	<b>INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL</b> <b>COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b> <b>CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS</b> <b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	FO-DGL-05
		VERSIÓN:05


<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	<b>5 de diciembre de 2016</b>	<b>PERIODO:</b>	Noviembre
<b>PROCESO:</b>	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO		
<b>INDICADOR:</b>	% SOLICITUDES ATENDIDAS POR TODOS LOS MEDIOS	<b>META :</b>	95%
<b>OBJETIVO:</b>	ATENDER A LA COMUNIDAD POLITÉCNICA RESPECTO A PROBLEMATICAS DE TICS QUE OFERTA LA DCYC.		
<b>FORMULA:</b>	No. DE SOLICITUDES ATENDIDAS POR TODOS LOS MEDIOS - TOTAL DE SOLICITUDES DE SERVICIO NO REGISTRADAS POR FALTA DE DATOS O ENTREGADAS FUERA DE TIEMPO*100 / No. DE SOLICITUDES ATENDIDAS POR TODOS LOS MEDIOS		

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS	1,421	1,768	1,469	1,305	1,127	1,353	386	2,639	1,832	1,382	1,423	0	16,105
	TOTAL DE SOLICITUDES DE SERVICIO NO REGISTRADAS POR FALTA DE DATOS O ENTREGADAS FUERA DE TIEMPO	3	2	8	0	0	0	0	7	6	2	1	0	29
RESULTADO	% de cumplimiento	99.8	99.9	99.5	100.0	100.0	100.0	100.0	99.7	99.7	99.9	99.9	0.0	99.8

OBSERVACIONES:	Se superó la meta, debido a la demanda de servicios de generación de cuentas de correo
ACCIONES A TOMAR:	N/A

#### GRÁFICA



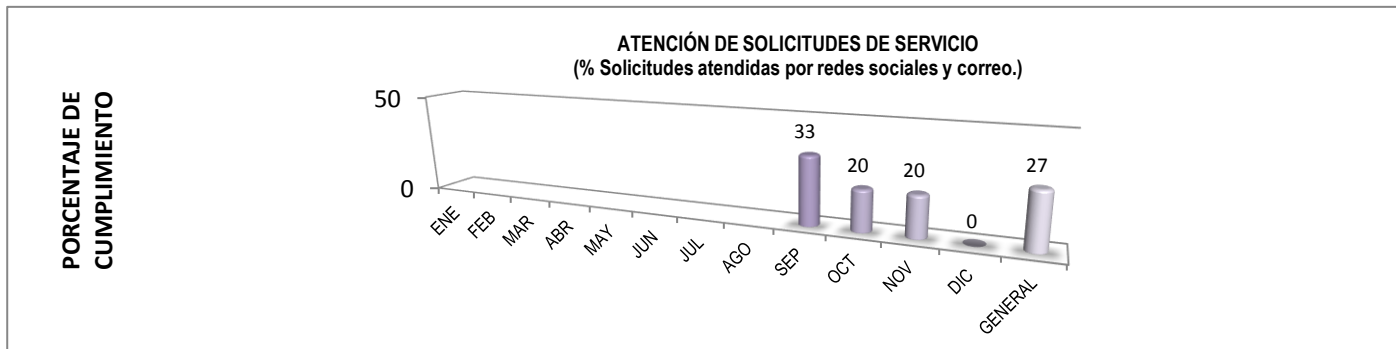
	<b>INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL</b> <b>COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b> <b>CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS</b> <b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	FO-DGL-05
		VERSIÓN:05


<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	<b>5 de diciembre de 2016</b>	<b>PERIODO:</b>	Noviembre
<b>PROCESO:</b>	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO		
<b>INDICADOR:</b>	% ORDENES DE SERVICIO QUE NO CUMPLEN CON REQUISITOS PARA REGISTRO	<b>META :</b>	<=10%
<b>OBJETIVO:</b>	ATENDER A LA COMUNIDAD POLITÉCNICA RESPECTO A PROBLEMATICAS DE TICS QUE OFERTA LA DCYC.		
<b>FORMULA:</b>	NO. DE ORDENES DE SERVICIO SIN REGISTRAR EN SAI/TOTAL DE ORDENES DE SERVICIO RECIBIDAS*100		

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	TOTAL DE ORDENES DE SERVICIO RECIBIDAS									18	10	5	0	33
	TOTAL DE ORDENES DE SERVICIO SIN REGISTRAR EN SAI									6	2	1	0	9
RESULTADO	% de cumplimiento									33.3	20.0	20.0	0.0	27.3

<b>OBSERVACIONES:</b>	Se detecta 1 orden de servicio que no se pudo registrar en SAI, debido a su entrega fuera de tiempo, por lo que no se alcanza la meta para este mes.
<b>ACCIONES A TOMAR:</b>	Se está trabajando por parte de los Agentes Telefónicos en la concientización del uso de las órdenes de servicio únicamente para casos extraordinarios.

#### GRÁFICA



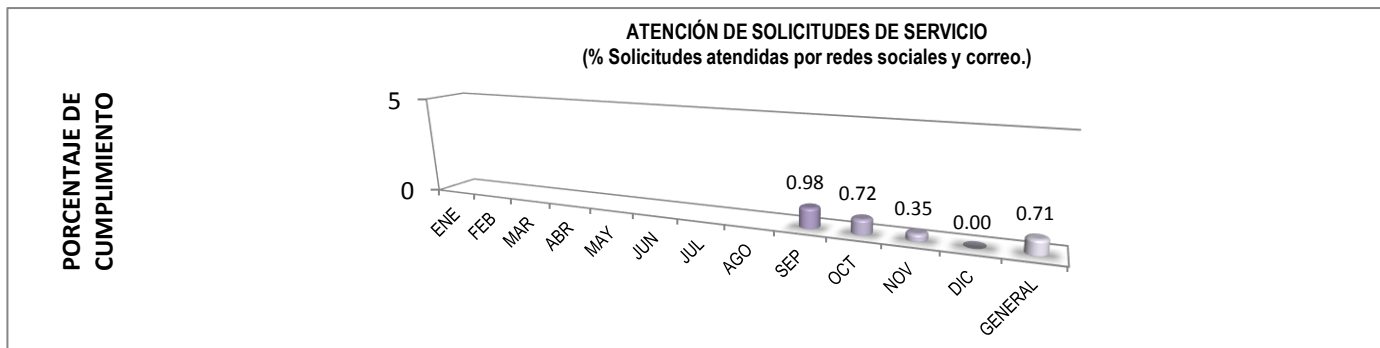
	<b>INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL</b> <b>COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b> <b>CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS</b> <b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	FO-DGL-05
		VERSIÓN:05


<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	<b>5 de diciembre de 2016</b>	<b>PERIODO:</b>	Noviembre
<b>PROCESO:</b>	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO		
<b>INDICADOR:</b>	% DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR ORDEN DE SERVICIO	<b>META :</b>	<2%
<b>OBJETIVO:</b>	ATENDER A LA COMUNIDAD POLITÉCNICA RESPECTO A PROBLEMATICAS DE TICS QUE OFERTA LA DCYC.		
<b>FORMULA:</b>	NO. DE SOLICITUDES RECIBIDAS VÍA ORDEN DE SERVICIO/TOTAL DE SOLICITUDES*100		

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS									1,832	1,382	1,423	0	4,637
	TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS VÍA ORDEN DE SERVICIO									18	10	5	0	33
RESULTADO	% de cumplimiento									1.0	0.7	0.4	0.0	0.7

<b>OBSERVACIONES:</b>	Se cumple la meta, debido a que se ha disminuido el uso de órdenes de servicio para el registro de los mismos.
<b>ACCIONES A TOMAR:</b>	N/A

#### GRÁFICA



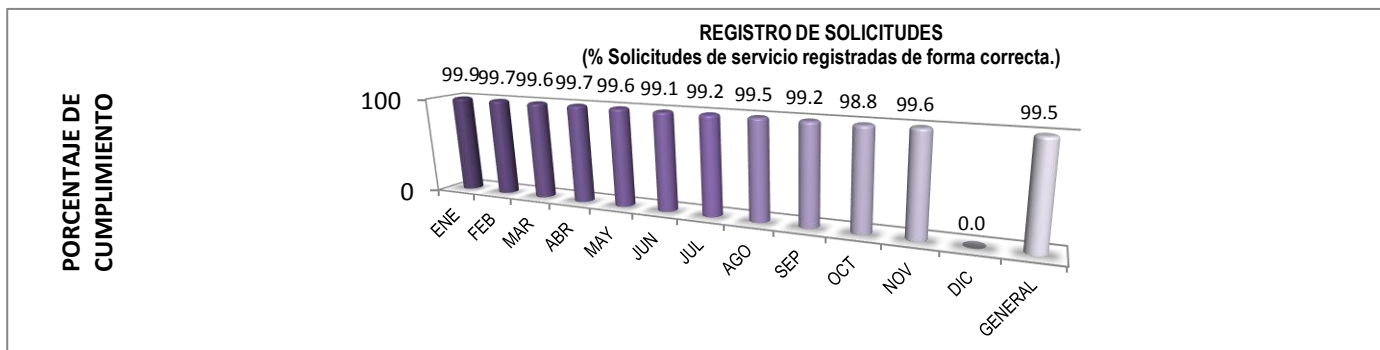
	<b>INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL</b> <b>COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b> <b>CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS</b> <b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	FO-DGL-05
		VERSIÓN:05


<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	<b>5 de diciembre de 2016</b>	<b>PERIODO:</b>	Noviembre
<b>PROCESO:</b>	REGISTRO DE SOLICITUDES		
<b>INDICADOR:</b>	% DE SOLICITUDES DE SERVICIO REGISTRADAS DE FORMA CORRECTA.	<b>META :</b>	99%
<b>OBJETIVO:</b>	REGISTRAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIO DEL USUARIO, DE FORMA EFICIENTE.		
<b>FORMULA:</b>	TOTAL SOLICITUDES DE SERVICIO REGISTRADAS - NC POR FALLA EN EL REGISTRO/TOTAL SOLICITUDES DE SERVICIO REGISTRADAS * 100		

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	TOTAL DE REGISTROS	1,421	1,768	1,469	1,305	1,127	1,353	386	2,639	1,832	1,382	1,423	0	16,105
	NC POR FALLA EN EL REGISTRO	1	5	6	4	4	12	3	14	15	16	5	0	85
RESULTADO	% de cumplimiento	99.93	99.72	99.59	99.69	99.65	99.11	99.22	99.47	99.18	98.84	99.65	0.00	99.47

OBSERVACIONES:	Se cumple la meta, las no conformidades disminuyeron en este mes, sólo se encontraron 2 registros turnados erróneamente y 3 registros con datos incompletos.
ACCIONES A TOMAR:	

## GRÁFICA

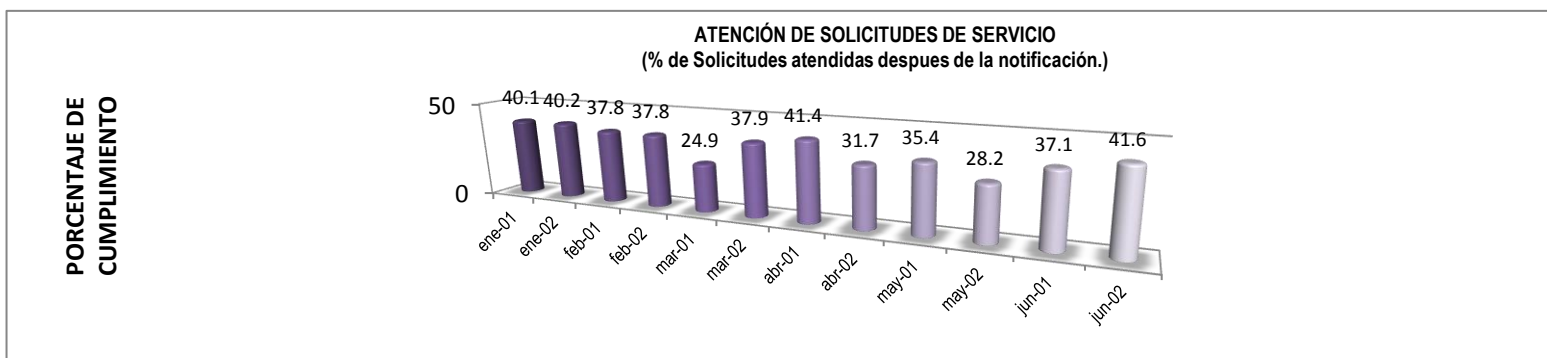


	<b>INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL</b> <b>COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b> <b>CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS</b> <b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	FO-DGL-05
		VERSIÓN:05

<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	<b>5 de diciembre de 2016</b>	<b>PERIODO:</b>	Noviembre
<b>PROCESO:</b>	SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES		
<b>INDICADOR:</b>	% DE SOLICITUDES DE SERVICIO ATENDIDAS DESPUÉS DE LA NOTIFICACIÓN	<b>META :</b>	40%
<b>OBJETIVO:</b>	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.		
<b>FORMULA:</b>	NO. DE SS ATENDIDAS DESPUÉS DE SER NOTIFICADOS *100 / NO. DE SS QUE PERMANECEN EN ESTADO ASIGNADO, TURNADO O REASIGNADO DESPUÉS DE 2 SEMANAS		

		ene-01	ene-02	feb-01	feb-02	mar-01	mar-02	abr-01	abr-02	may-01	may-02	jun-01	jun-02	
DATOS	NO. DE SS ATENDIDAS DESPUÉS DE SER NOTIFICADOS	196	200	165	161	124	125	152	93	114	119	114	119	
	NO. DE SS QUE PERMANECEN EN ESTADO ASIGNADO, TURNADO O REASIGNADO DESPUÉS DE 2 SEMANAS	489	497	436	426	498	330	367	293	322	422	307	286	
RESULTADO	% de cumplimiento	40.08	40.24	37.84	37.79	24.90	37.88	41.42	31.74	35.40	28.20	37.13	41.61	

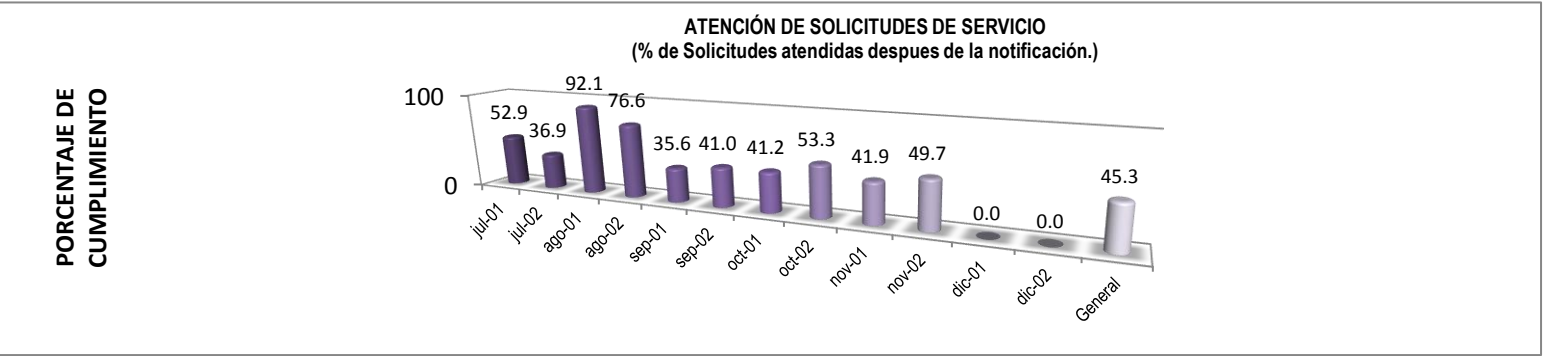
## GRÁFICA




		jul-01	jul-02	ago-01	ago-02	sep-01	sep-02	oct-01	oct-02	nov-01	nov-02	dic-01	dic-02	General
DATOS	NO. DE SS ATENDIDAS DESPUÉS DE SER NOTIFICADOS	135	108	651	403	198	157	136	120	109	177	0	0	3,876.0
	NO. DE SS QUE PERMANECEN EN ESTADO ASIGNADO, TURNADO O REASIGNADO DESPUÉS DE 2 SEMANAS	255	293	707	526	556	383	330	225	260	356	0	0	8,564.0
RESULTADO	% de cumplimiento	52.94	36.86	92.08	76.62	35.61	40.99	41.21	53.33	41.92	49.72	0.00	0.00	45.3

OBSERVACIONES:	El promedio de ambas quincenas para el mes de noviembre cumple con la meta establecida.
ACCIONES A TOMAR:	

**GRÁFICA**



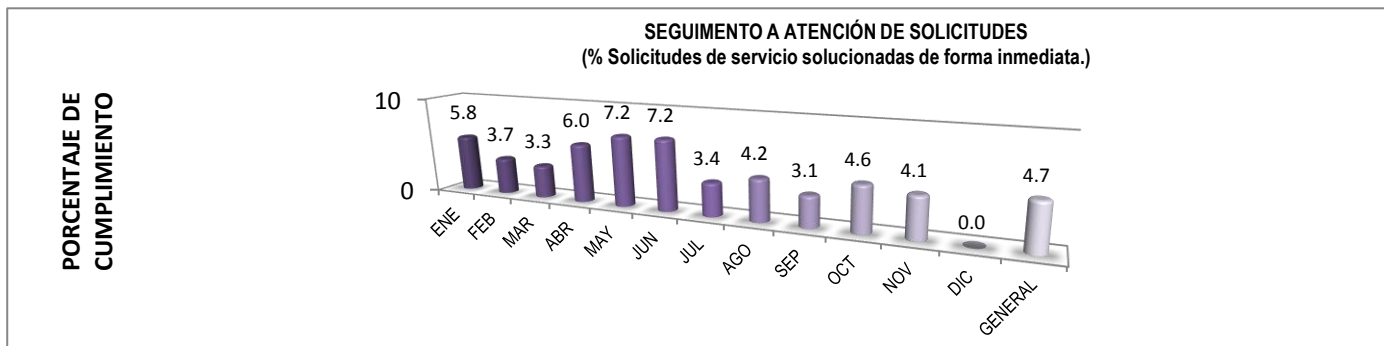
	<b>INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL</b> <b>COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b> <b>CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS</b> <b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	FO-DGL-05
		VERSIÓN:05


<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	<b>5 de diciembre de 2016</b>	<b>PERIODO:</b>	Noviembre
<b>PROCESO:</b>	SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES		
<b>INDICADOR:</b>	% DE SOLICITUDES DE SERVICIO SOLUCIONADAS DE FORMA INMEDIATA	<b>META :</b>	2.5%
<b>OBJETIVO:</b>	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.		
<b>FORMULA:</b>	NO. SS SOLUCIONADAS POR EL CAU/ NO. DE SS ATENDIDAS POR EL CAU*100		

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	NO. DE SS SOLUCIONADAS POR EL CAU	82	66	49	78	81	98	13	112	57	64	59	0	759
	NO. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL CAU	1,421	1,768	1,469	1305	1127	1353	386	2639	1832	1382	1423	0	16105
RESULTADO	% de cumplimiento	6	4	3	6	7.19	7	3	4	3	5	4	0	4.71

OBSERVACIONES:	Se observa, que la mayoría de servicios solucionados por el CAU ha sido el desbloqueo de cuentas de correo, por ello se rebasa la meta establecida.
ACCIONES A TOMAR:	N/A

## GRÁFICA



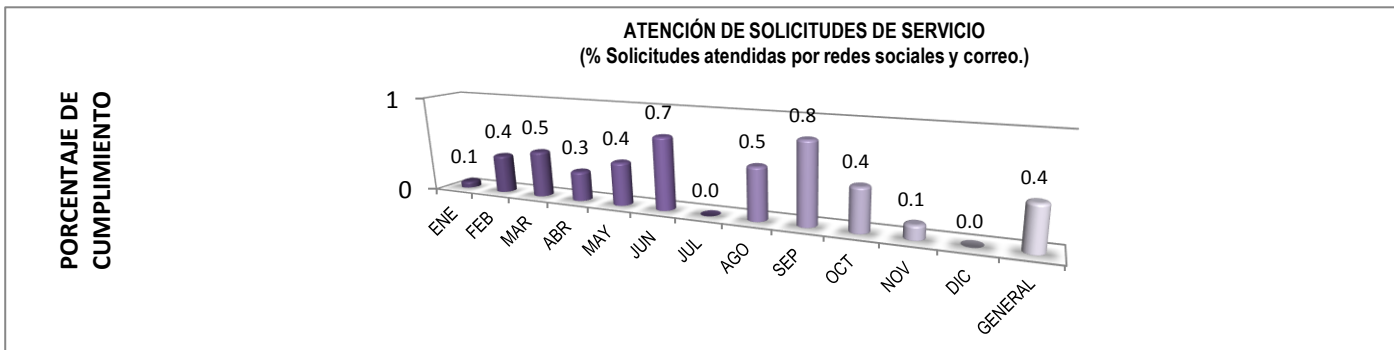
	<b>INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL</b> <b>COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b> <b>CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS</b> <b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	FO-DGL-05
		VERSIÓN:05

<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	<b>5 de diciembre de 2016</b>	<b>PERIODO:</b>	Noviembre
<b>PROCESO:</b>	SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES		
<b>INDICADOR:</b>	% DE SOLICITUDES DE SERVICIO MAL TURNADAS	<b>META :</b>	<1 %
<b>OBJETIVO:</b>	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.		
<b>FORMULA:</b>	TOTAL DE SOLICITUDES MAL TURNADAS/TOTAL DE SOLICITUDES REGISTRADAS *100		


		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	TOTAL DE SOLICITUDES MAL TURNADAS	1	7	7	4	5	10	0	14	15	6	2	0	71
	TOTAL DE SOLICITUDES REGISTRADAS	1,421	1,768	1,469	1,305	1,127	1,353	386	2,639	1,832	1,382	1,423	0	16,105
RESULTADO	% de cumplimiento	0.1	0.4	0.5	0.3	0.4	0.7	0.0	0.5	0.8	0.4	0.1	0.0	0.44

<b>OBSERVACIONES:</b>	Se alcanza la meta para este mes. Se observa que ha disminuido el número de solicitudes mal turnadas.
<b>ACCIONES A TOMAR:</b>	N/A

#### GRÁFICA





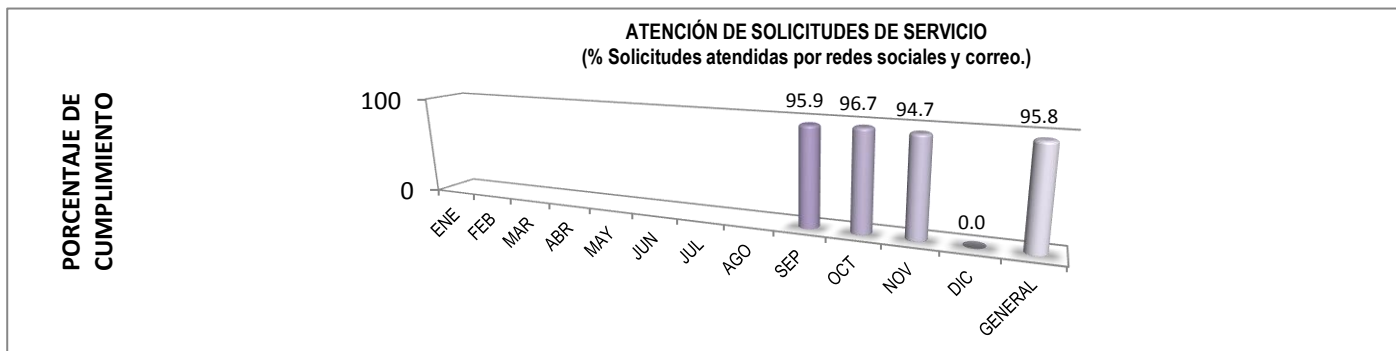
	<b>INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL</b> <b>COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b> <b>CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS</b> <b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	FO-DGL-05
		VERSIÓN:05


<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	<b>5 de diciembre de 2016</b>	<b>PERIODO:</b>	Noviembre
<b>PROCESO:</b>	SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES		
<b>INDICADOR:</b>	% DE USUARIOS QUE CALIFICAN LA ATENCIÓN DEL CAU EN NIVEL ALTO	<b>META :</b>	98%
<b>OBJETIVO:</b>	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.		
<b>FORMULA:</b>	NO. DE ENCUESTAS EN NIVEL ALTO*100/NO. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS		

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS									217	244	228	0	689
	TOTAL DE ENCUESTAS EN NIVEL ALTO									208	236	216	0	660
RESULTADO	% de cumplimiento									95.9	96.7	94.7	0.0	95.79

OBSERVACIONES:	No se alcanza la meta para este periodo, debido a que de las 228 encuestas contestadas, sólo 216 usuarios califican la atención del CAU como nivel alto, mientras que para 7 usuarios el nivel es medio y bajo para 1 usuario.
ACCIONES A TOMAR:	Se tendrá una retroalimentación con el personal del CAU, para evaluar los casos donde califican la atención como media y baja respectivamente, con el fin de corregir fallas y brindar un mejor servicio al usuario.

## GRÁFICA



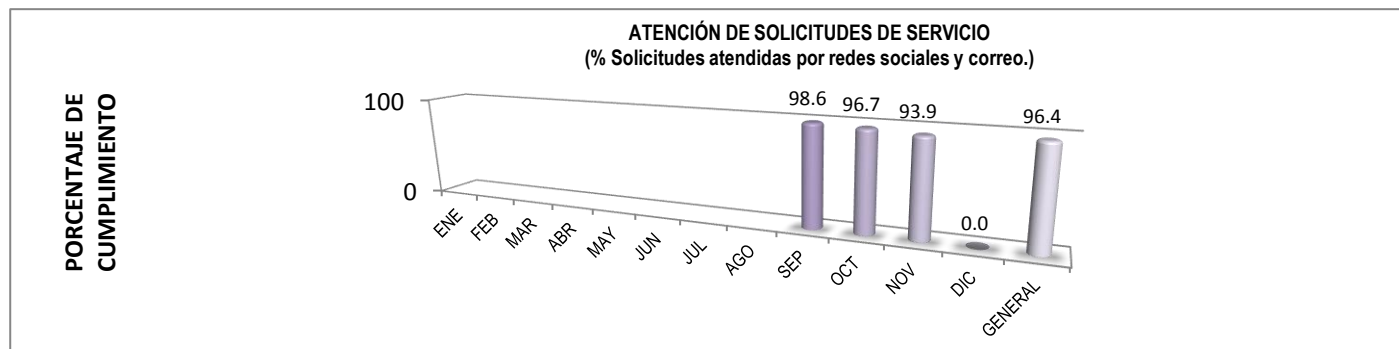
	<b>INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL</b> <b>COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b> <b>CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS</b> <b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	FO-DGL-05
		VERSIÓN:05


<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	<b>5 de diciembre de 2016</b>	<b>PERIODO:</b>	Noviembre
<b>PROCESO:</b>	SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES		
<b>INDICADOR:</b>	% DE USUARIOS QUE CALIFICAN LA ACTITUD DEL AGENTE TELEFÓNICO COMO PROFESIONAL	<b>META :</b>	98%
<b>OBJETIVO:</b>	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.		
<b>FORMULA:</b>	NO. DE ENCUESTAS QUE CALIFICAN CON PROFESIONAL*100/NO. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS		

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS									217	244	228	0	689
	TOTAL DE ENCUESTAS QUE CALIFICAN CON PROFESIONAL									214	236	214	0	664
RESULTADO	% de cumplimiento									98.6	96.7	93.9	0.0	96.37

<b>OBSERVACIONES:</b>	No se alcanza la meta en el periodo, ya que de las 228 encuestas recibidas, se encontraron 214 usuarios que califican la actitud del agente telefónico como profesional, 1 usuario califica la actitud del agente telefónico como descortés y el resto de los registros sin respuesta.
<b>ACCIONES A TOMAR:</b>	Se hará una retroalimentación con los agentes telefónicos sobre la importancia de brindar un servicio de calidad a los usuarios.

#### GRÁFICA



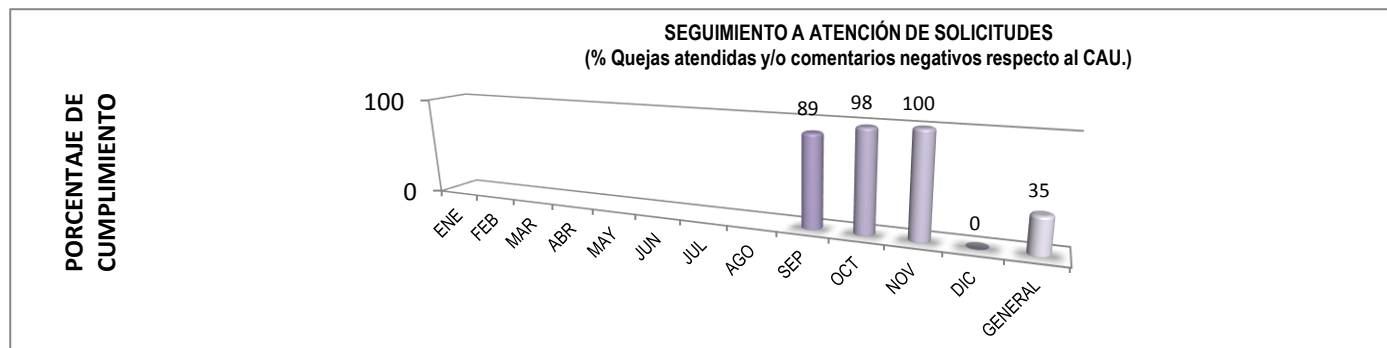
	<b>INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL</b> <b>COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b> <b>CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS</b> <b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	FO-DGL-05
		VERSIÓN:05


<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	<b>5 de diciembre de 2016</b>	<b>PERIODO:</b>	Noviembre
<b>PROCESO:</b>	SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES		
<b>INDICADOR:</b>	% DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS RECIBIDAS	<b>META :</b>	98%
<b>OBJETIVO:</b>	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.		
<b>FORMULA:</b>	NO. DE SEGUIMIENTO A QUEJAS ATENDIDAS POR EL CAU*100/TOTAL DE QUEJAS REGISTRADAS		

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	TOTAL DE QUEJAS REGISTRADAS									47	46	30	0	123
	TOTAL DE SEGUIMIENTOS A QUEJAS ATENDIDAS POR EL CAU									5	45	30	0	80
RESULTADO	% de cumplimiento									89.4	97.8	100.0	0.0	35.0

<b>OBSERVACIONES:</b>	Se alcanza la meta para este periodo, al darle seguimiento oportuno a las quejas recibidas
<b>ACCIONES A TOMAR:</b>	

#### GRÁFICA



	<b>INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL</b> <b>COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b> <b>CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS</b> <b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	FO-DGL-05
		VERSIÓN:05

<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	<b>5 de diciembre de 2016</b>	<b>PERIODO:</b>	Noviembre
<b>PROCESO:</b>	RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS		
<b>INDICADOR:</b>	% DE CRECIMIENTO MENSUAL DE LA BD	<b>META :</b>	<= 500MB
<b>OBJETIVO:</b>	CONFIGURAR LA TAREA DE RESPALDO DE INFORMACIÓN DEL SAI DE MANERA EFICAZ Y RESGUARDAR EL RESPALDO SEMANAL, MENSUAL O ANUAL SEGÚN LO REGISTRADO EN LA BITACORA DE RESPALDOS.		
<b>FORMULA:</b>	TAMAÑO DE LA BD MENSUAL - TAMAÑO DE LA BD DEL MES ANTERIOR		

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	TAMAÑO DE LA BD MENSUAL BYTES	66,319	68,220	68,547	70,094	70,213	72,729	74,624	75,119	71,839	72,051	72,316	0	782,071
	TAMAÑO DE LA BD DEL MES ANTERIOR BYTES	64,603	66,319	68,220	68,547	70,094	70,213	72,729	74,624	71,639	71,839	72,051	72,316	843,194
RESULTADO	% de cumplimiento	102.66	102.87	100.48	102.26	100.17	103.58	102.61	100.66	199.81	212.23	264.58	0.00	92.75

OBSERVACIONES:	Se alcanza la meta para el periodo
ACCIONES A TOMAR:	N/A

## GRÁFICA

