

PROCESO P8 - INFORMÁTICA

RESPONSABLE: CARLOS ALFONSO LOZANO

FECHA ELABORACIÓN: Mayo 2020

EJES ESTRATÉGICO 1, 2 y 3: TRANSVERSAL A TODOS LOS PROCESOS DE LA ENTIDAD

Resultados Esperados	Indicador Resultado	Actividades	Responsable Actividad
1.5.1 La CGSC fortalece el uso de las tecnologías de información y comunicación –TICS, eje transversal de la política de gobierno digital, que permite mayor eficiencia a nivel interno y externo.	A diciembre de cada vigencia, en la CGSC los servidores publicos están dando uso a las TICs disponibles, como herramientas para el desarrollo de su trabajo	1.5.1.1 Gestionar la obtención de una aplicación para el trámite de las PQRD.	P8
INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
La CGSC atiende los requerimientos informáticos solicitados por los procesos con el fin de mantener la continuidad en las operaciones.	A diciembre 31 de cada vigencia, se atendió por lo menos el 90% de los requerimientos informaticos solicitados por los procesos, con el fin de mantener la continuidad en las operaciones, de acuerdo a la disponibilidad de recursos.	Atender los requerimientos informáticos solicitados por los procesos, con el fin de mantener la continuidad en las operaciones.	P8
La CGSC realiza mantenimiento preventivo al parque informático, en atención a los cronogramas estipulados y a la disponibilidad de recursos	A 31 de diciembre de cada vigencia se ha llevado a cabo el 100% de los mantenimientos preventivos de acuerdo al procedimiento establecido en el sistema de gestión de calidad, a los cronogramas estipulados en el Plan Anual de Mantenimiento y a la disponibilidad de recursos.	Planear, ejecutar y verificar las actividades de mantenimiento preventivo.	P8
La CGSC mide la satisfacción del cliente interno en la atención de los requerimientos informáticos	A diciembre 31 de cada vigencia, las solicitudes atendidas, fueron calificadas en promedio con \geq 4,0 en la escala de 1 a 5, en satisfacción con el servicio prestado.	Medir el nivel de satisfacción de las partes interesadas por medio de Encuestas.	P8
La CGSC mide la satisfacción del cliente interno en la atención del mantenimiento correctivo al parque informático	A diciembre 31 de cada vigencia, por lo menos el 90% de las solicitudes de mantenimiento correctivo atendidas, obtuvieron calificación \geq 4,0 en la escala de 1 a 5, en la calidad y oportunidad del servicio prestado. De acuerdo a la disponibilidad de recursos.	Medir el nivel de satisfacción de las partes interesadas por medio de encuestas	P8
La CGSC cuenta con un documento de criterios de priorización para la asignación de equipos de cómputo	A diciembre 31 de 2020, se cuenta con un documento de criterios de priorización para la asignación de equipos de cómputo, de acuerdo al diagnóstico de uso de las tecnologías disponibles en la Entidad.	Analizar las necesidades para priorizar la asignación de equipos tecnológicos.	P8
La CGSC ha revisado y/o actualizado las políticas, controles y/o restricciones establecidas en busca de contrarrestar las amenazas a la seguridad de la información	A diciembre 31 de cada vigencia, se ha gestionado la inclusión en por lo menos (1) un comité la revisión, y/o actualización de las políticas, controles y/o restricciones establecidas en busca de contrarrestar las amenazas a la seguridad de la información.	Revisar y/o actualizar la política de seguridad y privacidad de la información, seguridad digital y continuidad de los servicios.	P8
La CGSC atiende los requerimientos informáticos solicitados por los usuarios externos	A diciembre 31 de cada vigencia, se atendió la totalidad de los requerimientos informáticos solicitados por los usuarios externos(Convenios con otras Contralorías, sujetos y puntos de control), con el fin de facilitar el uso de las herramientas disponibles de competencia de la entidad y el reporte oportuno de información, de acuerdo a la disponibilidad de recursos tanto internos como externos.	Atender los requerimientos informáticos solicitados por los usuarios externos(Convenios con otras Contralorías, sujetos y puntos de control).	P8

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”