las causas por las cuales no se alcanza el 100% en la atención a los servicios de mantenimiento.

Los resultados en referencia a la satisfacción de manera global son: De los servicios calificados por los usuarios después de la prestación del servicio se registra que el 95.03% fue calificado como excelente, el 3.02% como bueno y sólo el 1.95% como malo. En relación a los resultados obtenidos en la última medición (30 junio de 2016), se puede evidenciar un aumento en los servicios calificados como excelentes en un 6.76%. Y si tomamos desde la primera medición de este indicador que fue en el 2014-1, y comparamos mas de dos años después la satisfacción de nuestros clientes en la calificación de excelente, vemos que el incremento ha sido de un 13.92%, evidenciando así la importancia que desde el proceso se le ha dado a la buena prestación del servicio, reflejado en la satisfacción de los clientes del proceso. De igual manera, es muy loable que las calificaciones malas esten por debajo del 2%.

Con respecto al análisis de cada una de las áreas tenidas en cuenta para la medición de la satisfacción del servicio, se concluye lo siguiente:

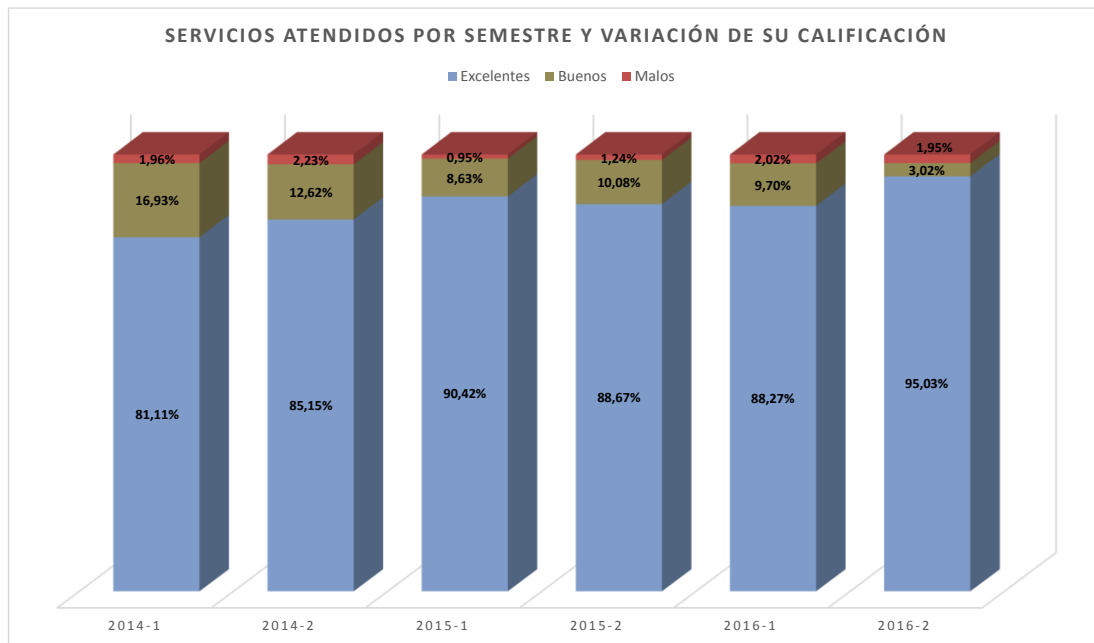
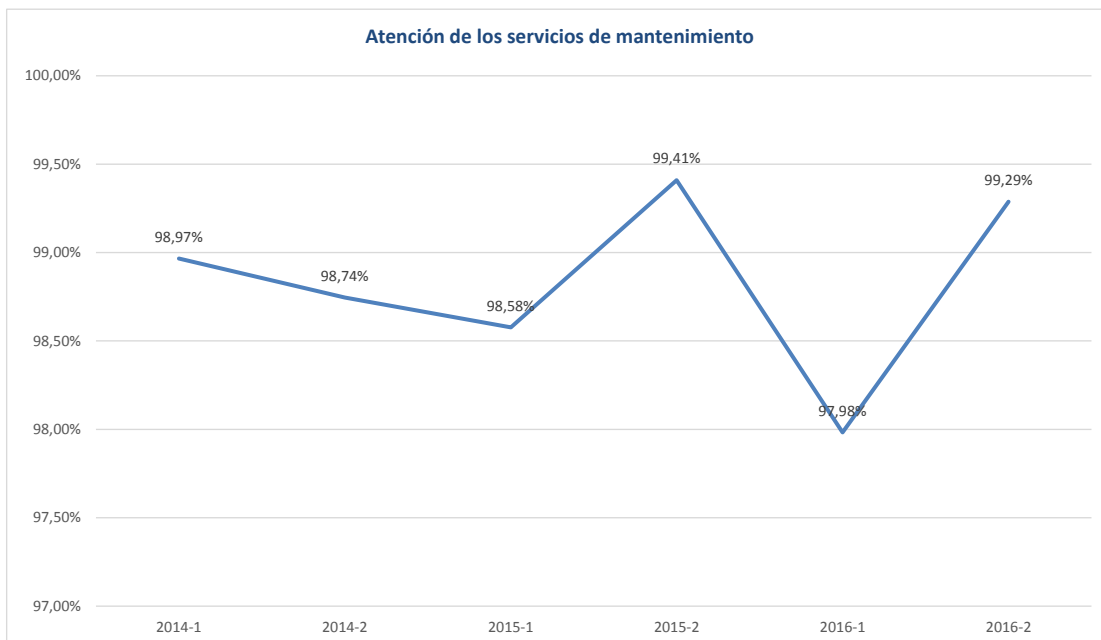
Departamento de Sistemas: excelente 95.35%; bueno 3.28% y malo 1.37%  
 Bienes Muebles: excelente 95.12%; bueno 2.44% y malo 2.44%  
 Área Física: excelente 94.27%; bueno 0.64% y malo 3.18%

En el análisis de satisfacción se puede identificar que las tres áreas que componen el proceso mantienen en niveles muy bajos la calificación de malo, evidenciando una vez el compromiso que ha tenido el proceso con la satisfacción de los usuarios.

Es de anotar que a cada usuario luego de ser atendido un requerimiento, le llega un correo pidiéndole que califique dicho servicio.

A. Identificación del indicador	
1. Nombre del Indicador	Atención de los servicios de mantenimiento
2. Nombre el Proceso	Administración de Bienes y Plataforma Tecnológica
3. Objetivo del indicador	Verificar el cumplimiento en la atención de los servicios de mantenimiento, para lograr un adecuado funcionamiento de los procesos institucionales
4. Tipo de Indicador	Eficacia

11. Análisis de los resultados de la medición






12. Fecha de la última medición (d/m/a)	Diciembre 31 de 2016
13. Fuente de la información	Aplicativo Mesa de Ayuda

**A. Identificación del indicador**


1. Nombre del Indicador	Atención de los servicios de mantenimiento
2. Nombre el Proceso	Administración de Bienes y Plataforma Tecnológica
3. Objetivo del indicador	Verificar el cumplimiento en la atención de los servicios de mantenimiento, para lograr un adecuado funcionamiento de los procesos institucionales
4. Tipo de Indicador	Eficacia

**D. Seguimiento y evaluación del indicador**

**Seguimiento del indicador**

14. Porcentaje de cumplimiento de la meta			
15. Rango de Gestión	Bueno 	Aceptable 	Deficiente 
	≥ 90%	< 90% & ≥ 70%	< 70%

**Evaluación del indicador**

14. Porcentaje de cumplimiento de la meta	99,29%		
15. Rango de Gestión	Bueno 	Aceptable 	Deficiente 
	≥ 90%	< 90% & ≥ 70%	< 70%
16. Acciones derivadas del resultado del indicador	Acciones preventivas		Acciones correctivas
	< 80% & ≥ 70% 		< 70% 
17. Identificación de las acciones emprendidas derivadas del resultado del indicador	Identificación de la acción preventiva emprendida		Identificación de la acción correctiva emprendida
	No aplica		No aplica