

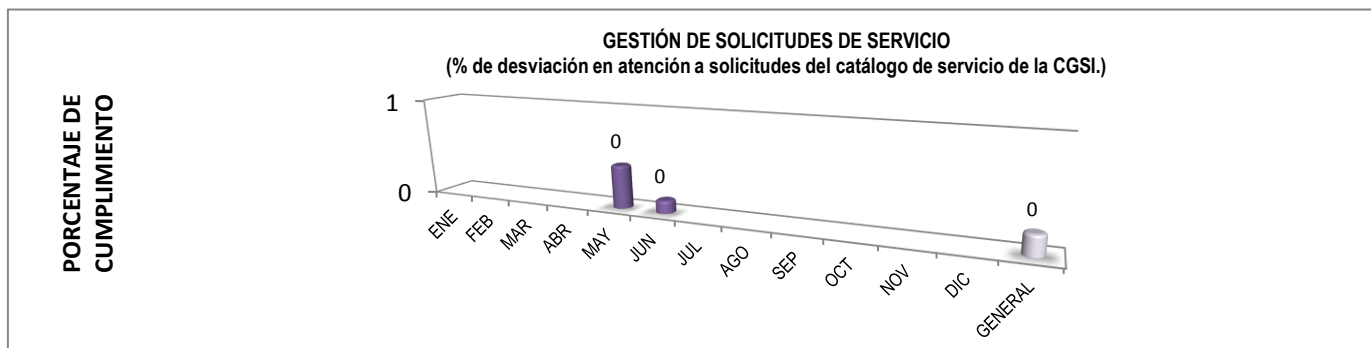
	<b>Instituto Politécnico Nacional</b> <b>Coordinación General de Servicios Informáticos</b> <b>Centro de Atención a Usuarios</b> <b>ANÁLISIS DE DATOS</b>			
revisión: 1	Clave del documento: CGSI-MC-01/09	Fecha de emisión: 25-05-2017	Versión: 0	Pagina 1 de 7

FECHA DE ELABORACIÓN:	7 de julio de 2017	PERIODO:	Junio
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							5,985
RESULTADO	TOTAL DE SOLICITUDES INFORMATIVAS REGISTRADAS												
					3	3							6
					0.2	0.1							0.1

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

#### GRÁFICA



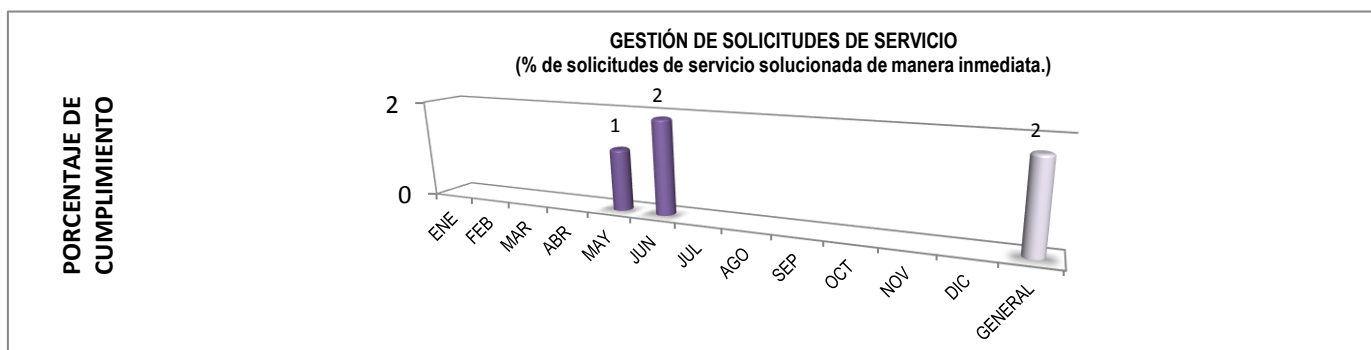
	<b>Instituto Politécnico Nacional</b> <b>Coordinación General de Servicios Informáticos</b> <b>Centro de Atención a Usuarios</b> <b>ANÁLISIS DE DATOS</b>			
revisión: 1	Clave del documento: CGSI-MC-01/09	Fecha de emisión: 25-05-2017	Versión: 0	Pagina 2 de 7

FECHA DE ELABORACIÓN:		7 de julio de 2017	PERIODO:	Junio
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							5,985
	TOTAL DE SOLICITUDES SOLUCIONADAS DE MANERA INMEDIATA					17	88							105
RESULTADO						1.2	1.9							1.8

OBSERVACIONES:	No se logra cumplir la meta para este periodo
ACCIONES A TOMAR:	Se nota una mejora en los servicios captados por el CAU, sin embargo debido a la alta demanda de servicios del mes, el indicador no refleja un resultado positivo.

#### GRÁFICA



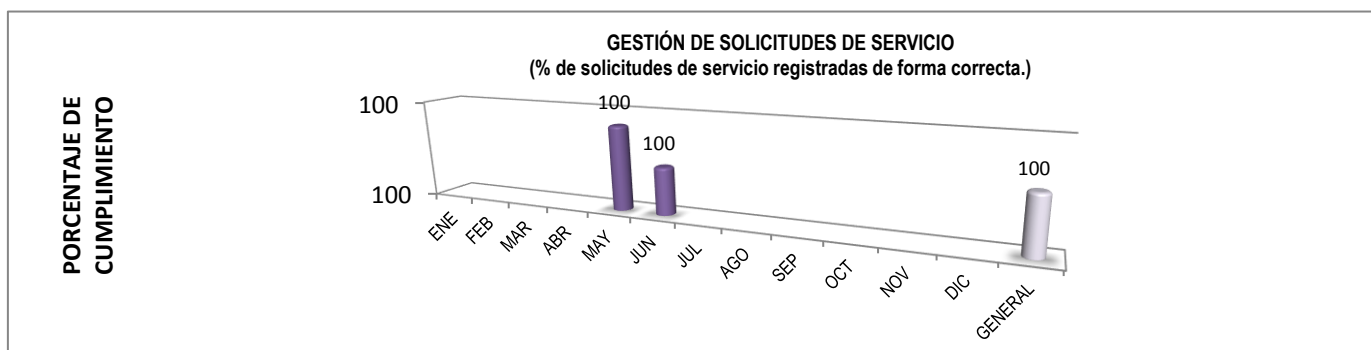
	<b>Instituto Politécnico Nacional</b> <b>Coordinación General de Servicios Informáticos</b> <b>Centro de Atención a Usuarios</b> <b>ANÁLISIS DE DATOS</b>			
revisión: 1	Clave del documento: CGSI-MC-01/09	Fecha de emisión: 25-05-2017	Versión: 0	Pagina 3 de 7

FECHA DE ELABORACIÓN:		7 de julio de 2017	PERIODO:	Junio
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							5,985
	NUMERO DE NC POR FALLA EN EL REGISTRO					1	12							13
RESULTADO						99.9	99.7							99.8

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

#### GRÁFICA



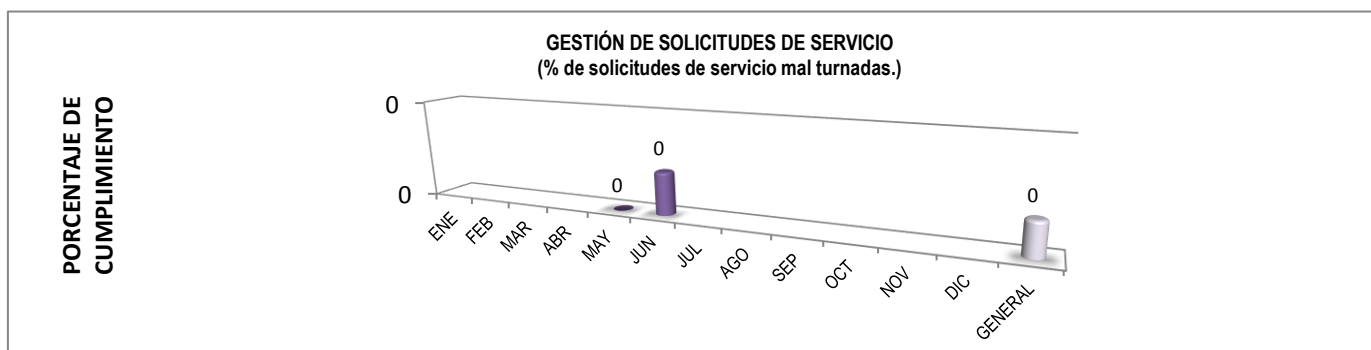
	<b>Instituto Politécnico Nacional</b> <b>Coordinación General de Servicios Informáticos</b> <b>Centro de Atención a Usuarios</b> <b>ANÁLISIS DE DATOS</b>			
revisión: 1	Clave del documento: CGSI-MC-01/09	Fecha de emisión: 25-05-2017	Versión: 0	Pagina 4 de 7

FECHA DE ELABORACIÓN:		7 de julio de 2017	PERIODO:	Junio
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			

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS					1,368	4,617							5,985
	TOTAL DE SOLICITUDES MAL TURNADAS					0	1							1
RESULTADO						0.0	0.0							0.0

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

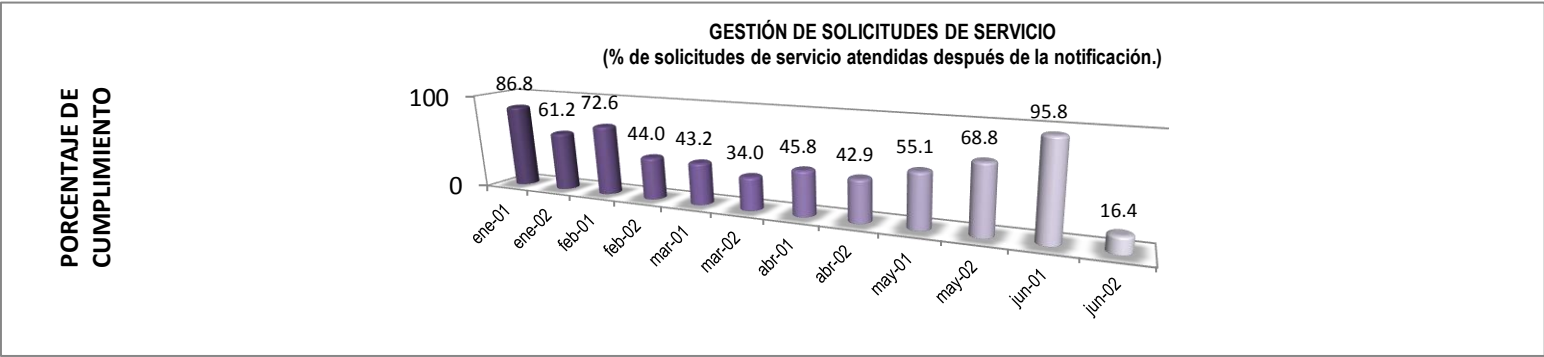
## GRÁFICA



FECHA DE ELABORACIÓN:	7 de julio de 2017	PERIODO:	Junio
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	

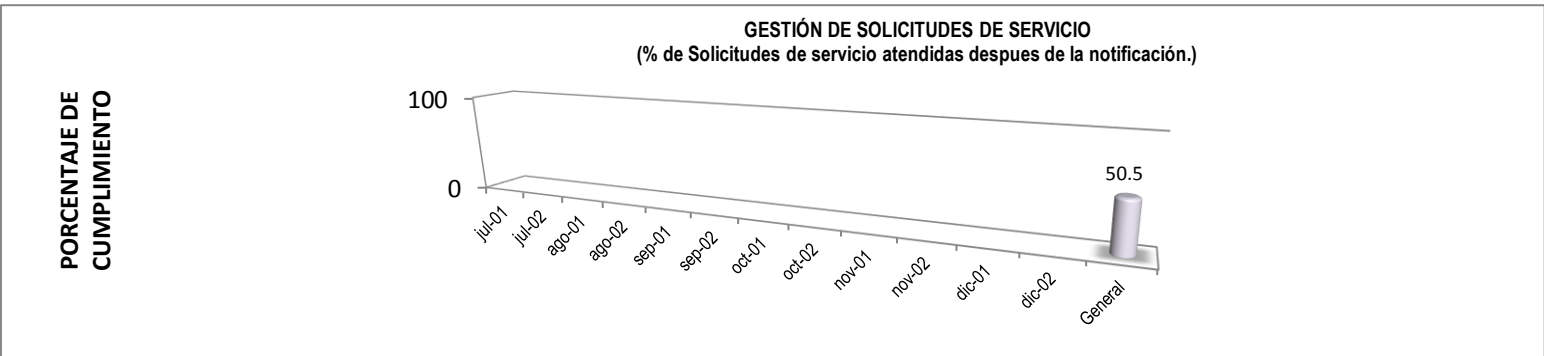
GRÁFICA



		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													3,507.0
	NO. DE SS QUE PERMANECEN EN ESTADO ASIGNADO, TURNADO O REASIGNADO DESPUÉS DE 2 SEMANAS													6,942.0
RESULTADO														50.5

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

GRÁFICA



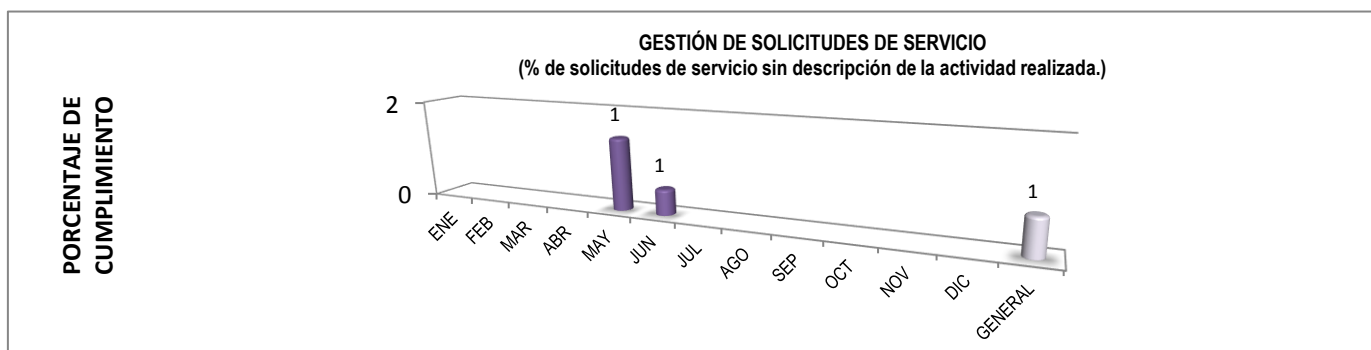
	<b>Instituto Politécnico Nacional</b> <b>Coordinación General de Servicios Informáticos</b> <b>Centro de Atención a Usuarios</b> <b>ANÁLISIS DE DATOS</b>			
revisión: 1	Clave del documento: CGSI-MC-01/09	Fecha de emisión: 25-05-2017	Versión: 0	Pagina 6 de 7

FECHA DE ELABORACIÓN:	7 de julio de 2017	PERIODO:	Junio
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							5,985
	TOTAL DE SOLICITUDES SIN DESCRIPCION DE ACTIVIDAD REALIZADA					20	24							44
RESULTADO						1.5	0.5							0.7

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

#### GRÁFICA



	<b>Instituto Politécnico Nacional</b> <b>Coordinación General de Servicios Informáticos</b> <b>Centro de Atención a Usuarios</b> <b>ANALISIS DE DATOS</b>			
revisión: 1	Clave del documento: CGSI-MC-01/09	Fecha de emisión: 25-05-2017	Versión: 0	Pagina 7 de 7

<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	7 de julio de 2017	<b>PERIODO:</b>	Junio
<b>PROCESO:</b>	Respaldo de la BD de CRM		
<b>INDICADOR:</b>	% de almacenamiento máximo de la BD.	<b>META :</b>	<80%
<b>OBJETIVO:</b>	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.		
<b>FORMULA:</b>	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												
	CAPACIDAD TOTAL DE ALMACENAMIENTO												
RESULTADO													

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

## GRÁFICA

