

INDICADORES DE DESEMPEÑO VERSIÓN PROYECTO DE LEY AÑO 2022

MINISTERIO	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	PARTIDA	01
SERVICIO	DIRECCION ADMINISTRATIVA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	CAPÍTULO	01

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2018	Efectivo 2019	Efectivo 2020	Efectivo a Junio 2021	Meta 2022	Notas
•Atención oportuna e integral a los requerimientos Presidenciales.	<u>Calidad/Proceso</u> 1 Promedio de horas transcurridas desde que las solicitudes de soporte computacional de prioridad alta son recibidas hasta su cierre en el sistema, durante el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Suma de horas transcurridas desde que las solicitudes de soporte computacional de prioridad alta son recibidas hasta su cierre en el sistema, durante el año t /N° total de solicitudes de soporte computacional de prioridad alta, recibidas durante el año t	1.4 horas 512.0/371.0	1.0 horas 345.0/338.0	1.0 horas 266.0/259.0	0.7 horas 63.0/86.0	1.4 horas 1598.0/1140.0	1
•Atención oportuna e integral a los requerimientos Presidenciales.	<u>Calidad/Proceso</u> 2 Tiempo promedio de tramitación de las compras en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Suma de días en gestionar las compras en el año t /Número total de compras realizadas en el año t	6 días 16917/2607	8 días 12958/1661	3 días 4031/1245	4 días 2923/786	8 días 14701/1838	2
•Atención oportuna e integral a los requerimientos Presidenciales.	<u>Calidad/Proceso</u> 3 Promedio de días transcurridos en la atención de solicitudes de soporte técnico de prioridad alta en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Suma de días transcurridos desde que las solicitudes de soporte técnico de prioridad alta son recepcionadas hasta su cierre en el sistema, durante el año t/N° total de solicitudes de soporte técnico de prioridad alta, recepcionadas durante el año t.	9 días 1687/190	8 días 1663/208	7 días 1638/227	7 días 634/93	14 días 2990/210	3

Notas:

1 1. Las solicitudes de soporte computacional de prioridad alta corresponden a solicitudes efectuadas por el Gabinete Presidencial, Gabinete Primera Dama y Dirección Asesoría Presidencial, a través de una plataforma tecnológica (mesa de ayuda) que registra dichos requerimientos, los cuales son gestionados por el Subdepartamento de operaciones y soporte.

2. Una vez recibida la solicitud, el administrador de la plataforma asigna a un técnico de dicho Subdepartamento para atender la solicitud, desde ese momento comienza un contador de tiempo, el cual se detiene una vez que el técnico soluciona el problema y da por cerrada la solicitud en la plataforma.

3. Se considerarán todas aquellas solicitudes recibidas en días hábiles, entre las 09:00 hrs. y 18:00 hrs.

2 1. El alcance de este indicador considera los mecanismos de compra Convenio Marco, Trato Directo y Compra Ágil, desde el estado AUTORIZADA hasta el estado FINALIZADA en el sistema de gestión de compras institucional.

2. El tiempo promedio de tramitación de las compras será considerado en días hábiles.

3. Se considerarán como compras realizadas en el año t, aquellas compras autorizadas y finalizadas durante el año t.

3 1. Soporte Técnico de Mantenimiento con Prioridad Alta, son todas aquellas solicitudes de apoyo logístico, integral y oportuno que tengan relación con las actividades presidenciales (una actividad puede generar más de un ticket, pero para efectos de esta medición se considerará la individualización de la actividad), realizadas por la Dirección de Programación (Departamentos de Producción Presidencial y Avanzada Presidencial), a través de una plataforma tecnológica, las cuales son ejecutadas por el Subdepartamento de Mantenimiento Técnica.

2. El tiempo de respuesta será calculado en días hábiles, a partir del día hábil siguiente de recepcionada la solicitud y registrada en la plataforma tecnológica Kace hasta la fecha de cierre del ticket.

3. Las solicitudes de soporte técnico de prioridad alta que en su evaluación técnica se definan como proyecto, no serán contabilizadas en este indicador.