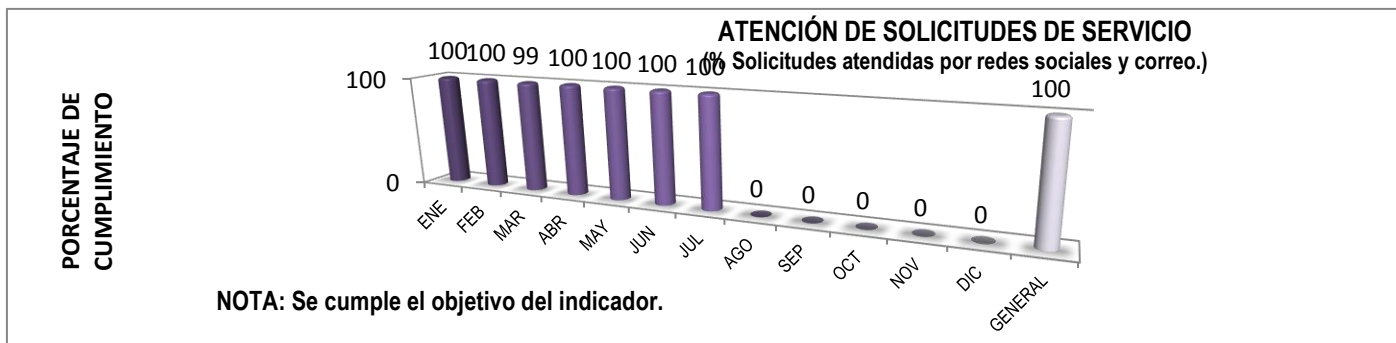
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04


FECHA DE ELABORACIÓN:	8 de agosto de 2016	PERIODO:	Julio
PROCESO:	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO		
INDICADOR:	% SOLICITUDES ATENDIDAS POR TODOS LOS MEDIOS	META :	95%
OBJETIVO:	ATENDER A LA COMUNIDAD POLITÉCNICA RESPECTO A PROBLEMATICAS DE TICS QUE OFERTA LA DCYC.		
FORMULA:	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	0	0	0	0	0	8,829
	TOTAL DE SOLICITUDES DE SERVICIO NO REGISTRADAS POR FALTA DE DATOS O ENTREGADAS FUERA DE TIEMPO	3	2	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
RESULTADO	% de cumplimiento	99.8	99.9	99.5	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	99.9

OBSERVACIONES:	Se alcanzo la meta sin solicitudes no registradas por algún motivo.
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA



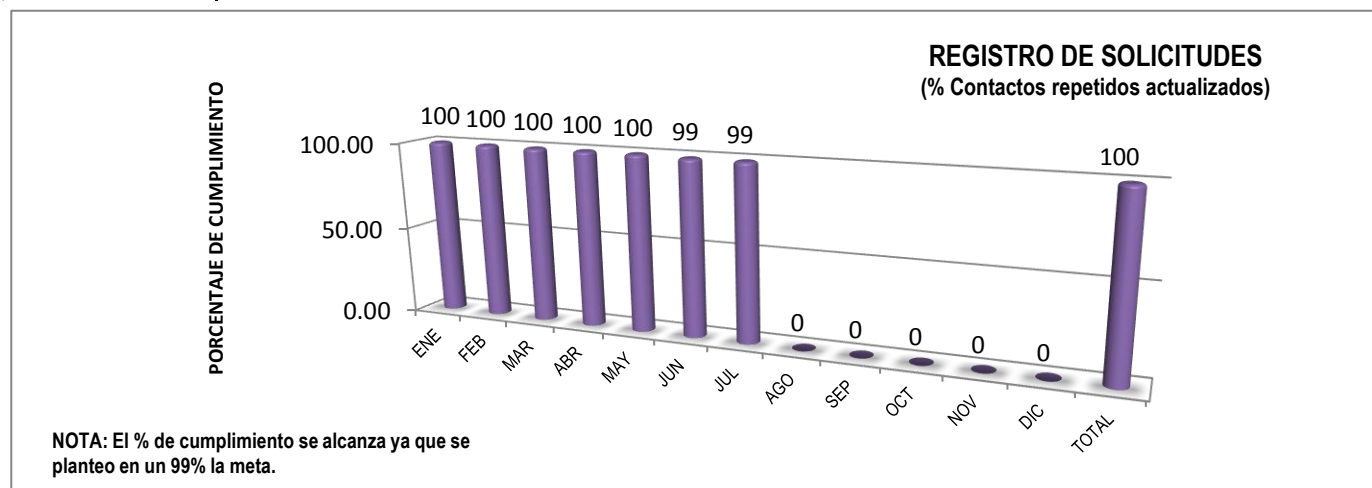
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04


FECHA DE ELABORACIÓN:	8 de agosto de 2016	PERIODO:	Julio
PROCESO:	REGISTRO DE SOLICITUDES		
INDICADOR:	% DE SOLICITUDES DE SERVICIO REGISTRADAS DE FORMA CORRECTA.	META :	99%
OBJETIVO:	REGISTRAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIO DEL USUARIO, DE FORMA EFICIENTE.		
FORMULA:	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	TOTAL
DATOS	TOTAL DE REGISTROS	1,421	1,768	1,469	1305	1127	1353	386	0	0	0	0	0	8,829
	NC POR FALLA EN EL REGISTRO	1	5	6	4	4	12	3	0	0	0	0	0	35
RESULTADO	% DE CUMPLIMIENTO	99.93	99.72	99.59	99.69	99.65	99.11	99.22	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	99.60

OBSERVACIONES:	Se detecta que siguen turnando solicitudes a áreas que no corresponden , aunque son las mínimas, se debe tomar más atención.
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA



	INSTITUTO POLITECNIO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04

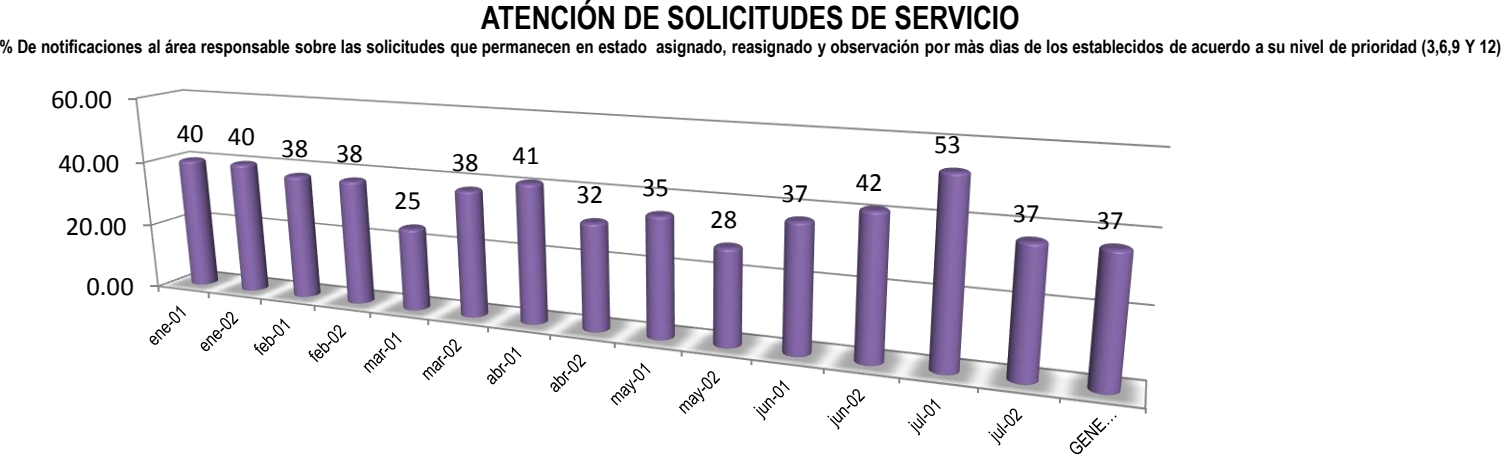
FECHA DE ELABORACIÓN:	8 de agosto de 2016	PERIODO:	Julio
PROCESO:	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO (ESTADO ASIGNADO, REASIGNADO Y OBSERVACIÓN)		
INDICADOR:	% DE SOLICITUDES DE SERVICIO ATENDIDAS DESPUÉS DE LA NOTIFICACIÓN	META :	40%
OBJETIVO:	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.		
FORMULA:	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	jul-01	jul-02	GENERAL
DATOS	NO. DE SS ATENDIDAS DESPUÉS DE SER NOTIFICADOS	196	200	165	161	124	125	152	93	114	119	114	119	135	108	1925
	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	255	293	5221
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	52.94	36.86	36.87

OBSERVACIONES:	el promedio de ambas quincenas para el mes de junio, cumple con la meta establecida, se nota un repunte en la metrica, que se deriva la inclusion de reportes semanales en las acciones para que los departamentos cumplan con la atencion de servicios
ACCIONES A TOMAR:	se espera revision por la direccion, para hacer la pruepuesta de modificacion para este indicador

GRÁFICA

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO



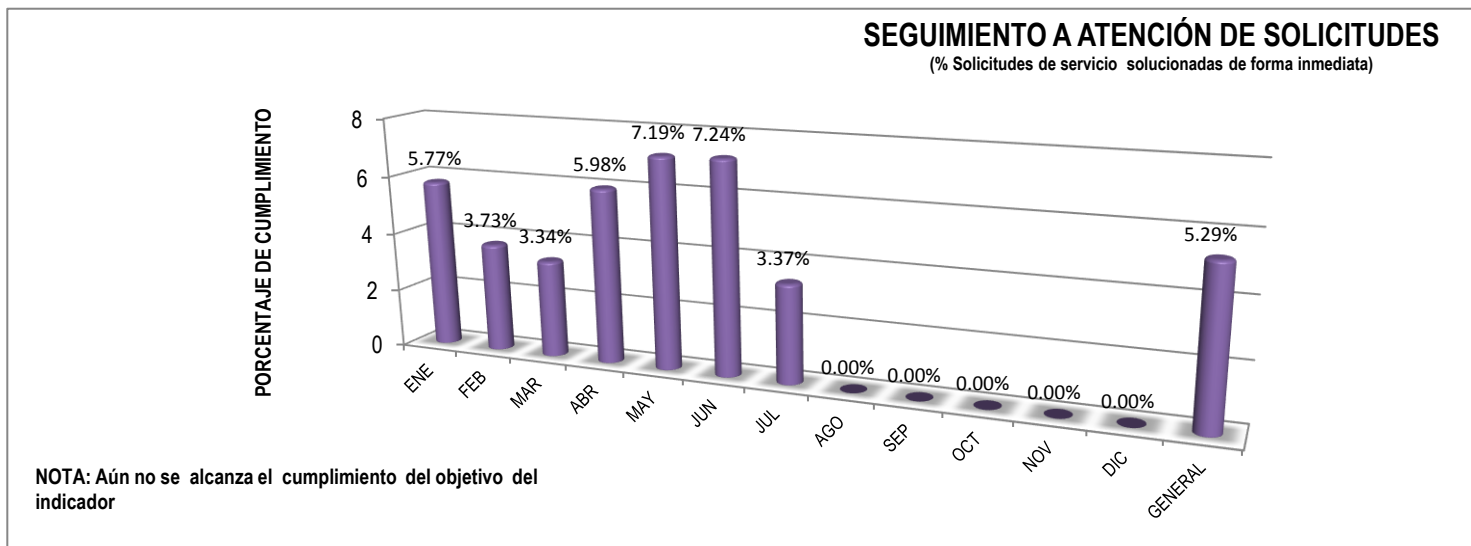
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04


FECHA DE ELABORACIÓN:	8 de agosto de 2016	PERIODO:	Julio
PROCESO:	SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES		
INDICADOR:	% DE SOLICITUDES DE SERVICIO SOLUCIONADAS DE FORMA INMEDIATA	META :	2.5%
OBJETIVO:	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.		
FORMULA:	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	0	0	0	0	0	467
	NO. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL CAU	1,421	1,768	1,469	1305	1127	1353	386	0	0	0	0	0	8829
RESULTADO	% de cumplimiento	6	4	3	6	7.19	7	3	0	0	0	0	0	5.2893872

OBSERVACIONES:	Se logra alcanzar la meta del indicador para este mes.
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA



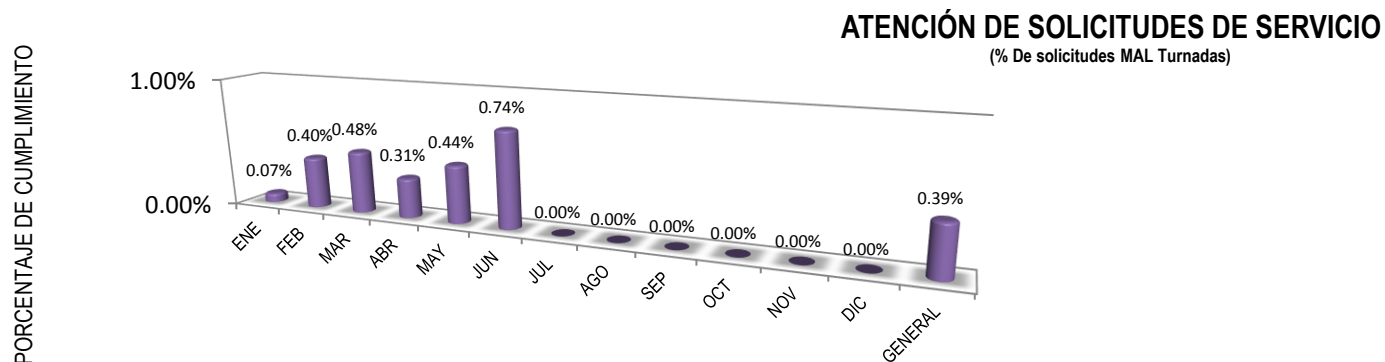
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04


FECHA DE ELABORACIÓN:	8 de agosto de 2016	PERIODO:	Julio
PROCESO:	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO (ESTADO-RETURNADO)		
INDICADOR:	%DE SOLICITUDES DE SERVICIO MAL TURNADAS	META :	<1 %
OBJETIVO:	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.		
FORMULA:	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	0	0	0	0	0	34
	TOTAL DE SOLICITUDES REGISTRADAS	1,421	1,768	1,469	1,305	1,127	1,353	386	0	0	0	0	0	8,829
RESULTADO	% de cumplimiento	0.1	0.4	0.5	0.3	0.4	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.39

OBSERVACIONES:	no se registran solicitudes turnadas de manera erronea en el periodo
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA



	<p style="text-align: center;">INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS</p>	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04

FECHA DE ELABORACIÓN:	8 de agosto de 2016	PERIODO:	Julio
PROCESO:	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.		
INDICADOR:	% DE QUEJAS ATENDIDAS Y/O COMENTARIOS NEGATIVOS RESPECTO AL CAU	META :	100%
OBJETIVO:	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.		
FORMULA:	QUEJAS ATENDIDAS Y/O COMENTARIOS NEGATIVOS RESPECTO AL CAU / QUEJAS DEL CAU *100		

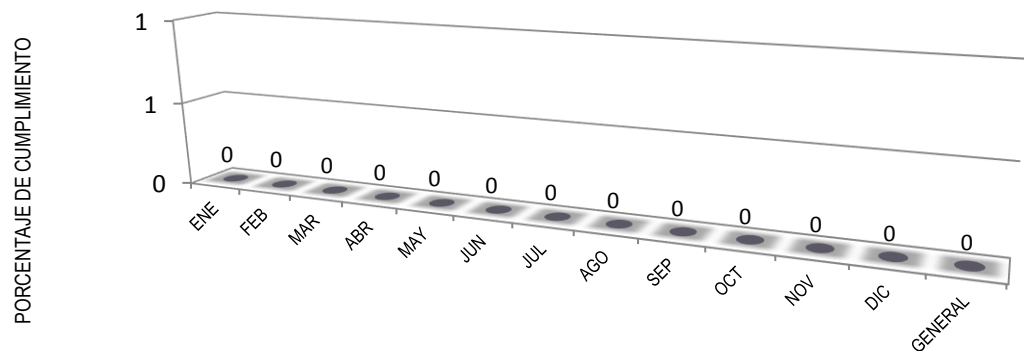
DATOS		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
	QUEJAS DEL CAU	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	-
RESULTADO	QUEJAS ATENDIDAS Y/O COMENTARIOS NEGATIVOS RESPECTO AL CAU	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	-
	% de cumplimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

OBSERVACIONES:	No se registraron quejas atribuibles a al CAU.		
ACCIONES A TOMAR:	Se recomienda validar como se realiza el registro y seguimiento de las quejas aun cuando no son del CAU.		


GRÁFICA

SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES

(% Quejas atendidas y/o comentarios negativos respecto al cau)



NOTA: El % de cumplimiento queda 2.52 puntos porcentuales debajo de la meta.

	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04

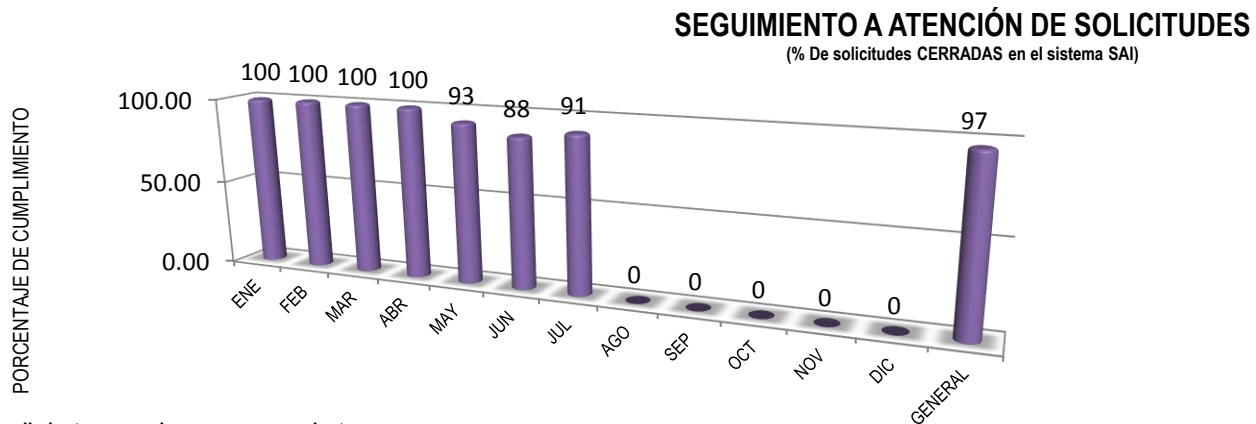
FECHA DE ELABORACIÓN:	8 de agosto de 2016	PERIODO:	Julio
PROCESO:	SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES		
INDICADOR:	% DE SOLICITUDES CERRADAS A PARTIR DE SU SOLUCIÓN EN 5 DIAS	META :	98%
OBJETIVO:	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.		
FORMULA:	NO. DE SOLICITUDES CERRADAS EN 5 DIAS/ NO.DE SOLICITUDES SOLUCIONADAS EN EL MES*100		

NOTA: LAS SOLICITUDES CONSIDERADAS COMO SOLUCIONADAS ÚNICAMENTE CONSIDERAN EL ESTADO CERRADO


		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	NO. DE SOLICITUDES CERRADAS EN 5 DIAS	1,289	1,642	1,404	1,149	964	1,039	326	0	0	0	0	0	7,813
	NO. DE SOLICITUDES SOLUCIONADAS EN EL MES	1,295	1,643	1,404	1,151	1,035	1,185	357	0	0	0	0	0	8,070
RESULTADO	% de cumplimiento	99.54	100	100	100	93	88	91	0	0	0	0	0	96.82

OBSERVACIONES:	Se nota mejoría en el cierre de las solicitudes en el tiempo estipulado, sin embargo, no se alcanza la meta para este mes
ACCIONES A TOMAR:	Este indicador se revisará por parte de la dirección y el grupo de trabajo, para definir si esta medición aporta información relevante o si se buscará un nuevo indicador para este proceso

GRÁFICA



NOTA: El % de cumplimiento no se alcanza ya que se planteo en un 98% la meta.

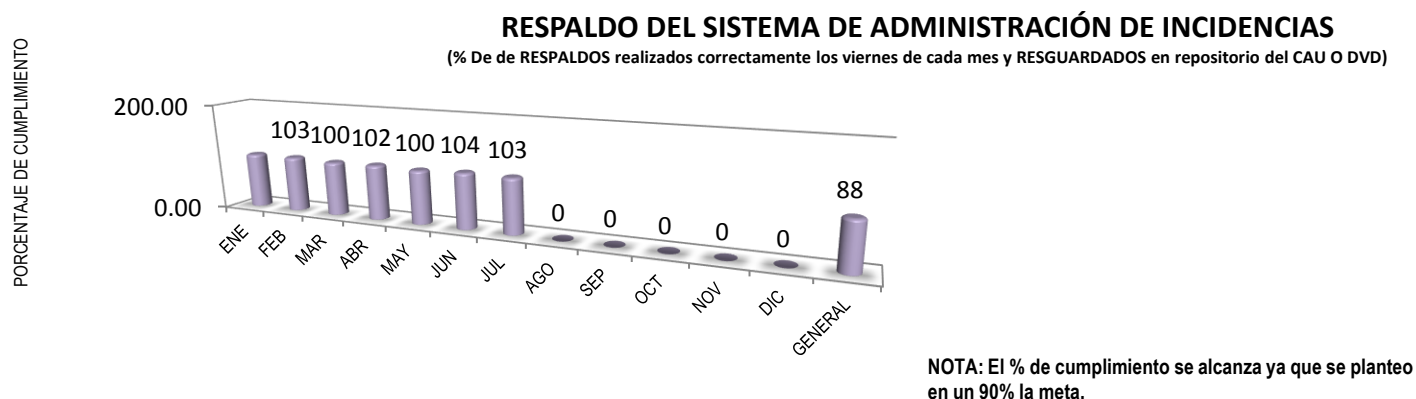
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04

FECHA DE ELABORACIÓN:	8 de agosto de 2016	PERIODO:	Julio
PROCESO:	RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS	META:	<= 5MB
INDICADOR:	% DE CRECIMIENTO MENSUAL DE LA BD		
OBJETIVO:	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.		
FORMULA:	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						490,746
	TAMAÑO DE LA BD DEL MES ANTERIOR BYTES	64,603	66,319	68,220	68,547	70,094	70,213	72,729	74,624	0	0	0	0	555,349
RESULTADO	% de cumplimiento	102.66	102.87	100.48	102.26	100.17	103.58	102.61	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	88.37

OBSERVACIONES:	EL CRECIMIENTO DE LA BASE DE DATOS ESTA DENTRO DEL RANGO ESTABLECIDO.
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA





	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04

FECHA DE ELABORACIÓN	8 de agosto de 2016	PERIODO:	Enero-Junio 2016
PROCESO:	SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES		
INDICADOR:	% DE CUMPLIMIENTO DE CADA ELEMENTO DE INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO/ NÚMERO DE ELEMENTOS DE INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO *100		META : 90%
OBJETIVO:	PROPORCIONAR Y MANTENER LA INFRAESTRUCTURA Y EL AMBIENTE DE TRABAJO ADECUADO PARA LA OPERACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN		
FORMULA:			

		1ER SEMESTRE		2DO SEMESTRE	
		Area 1	TOTAL	Area 1	TOTAL
INFRAESTRUCTURA	INSTALACIONES	Eléctrica	1	1	1
		Aire acondicionado	1	1	1
		Red interna	1	1	1
		Sanitarias	1	1	1
		TOTAL	% DE CUMPLIMIENTO 100%	% DE CUMPLIMIENTO 100%	
	EQUIPO	Cómputo	1	1	1
		Telefónicos	1	1	1
		TOTAL	% DE CUMPLIMIENTO 100%	% DE CUMPLIMIENTO 100%	
	MOBILIARIO	Escritorios	1	1	1
		Sillas	1	1	1
		Mesas	1	1	1
		Libreros	1	1	1
		Archiveros	1	1	1
		TOTAL	% DE CUMPLIMIENTO 100%	% DE CUMPLIMIENTO 100%	
	SERVICIOS	Internet	1	1	1
		Telecomunicaciones	1	1	1
		TOTAL	% DE CUMPLIMIENTO 100%	% DE CUMPLIMIENTO 100%	

AMBIENTE DE TRABAJO

AMBIENTE DE TRABAJO	ESPACIO DE TRABAJO	Cubículos	1	1	1	1
		Oficinas	1	1	1	1
		Archivos	1	1	1	1
		TOTAL	% DE CUMPLIMIENTO	100%	% DE CUMPLIMIENTO	100%
	CONDICIONES AMBIENTALES	Iluminación	1	1	1	1
		Temperatura	1	1	1	1
		Ventilación	1	1	1	1
		TOTAL	% DE CUMPLIMIENTO	100%	% DE CUMPLIMIENTO	100%
	SEGURIDAD	Extintores y equipos de	1	1	1	1
		Rutas de evacuación	1	1	1	1
		TOTAL	% DE CUMPLIMIENTO	100%	% DE CUMPLIMIENTO	100%
			% GENERAL DE CUMPLIMIENTO	100%	% GENERAL DE CUMPLIMIENTO	100%

OBSERVACIONES:

Se observa el buen funcionamiento de la infraestructura en general, se detecto que el personal de limpieza de la CGSI, continua causando daños menores a los equipos de computo.

ACCIONES A TOMAR

Seguir informando de la problemática, mantener en observacion los equipos para que la problemática no escale

GRÁFICA

