

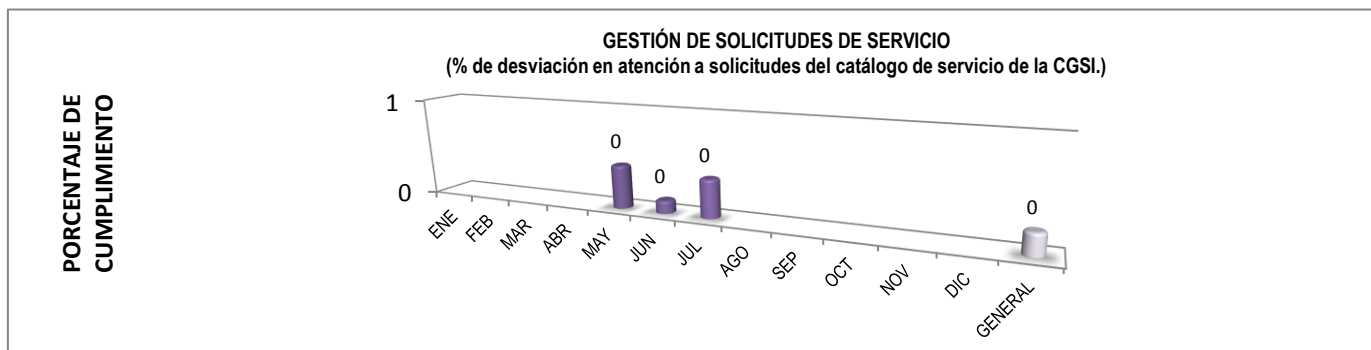
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios ANÁLISIS DE DATOS			
revisión: 2	Clave del documento: CGSI-MC-01/09	Fecha de emisión: 25-05-2017	Versión: 0	Pagina 1 de 10

FECHA DE ELABORACIÓN:	8 de agosto de 2017	PERIODO:	Julio
PROCESO:	Gestión de Solicitudes de Servicio		
INDICADOR:	% de desviación en atención a solicitudes del catálogo de servicio de la CGSI.	META :	<=10%
OBJETIVO:	Establecer, aplicar y garantizar los lineamientos para Atender las Solicitudes de Servicio de TIC's a través del CRM Institucional.		
FORMULA:	Total de solicitudes informativas registradas *100 / Total de solicitudes atendidas en el periodo.		

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS												
					1,368	4,617	516						6,501
RESULTADO	TOTAL DE SOLICITUDES INFORMATIVAS REGISTRADAS												
					3	3	1						7
					0.2	0.1	0.2						0.1

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

GRÁFICA



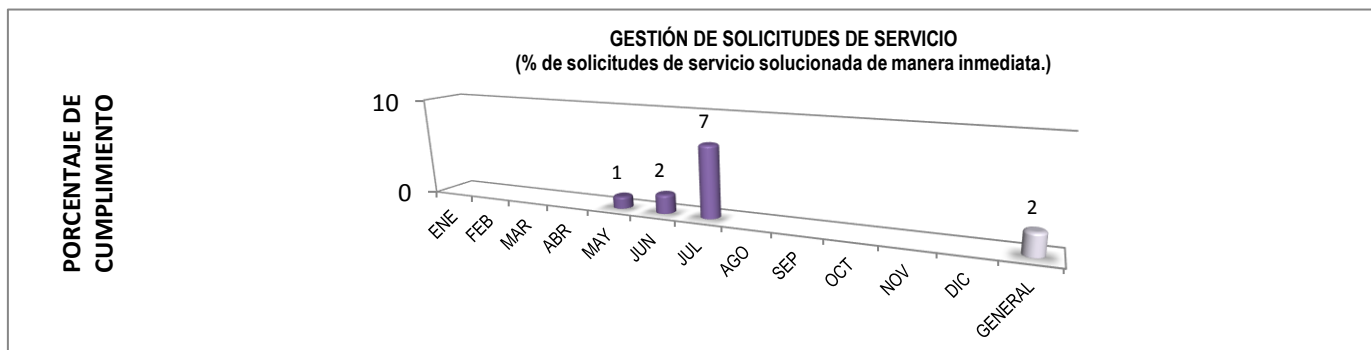
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios ANÁLISIS DE DATOS			
revisión: 2	Clave del documento: CGSI-MC-01/09	Fecha de emisión: 25-05-2017	Versión: 0	Pagina 2 de 10

FECHA DE ELABORACIÓN:	8 de agosto de 2017	PERIODO:	Julio
PROCESO:	Gestión de Solicitudes de Servicio		
INDICADOR:	% de solicitudes de servicio solucionada de manera inmediata.	META :	>=3%
OBJETIVO:	Establecer, aplicar y garantizar los lineamientos para Atender las Solicitudes de Servicio de TIC's a través del CRM Institucional.		
FORMULA:	Número de solicitudes solucionadas de manera inmediata por el CAU / Número de solicitudes atendidas en el periodo * 100		

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS					1,368	4,617	516						6,501
	TOTAL DE SOLICITUDES SOLUCIONADAS DE MANERA INMEDIATA					17	88	37						142
RESULTADO						1.2	1.9	7.2						2.2

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

GRÁFICA



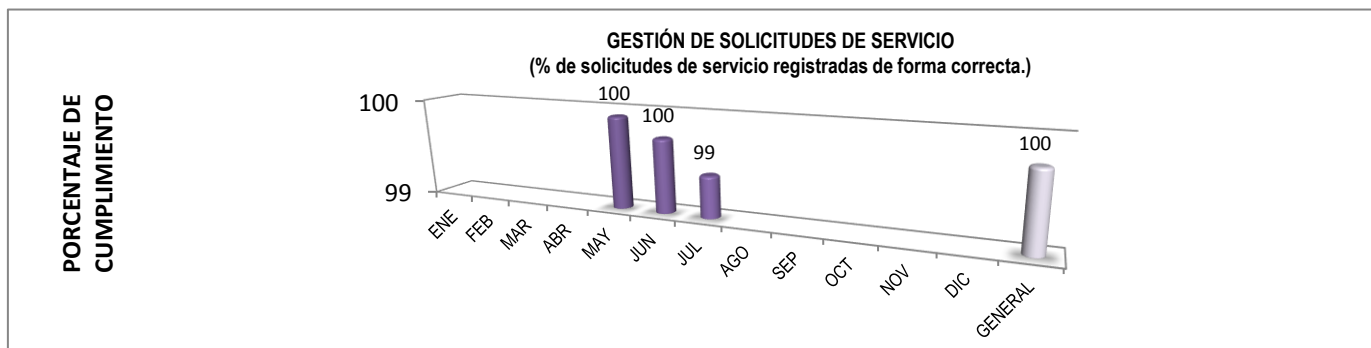
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios ANÁLISIS DE DATOS			
revisión: 2	Clave del documento: CGSI-MC-01/09	Fecha de emisión: 25-05-2017	Versión: 0	Pagina 3 de 10

FECHA DE ELABORACIÓN:		8 de agosto de 2017	PERIODO:	Julio
PROCESO:	Gestión de Solicitudes de Servicio			
INDICADOR:	% de solicitudes de servicio registradas de forma correcta.		META :	>=99%
OBJETIVO:	Establecer, aplicar y garantizar los lineamientos para Registrar las Solicitudes de Servicio de TIC's a través del CRM Institucional.			
FORMULA:	Total de 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 SOLICITUDES RECIBIDAS					1,368	4,617	516						6,501
	NUMERO DE NC POR FALLA EN EL REGISTRO					1	12	3						16
RESULTADO						99.9	99.7	99.4						99.8

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

GRÁFICA



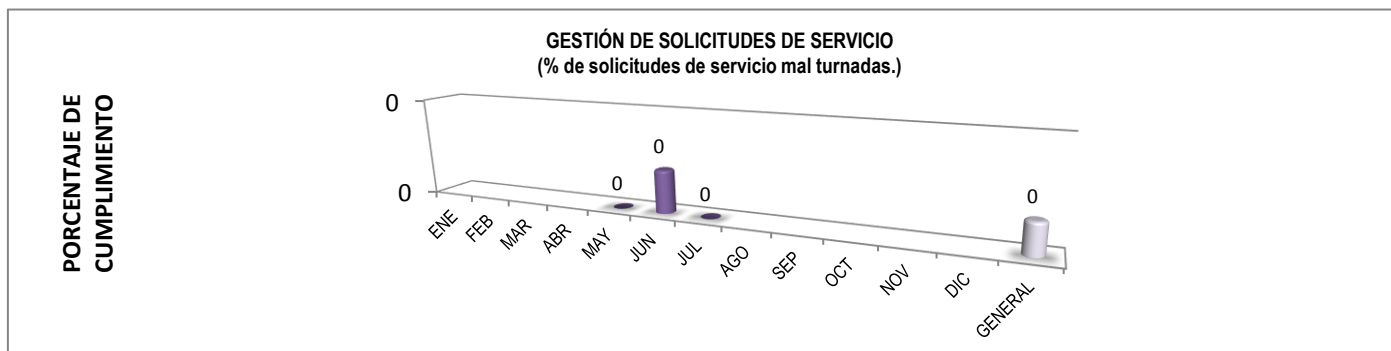
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios ANÁLISIS DE DATOS			
revisión: 2	Clave del documento: CGSI-MC-01/09	Fecha de emisión: 25-05-2017	Versión: 0	Pagina 4 de 10

FECHA DE ELABORACIÓN:	8 de agosto de 2017	PERIODO:	Julio
PROCESO:	Gestión de Solicitudes de Servicio		
INDICADOR:	% de solicitudes de servicio mal turnadas.	META :	<=1%
OBJETIVO:	Establecer, aplicar y garantizar los lineamientos para Registrar las Solicitudes de Servicio de TIC's a través del CRM Institucional.		
FORMULA:	Total de solicitudes mal turnadas / Total solicitudes de servicio registradas * 100		

DATOS		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
	TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS					1,368	4,617	516						6,501
	TOTAL DE SOLICITUDES MAL TURNADAS					0	1	0						1
RESULTADO						0.0	0.0	0.0						0.0

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

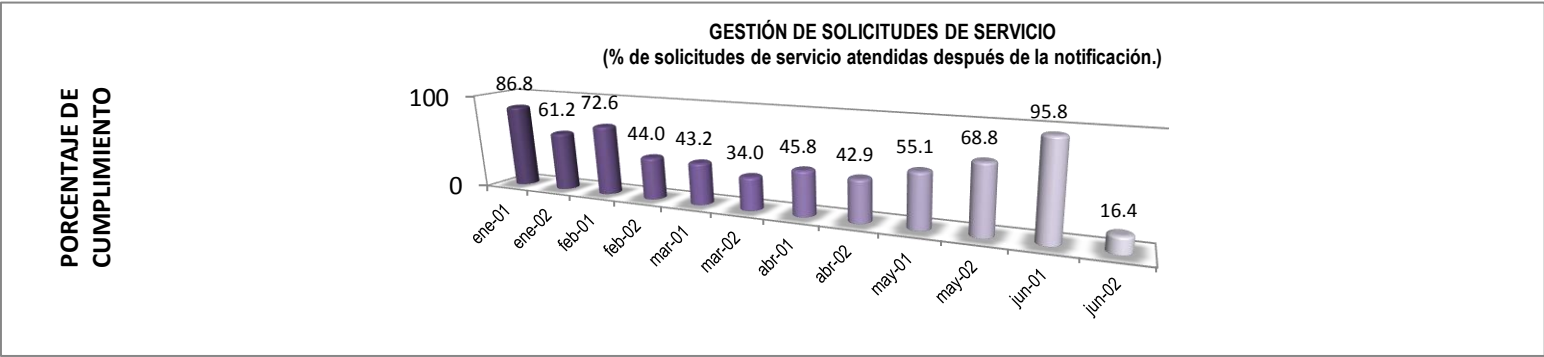
GRÁFICA



FECHA DE ELABORACIÓN:	8 de agosto de 2017	PERIODO:	Julio
PROCESO:	SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES		
INDICADOR:	% de solicitudes de servicio atendidas después de la notificación	META :	>=40%
OBJETIVO:	Establecer, aplicar y garantizar los lineamientos para dar Seguimiento a las Solicitudes de Servicio de TIC's a través del CRM Institucional.		
FORMULA:	Número de solicitudes de servicio atendidas después de ser notificadas *100 / número de solicitudes de servicio que permanecen en estado TURNADO, ASIGNADO, REASIGNADAS 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	186	101	114	118	201	143	1367	376	
	NO. DE SS QUE PERMANECEN EN ESTADO ASIGNADO, TURNADO O REASIGNADO DESPUÉS DE 2 SEMANAS	325	263	365	439	431	297	249	275	365	208	1427	2298	
RESULTADO		86.77	61.22	72.60	43.96	43.16	34.01	45.78	42.91	55.07	68.75	95.80	16.36	

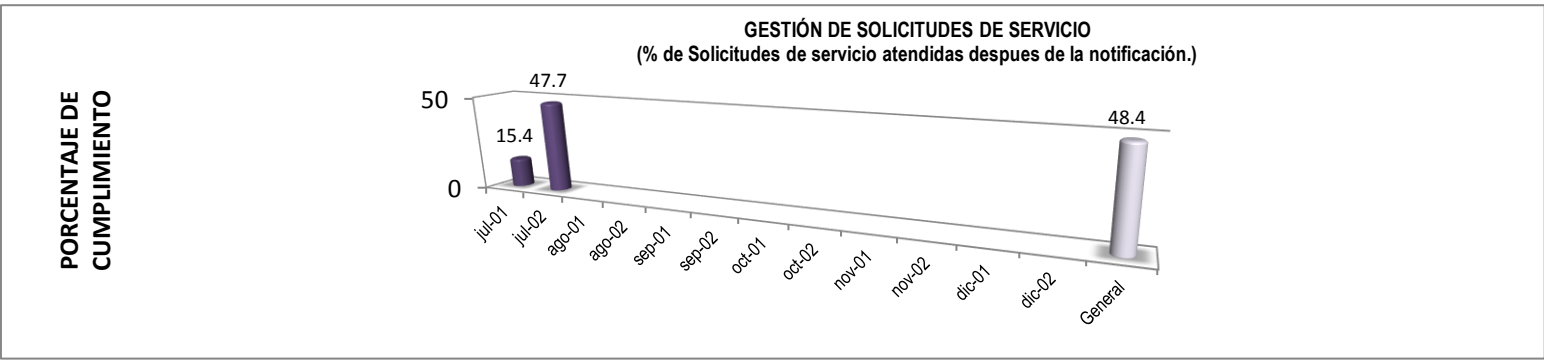
GRÁFICA



		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	67	124											3,698.0
	NO. DE SS QUE PERMANECEN EN ESTADO ASIGNADO, TURNADO O REASIGNADO DESPUÉS DE 2 SEMANAS	436	260											7,638.0
RESULTADO		15.37	47.69											48.4

OBSERVACIONES:	No se cumple la meta para este periodo, es probable que la fluctuacion de este indicador se deba al periodo vacacional que impacta en la capacidad del personal de la DCYC para atender los servicios registrados
ACCIONES A TOMAR:	Se observara la tendencia para el siguiente periodo

GRÁFICA



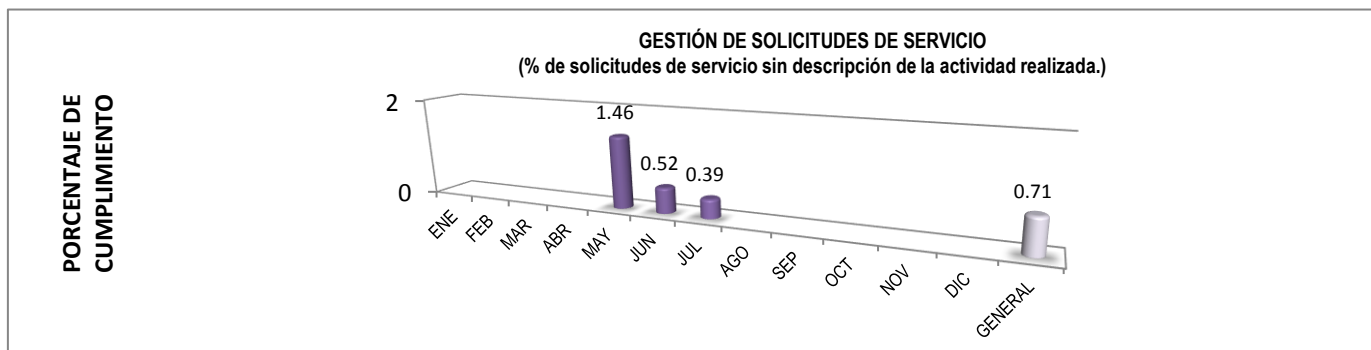
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios ANÁLISIS DE DATOS			
revisión: 2	Clave del documento: CGSI-MC-01/09	Fecha de emisión: 25-05-2017	Versión: 0	Pagina 6 de 10

FECHA DE ELABORACIÓN:	8 de agosto de 2017	PERIODO:	Julio
PROCESO:	Gestión de Solicitudes de Servicio		
INDICADOR:	% de solicitudes de servicio sin descripción de la actividad realizada	META :	<=1%
OBJETIVO:	Establecer, aplicar y garantizar los lineamientos para dar Seguimiento a las Solicitudes de Servicio de TIC's a través del CRM Institucional.		
FORMULA:	Total de solicitudes de servicio sin descripción de actividad realizada / Total solicitudes registradas * 100		

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS					1,368	4,617	516						6,501
	TOTAL DE SOLICITUDES SIN DESCRIPCION DE ACTIVIDAD REALIZADA					20	24	2						46
RESULTADO						1.5	0.5	0.4						0.7

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

GRÁFICA



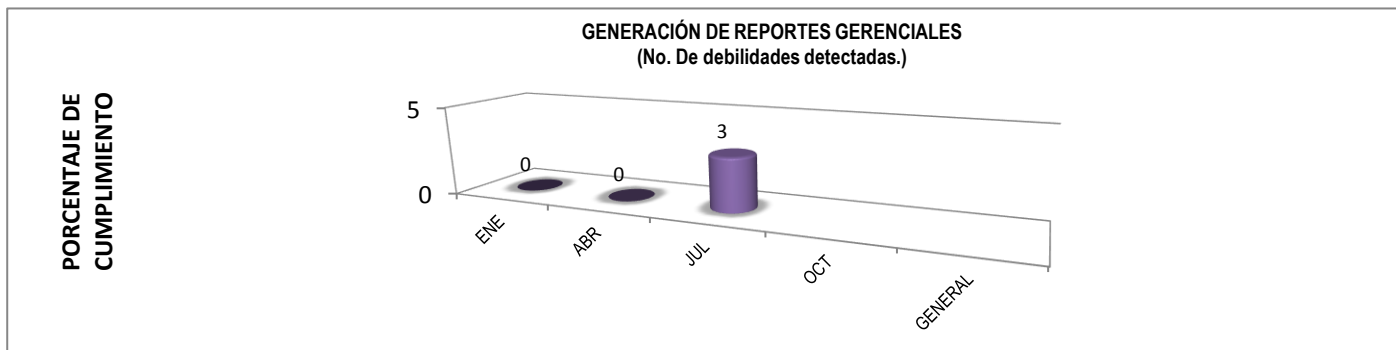
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios ANÁLISIS DE DATOS			
revisión: 2	Clave del documento: CGSI-MC-01/09	Fecha de emisión: 25-05-2017	Versión: 0	Página 7 de 10

FECHA DE ELABORACIÓN:	8 de agosto de 2017	PERIODO:	Julio
PROCESO:	Generación de Reportes Gerenciales		
INDICADOR:	Numero de debilidades detectadas	META :	<=3
OBJETIVO:	Generar información concentrada, sobre datos que registrados como parte del proceso de gestión de servicios, para informar y tomar acciones de mejora que ayuden a la gestión de la CGSI.		
FORMULA:	No. De debilidades detectadas		

		ENE	ABR	JUL	OCT	GENERAL
DATOS	DEBILIDADES DETECTADAS	N/A	N/A	3		

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

GRÁFICA



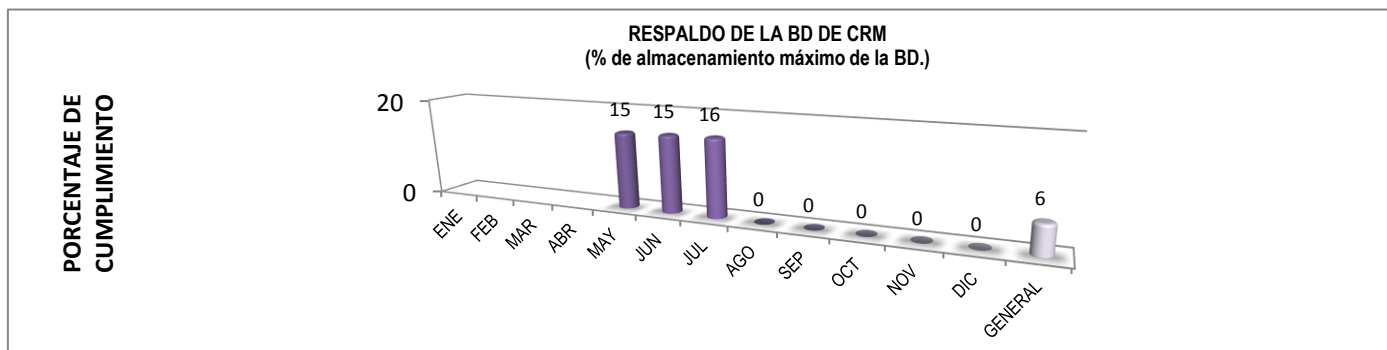
	<p align="center">Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios ANÁLISIS DE DATOS</p>			
revisión: 2	Clave del documento: CGSI-MC-01/09	Fecha de emisión: 25-05-2017	Versión: 0	Pagina 8 de 10

FECHA DE ELABORACIÓN:	8 de agosto de 2017	PERIODO:	Julio
PROCESO:	Respaldo de la BD de CRM		
INDICADOR:	% de almacenamiento máximo de la BD.	META :	<80%
OBJETIVO:	Llevar a cabo las actividades necesarias que garanticen la creación del respaldo de Base de datos e Imágenes de Sistema de manera eficaz, en los tiempos establecidos al igual que el resguardo de los mismos en las unidades correspondientes.		
FORMULA:	Tamaño total de la BD * 100 / Capacidad total de almacenamiento.		

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	TAMAÑO TOTAL DE LA BD					75	76	76						227
	CAPACIDAD TOTAL DE ALMACENAMIENTO					488	488	488	488	488	488	488	488	3,904
RESULTADO						15.3	15.5	15.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.8

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

GRÁFICA

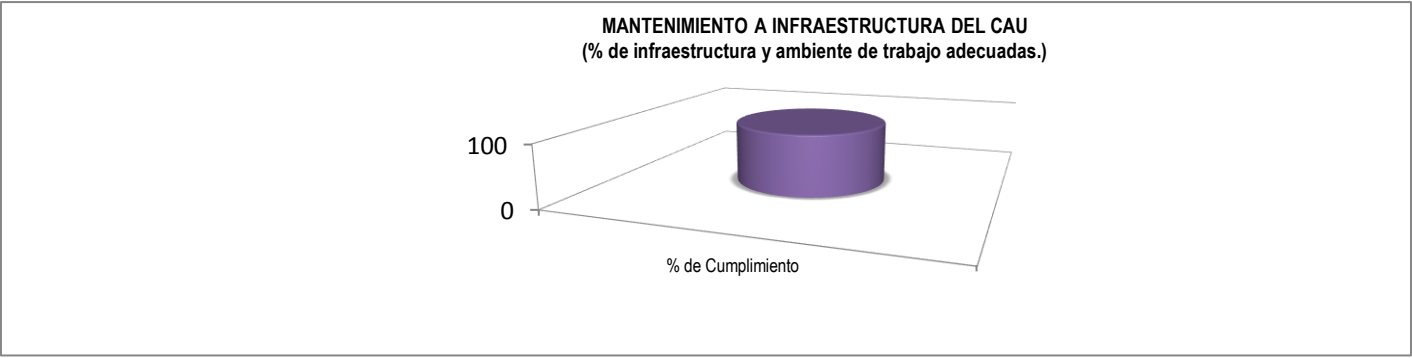


FECHA DE ELABORACIÓN:	8 de agosto de 2017	PERIODO:	2017
PROCESO:	Mantenimiento a Infraestructura del CAU		
INDICADOR:	% de infraestructura y ambiente de trabajo adecuadas.	META :	>=60%
OBJETIVO:	Realizar el mantenimiento de infraestructura del CAU, con el fin de mantenerla en óptimas condiciones y garantizar su uso para realizar las actividades operativas		
FORMULA:	Cumplimiento de cada elemento de infraestructura y ambiente de trabajo / número de los elementos de infraestructura y ambiente de trabajo * 100		

		Cumple		Observaciones
		Si(1)	No(0)	
INSTALACIONES	Eléctrica	1		.Se detectan fallas en el termostato del Aire acondicionado, la falla fue reportada .El escritorio del coordinador de CAU muestra deterioro, existen partes despegandose .Al regreso del periodo Vacaional, se detecta intermitencia en el servicio de datos
	Aire acondicionado	1		
	Red interna	1		
	Sanitarias	1		
EQUIPOS	Cómputo	1		
	Telefónicos	1		
MOBILIARIO	Escritorios	1		
	Sillas	1		
	Mesas	1		
	Libreros	1		
	Archiveros	1		
SERVICIOS	Internet	1		
	Telecomunicaciones	1		
ESPACIO DE TRABAJO	Cubículos	1		
	Oficinas	1		
	Archivos	1		
CONDICIONES AMBIENTALES	Iluminación	1		
	Temperatura	1		
	Ventilación	1		
SEGURIDAD	Extintidores y equipos contra incendios	1		
	Rutas de evacuación	1		
		% de Cumplimiento	100	

ACCIONES A TOMAR:	N/A
-------------------	-----

GRÁFICA



	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios ANALISIS DE DATOS			
revisión: 2	Clave del documento: CGSI-MC-01/09	Fecha de emisión: 25-05-2017	Versión: 0	Pagina 10 de 10

FECHA DE ELABORACIÓN:	8 de agosto de 2017	PERIODO:	Julio
PROCESO:	Satisfacción del cliente		
INDICADOR:	% de satisfacción del cliente	META :	>=95%
OBJETIVO:	Tomar acciones necesarias para garantizar la satisfaccion del cliente		
FORMULA:	Promedio de porcentajes de preguntas del grado de Satisfacción del Cliente		

Preguntas	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
El Ingeniero de Servicio soluciono su problemática (En tiempo y forma)		97.67		
El trato que obtuvo del Ingeniero de Servicio fue (Excelente)		97.67		
La calidad del servicio fue (Buena)		99.42		
Califique el tiempo de atención de su solicitud (Inmediato)		87.47		
Promedio:		95.5575		

OBSERVACIONES:	Se cumple la meta para etse periodo.
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA

