

Ficha Técnica Indicador 2020

Programa Presupuestario: Administración de los Recursos Humanos, Materiales y Tecnológicos del Estado

Clave: M004

Indicador: Porcentaje de Incidentes tecnológicos reportados por fallas tecnológicas

Clave: I08870

Nivel:	Componente
Dimensión	Eficacia
Definición del Indicador	Del total de tickets recibidos en la Dirección General de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones, este indicador muestra el porcentaje de tickets que son ocasionados por fallas en los servicios de tecnologías de información y telecomunicaciones
Algoritmo	$A/B*100$
Unidad de medida del Indicador	Porcentaje
Frecuencia de Medición	Anual
Sentido del Indicador	Descendente
Acumulable	No
Unidad de medida Variable A	Tickets recibidos
Descripción Variable A	Número de tickets recibidos, referente a fallas en los servicios de tecnologías de información y telecomunicaciones
Unidad de Medida Variable B	Tickets recibidos
Descripción Variable B	Total de tickets recibidos

Fuente: Elaboración propia con datos del Sistema de Evaluación al Desempeño para el año 2020.