

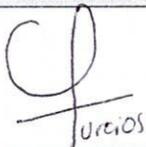


Secretaría de Estado en el Despacho de Energía (SEN)

NCI-TSC/133-00

FICHA DE INDICADOR

Formulario 7 SEN

Institución:					
Objetivo:	GESTIONAR LA PLANTA VOIZIP				
Indicador:	Porcentaje de Solicitudes Ingresadas				
Año	2025				
Metas del indicador:	71%				
Descripción:	Muestra el movimiento de líneas en cuanto a solicitudes de asignación o reasignación de las líneas telefónicas solicitadas en el año siendo esta una actividad de re-configuración.				
Unidad de medida:	porcentual				
Fórmula de cálculo:	$PSI = (SR / LA) * 100$				
Variables:	PSI=Porcentaje de Solicitudes Ingresadas, SR= Solicitudes de Re-configuración Atendidas Anuales , LA=líneas Asignadas				
Línea de base:	71%				
Fuente/s de datos:	Solicitud de asignación, falla o reasignación				
Métodos de recolección:	formulario forms herramienta office en intranet, extensión UTI				
Desagregación:	N/A				
Comentarios:	N/A				
Elaborado por:	Yosseline Turcios			Revisado por:	Carlos Amador
Firma:	 Turcios			Firma:	
Fecha:	Febrero 2025			Fecha:	Febrero 2025



Secretaría de Estado en el Despacho de Energía (SEN)

NCI-TSC/133-00

FICHA DE INDICADOR

Formulario 7 SEN

Institución:					
Objetivo:	MONITOREAR LA DISPONIBILIDAD DEL SISTEMAS DE INFORMACIÓN				
Indicador:	Porcentaje de disponibilidad de sistemas SEN				
Año	2025				
Metas del indicador:	80%				
Descripción:	Permite medir la disponibilidad de los sistemas de información porcentualmente				
Unidad de medida:	porcentaje				
Fórmula de cálculo:	$PDS = PDM * 100$				
Variables:	PDS=Porcentaje de disponibilidad de sistemas, PDM=Porcentaje de disponibilidad mensual				
Línea de base:	80%				
Fuente/s de datos:	software de monitoreo				
Métodos de recolección:	Software PRTG , STATUSCAKE				
Desagregación:	N/A				
Comentarios:	N/A				
Elaborado por:	Yosseline Turcios		Revisado por:	Carlos Amador	
Firma:			Firma:		
Fecha:	Febrero 2025		Fecha:	Febrero 2025	



Secretaría de Estado en el Despacho de Energía (SEN)

NCI-TSC/133-00

FICHA DE INDICADOR

Formulario 7 SEN

Institución:			
Objetivo:	REALIZAR EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO		
Indicador:	Porcentaje de Solicitudes Atendidas		
Año	2025		
Metas del indicador:	99%		
Descripción:	Muestra la atención de soporte tecnico porcentual brindada a la institución.		
Unidad de medida:	porcentual		
Fórmula de cálculo:	$PSA = (PROMREFA / PROMREF) * 100$		
VARIABLES:	PSA=Porcentaje de Solicitudes Atendidas, PROMREF= Promedio referencia de los ultimos 2 años, PROREFA= Promedio referencia de los ultimos 2 años de las gestiones atendidas		
Línea de base:	80%		
Fuente/s de datos:	Datos recolectados de Forms Tickets		
Métodos de recolección:	formulario forms herramienta office en intranet.		
Desagregación:	N/A		
Comentarios:	N/A		
Elaborado por:	Yosseline Turcios	Revisado por:	Carlos Amador
Firma:		Firma:	
Fecha:	Febrero 2025	Fecha:	Febrero 2025

	Secretaría de Estado en el Despacho de Energía (SEN)	NCI-TSC/133-00
	FICHA DE INDICADOR	Formulario 7 SEN

Institución:					
Objetivo:	REALIZAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO				
Indicador:	Porcentaje de Equipos Atendidos Según la Calendarización				
Año	2025				
Metas del indicador:	98%				
Descripción:	Muestra el porcentaje de los equipos que se revisaron cumplimiento con la calendarización propuesta en tiempo y forma.				
Unidad de medida:	porcentual				
Fórmula de cálculo:	$PEASC = (EA / TEI) * 100$				
Variables:	PEASC=Porcentaje de Equipos Atendidos Según Calendarización, EA= Equipos Atendidos, TEI=Total Equipos en Inventario				
Línea de base:	98%				
Fuente/s de datos:	Datos recolectados de Forms Tickets				
Métodos de recolección:	formulario forms herramienta office en intranet.				
Desagregación:	N/A				
Comentarios:	N/A				
Elaborado por:	Yosseline Turcios		Revisado por:	Carlos Amador	
Firma:			Firma:		
Fecha:	Febrero 2025		Fecha:	Febrero 2025	