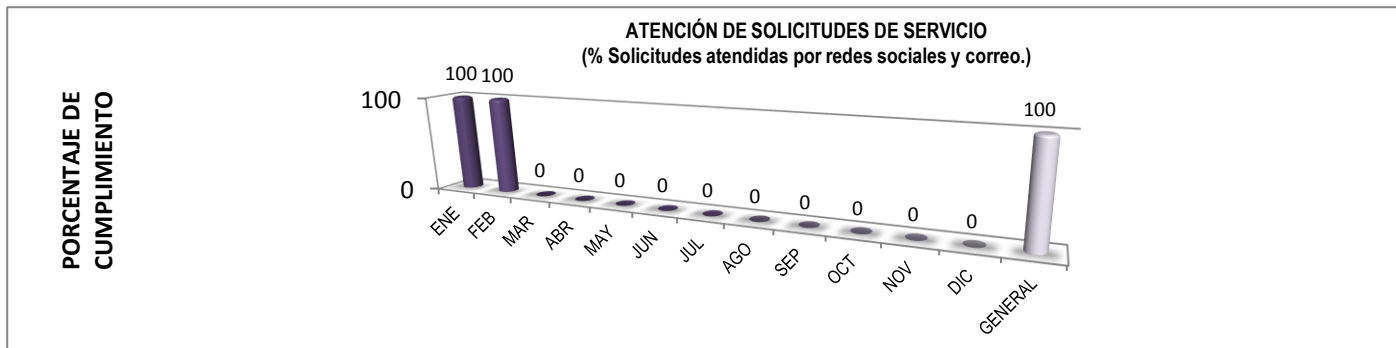
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06


FECHA DE ELABORACIÓN:	9 de marzo de 2017	PERIODO:	Febrero
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	1,575	2,081	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,656
	TOTAL DE SOLICITUDES DE SERVICIO NO REGISTRADAS POR FALTA DE DATOS O ENTREGADAS FUERA DE TIEMPO	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
RESULTADO	% de cumplimiento	99.9	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	99.9

OBSERVACIONES:	Se supera la meta para este periodo
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA



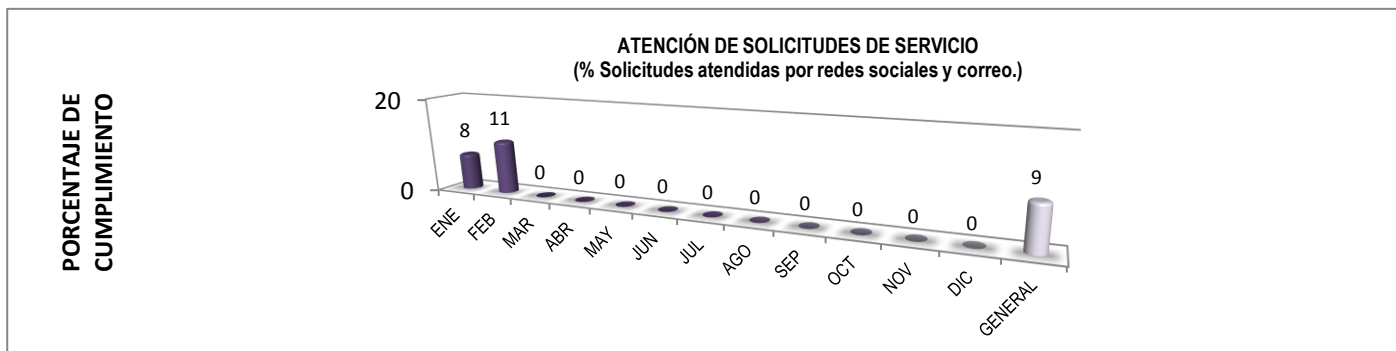
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06


FECHA DE ELABORACIÓN:	9 de marzo de 2017	PERIODO:	Febrero
PROCESO:	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO		
INDICADOR:	% ORDENES DE SERVICIO QUE NO CUMPLEN CON REQUISITOS PARA REGISTRO	META :	<=10%
OBJETIVO:	ATENDER A LA COMUNIDAD POLITÉCNICA RESPECTO A PROBLEMATICAS DE TICS QUE OFERTA LA DCYC.		
FORMULA:	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	13	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
	TOTAL DE ORDENES DE SERVICIO SIN REGISTRAR EN SAI	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
RESULTADO	% de cumplimiento	7.7	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	9.1

OBSERVACIONES:	La orden que no se registra en el SAI por incumplimiento de requisitos, afecta el indicador ya que el numero de ordenes de servicio registradas, ha disminuido considerablemente.
ACCIONES A TOMAR:	Se tiene que analizar la efectividad de este indicador, ya que por la forma en que se calcula no se obtiene un resultado estable mes con mes.

GRÁFICA



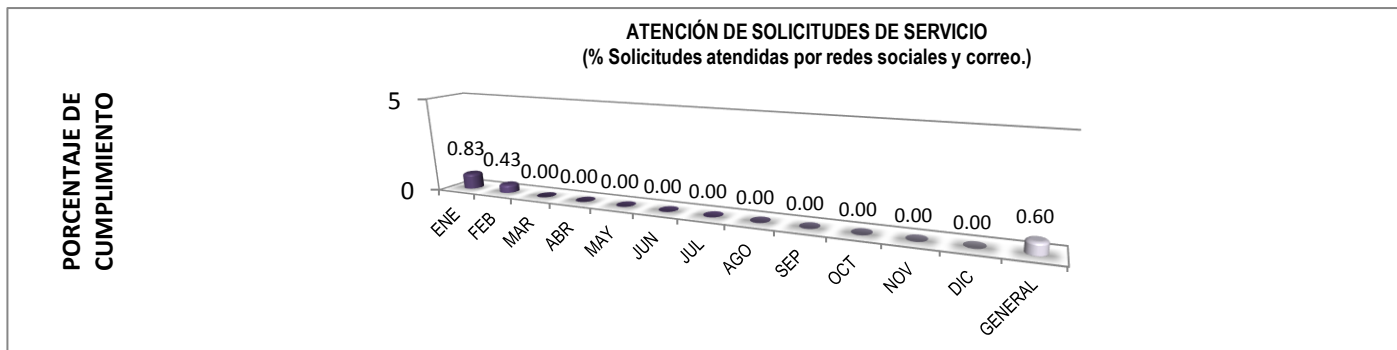
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06


FECHA DE ELABORACIÓN:	9 de marzo de 2017	PERIODO:	Febrero
PROCESO:	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO		
INDICADOR:	% DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR ORDEN DE SERVICIO	META :	<2%
OBJETIVO:	ATENDER A LA COMUNIDAD POLITÉCNICA RESPECTO A PROBLEMATICAS DE TICS QUE OFERTA LA DCYC.		
FORMULA:	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	1,575	2,081	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,656
	TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS VÍA ORDEN DE SERVICIO	13	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
RESULTADO	% de cumplimiento	0.8	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6

OBSERVACIONES:	Se alcanza la meta, continua la tendencia en la disminucion de ordenes de servicio entregadas en el CAU
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA



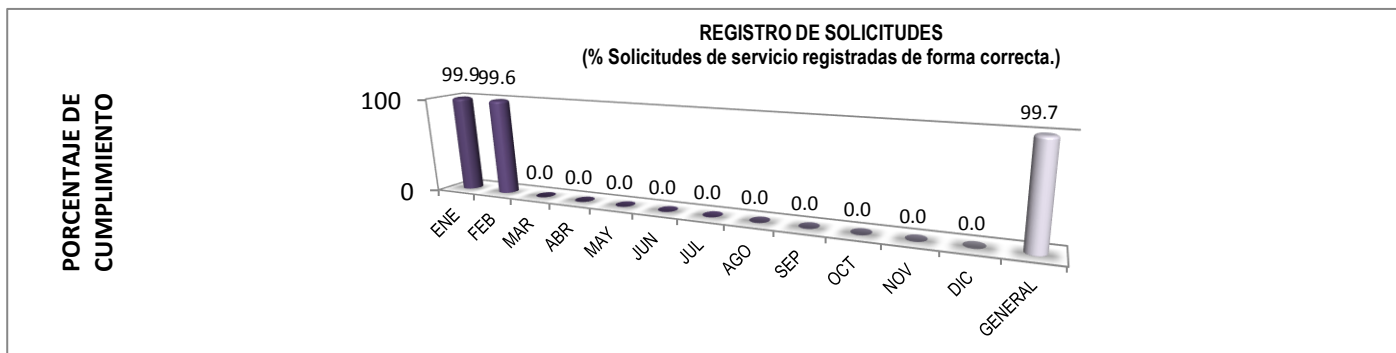
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06


FECHA DE ELABORACIÓN:	9 de marzo de 2017	PERIODO:	Febrero
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	GENERAL
DATOS	TOTAL DE REGISTROS	1,575	2,081	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,656
	NC POR FALLA EN EL REGISTRO	2	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
RESULTADO	% de cumplimiento	99.87	99.57	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	99.70

OBSERVACIONES:	Se cumple con la meta, aunque se siguen teniendo un minimo de errores al momento de turnar una solicitud al area correspondiente.
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA

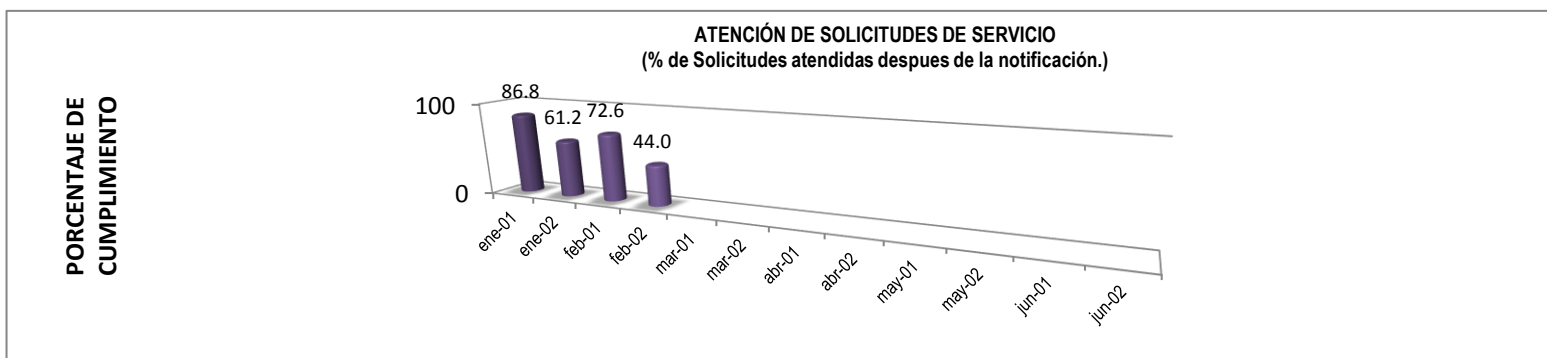


	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06

FECHA DE ELABORACIÓN:	9 de marzo de 2017	PERIODO:	Febrero
PROCESO:	SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES		
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	
DATOS	NO. DE SS ATENDIDAS DESPUÉS DE SER NOTIFICADOS	282	161	265	193									
	NO. DE SS QUE PERMANECEN EN ESTADO ASIGNADO, TURNADO O REASIGNADO DESPUÉS DE 2 SEMANAS	325	263	365	439									
RESULTADO	% de cumplimiento	86.77	61.22	72.60	43.96									

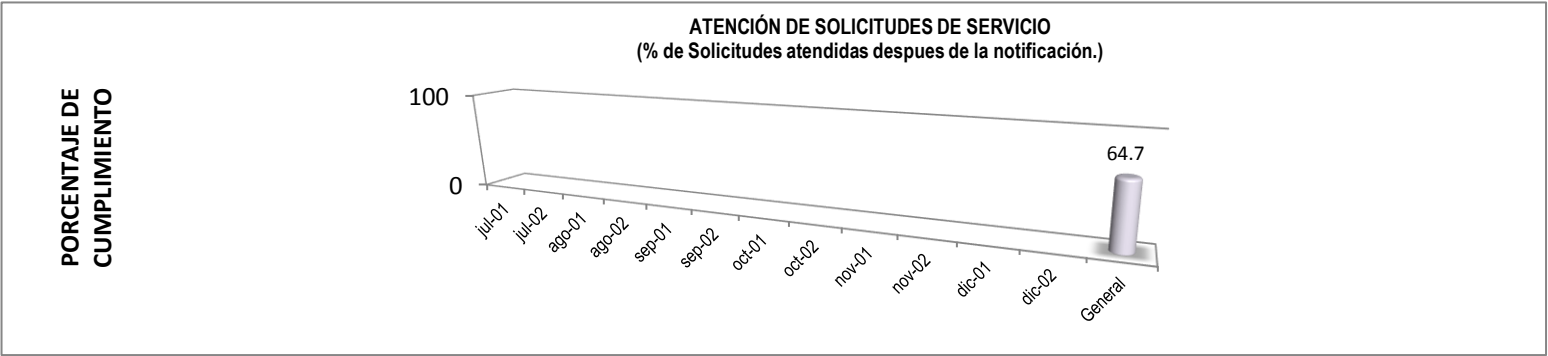
GRÁFICA




		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													901.0
	NO. DE SS QUE PERMANECEN EN ESTADO ASIGNADO, TURNADO O REASIGNADO DESPUÉS DE 2 SEMANAS													1,392.0
RESULTADO	% de cumplimiento													64.7

OBSERVACIONES:	Se alcanza la meta para el periodo con en leve decremento
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA



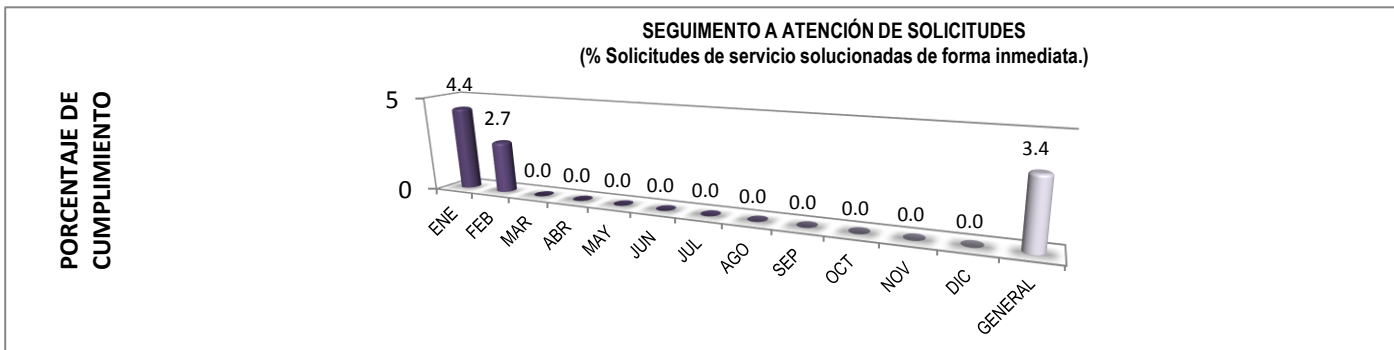
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06


FECHA DE ELABORACIÓN:	9 de marzo de 2017	PERIODO:	Febrero
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	69	56	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	125
	NO. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL CAU	1575	2081	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3656
RESULTADO	% de cumplimiento	4.38	2.69	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.42

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

GRÁFICA



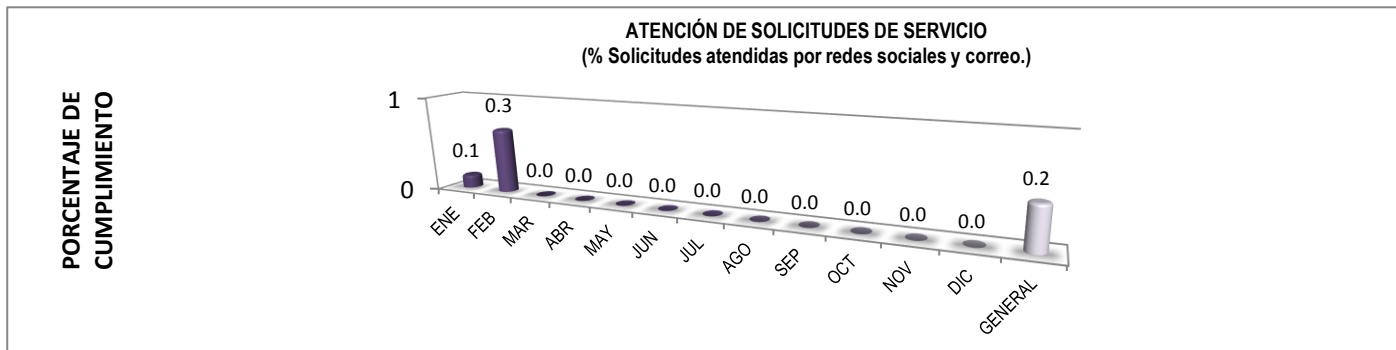
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06


FECHA DE ELABORACIÓN:	9 de marzo de 2017	PERIODO:	Febrero
PROCESO:	SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES		
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
	TOTAL DE SOLICITUDES REGISTRADAS	1,575	2,081	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,656
RESULTADO	% de cumplimiento	0.1	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.22

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

GRÁFICA



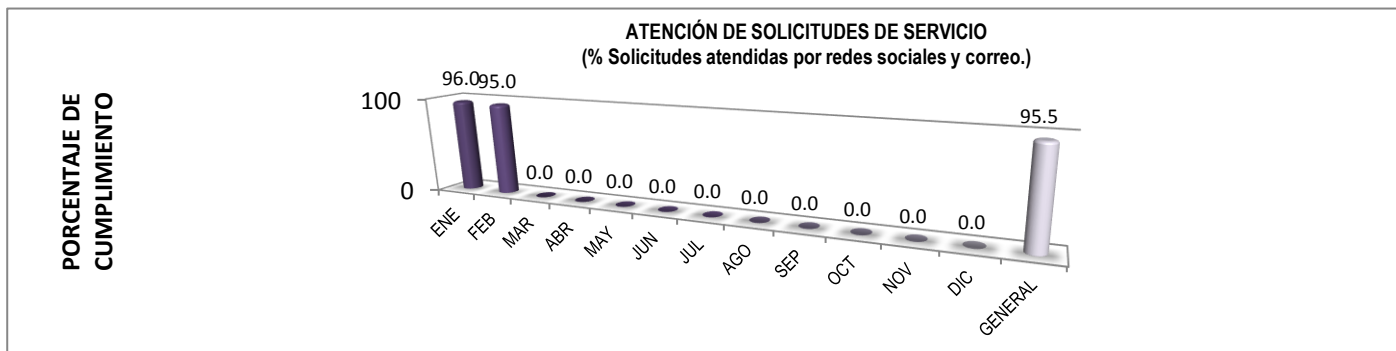
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06


FECHA DE ELABORACIÓN:	9 de marzo de 2017	PERIODO:	Febrero
PROCESO:	SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES		
INDICADOR:	% DE USUARIOS QUE CALIFICAN LA ATENCIÓN DEL CAU EN NIVEL ALTO	META :	>=98%
OBJETIVO:	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.		
FORMULA:	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	174	161	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	335
	TOTAL DE ENCUESTAS EN NIVEL ALTO	167	153	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	320
RESULTADO	% de cumplimiento	96.0	95.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	95.52

OBSERVACIONES:	Tomando en consideracion las acciones propuestas en el periodo anterior, no se consigue alcanzar la meta para este periodo.
ACCIONES A TOMAR:	Considerando las encuestas que califican la atencion del CAU como medio o bajo, no es posible determinar la razon por la cual el usuario califica de este modo, es posible que el replantamiento de la encuesta ayude a solventar el fallo en este indicador.

GRÁFICA



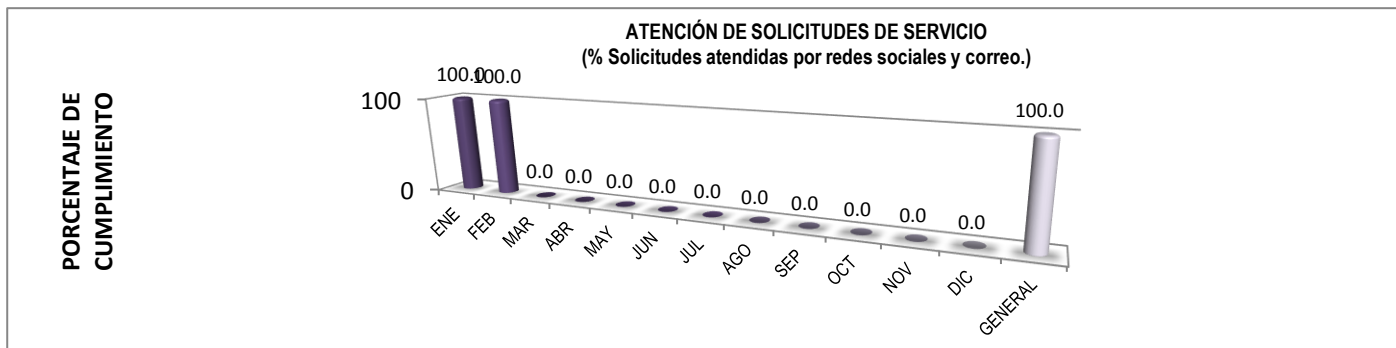
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06


FECHA DE ELABORACIÓN:	9 de marzo de 2017	PERIODO:	Febrero
PROCESO:	SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES		
INDICADOR:	% DE USUARIOS QUE CALIFICAN LA ACTITUD DEL AGENTE TELEFÓNICO COMO PROFESIONAL	META :	>=98%
OBJETIVO:	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.		
FORMULA:	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	174	161	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	335
	TOTAL DE ENCUESTAS QUE CALIFICAN CON PROFESIONAL	174	161	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	335
RESULTADO	% de cumplimiento	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.00

OBSERVACIONES:	Se cumplio con la meta del periodo
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA



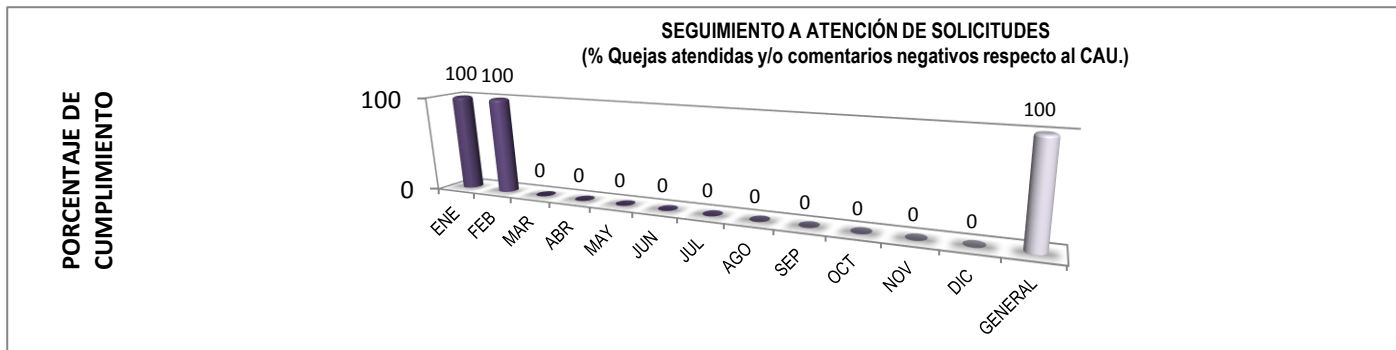
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06


FECHA DE ELABORACIÓN:	9 de marzo de 2017	PERIODO:	Febrero
PROCESO:	SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES		
INDICADOR:	% DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS RECIBIDAS	META :	>=98%
OBJETIVO:	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.		
FORMULA:	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	25	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46
	TOTAL DE SEGUIMIENTOS A QUEJAS ATENDIDAS POR EL CAU	25	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46
RESULTADO	% de cumplimiento	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

OBSERVACIONES:	Se alcanza la meta para este periodo.
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:06

FECHA DE ELABORACIÓN:	9 de marzo de 2017	PERIODO:	Febrero
PROCESO:	RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS		
INDICADOR:	% DE CRECIMIENTO MENSUAL DE LA BD	META :	<= 500MB
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	73,979	74,376	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	148,355
	TAMAÑO DE LA BD DEL MES ANTERIOR BYTES	72,687	73,979	74,376	0	0	0	0	0	0	0	0	0	221,042
RESULTADO	% de cumplimiento	1,292	396	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

OBSERVACIONES:	Se alcanza la meta para este periodo, se puede notar un ajuste con respecto al periodo anterior, debe mantenerse en observacion la tendencia.
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA

