



Código: F-PAEI-PDI-PCGI-008

Fecha:

MATRIZ DE DIAGNÓSTICO POR COMPONENTES

SERVICIO					
	COMPONENTE DEL SERVICIO	ATRIBUTO A CALIFICAR	NIVEL DEL ATRIBUTO	EVIDENCIA	PROBLEMAS DETECTADOS
RECURSOS	INFRAESTRUCTURA	Espacio físico para los funcionarios			
		Espacio físico para los usuarios			
		Periféricos del servicio			
	TECNOLOGÍA	Existen Bases de Datos			
		Nivel de uso de Software			
		Infraestructura de Hardware			
		Continuidad y disponibilidad del servicio			
	INFORMACIÓN	Nivel de soporte			
		Información sistematizada			
		Información disponible			
	EQUIPAMIENTO	Información digitalizada			
		Equipamiento para atención			
		Suministros y especies valoradas			
	TALENTO HUMANO	Indumentaria para prestación del servicio			
Número de servidores asignados al servicio					
Presupuesto para operación					
FINANCIEROS	Presupuesto para inversión en el servicio				
	Oportunidad de dotación de recursos financieros				
CAPACIDADES	PROCESOS/ SUBPROCESOS	Mapa de Procesos definido			
		Catálogo de procesos definido			
		Procesos caracterizados y documentados			
		Procesos alineados a objetivos			
		Procesos evaluados (Importancia vs. Desempeño)			
		Procesos priorizados para mejora			
		Procesos en mejora			
	CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO	Capacidad del Talento Humano de acuerdo al perfil requerido			
		Capacidad del Talento Humano para resolución de incidentes			
		Capacidad del Talento Humano para atención a usuarios			