	<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>3 de octubre de 2016</b>	<b>PERIODO:</b>	Septiembre
<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	0	0	0	13,300
	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	0	0	0	26
RESULTADO	% de cumplimiento	99.8	99.9	99.5	100.0	100.0	100.0	100.0	99.7	99.7	0.0	0.0	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



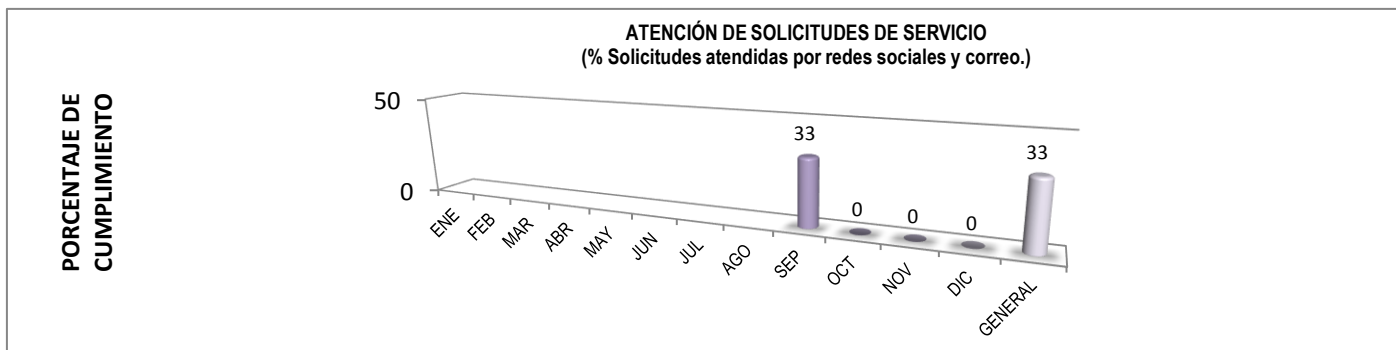
	<b>INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL</b> <b>COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b> <b>CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS</b> <b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	FO-DGL-05
		VERSIÓN:05


<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	<b>3 de octubre de 2016</b>	<b>PERIODO:</b>	Septiembre
<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	0	0	0	18
	TOTAL DE ORDENES DE SERVICIO SIN REGISTRAR EN SAI									6	0	0	0	6
RESULTADO	% de cumplimiento									33.3	0.0	0.0	0.0	33.3

<b>OBSERVACIONES:</b>	Se detectan varias ordenes que no se pueden registrar en SAI, debido a su entrega fuera de tiempo
<b>ACCIONES A TOMAR:</b>	El personal del CAU, contactará con los Ingenieros de Servicio para minimizar el uso del block de órdenes de servicio y ofrecer alternativas para el registro de sus actividades.

#### GRÁFICA



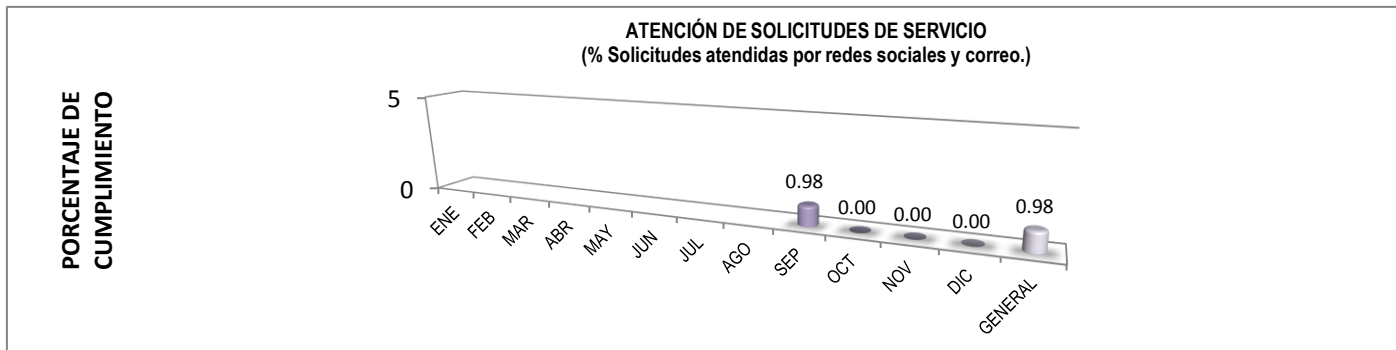
	<b>INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL</b> <b>COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b> <b>CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS</b> <b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	FO-DGL-05
		VERSIÓN:05


<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	<b>3 de octubre de 2016</b>	<b>PERIODO:</b>	Septiembre
<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	0	0	0	1,832
	TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS VÍA ORDEN DE SERVICIO									18	0	0	0	18
RESULTADO	% de cumplimiento									1.0	0.0	0.0	0.0	1.0

OBSERVACIONES:	Se cumple la meta
ACCIONES A TOMAR:	N/A

#### GRÁFICA



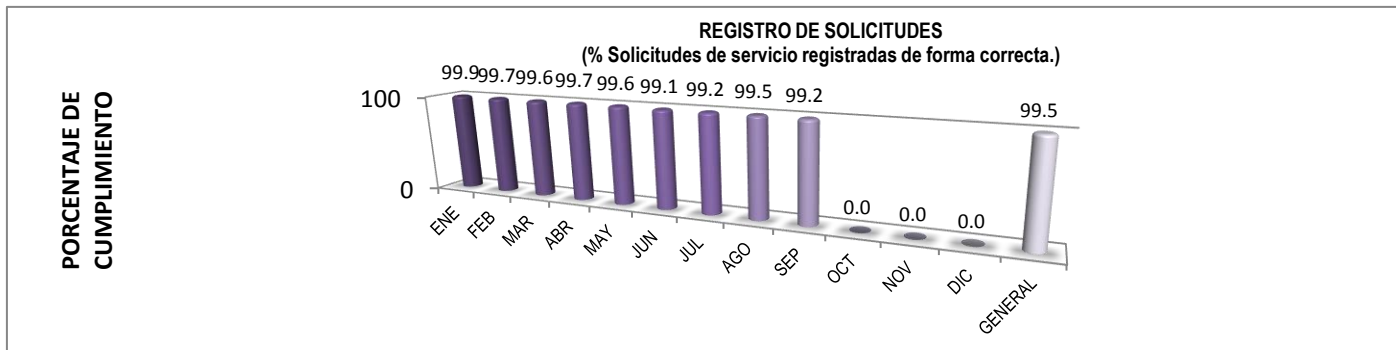
	<b>INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL</b> <b>COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b> <b>CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS</b> <b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	FO-DGL-05
		VERSIÓN:05


<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	<b>3 de octubre de 2016</b>	<b>PERIODO:</b>	Septiembre
<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	0	0	0	13,300
	NC POR FALLA EN EL REGISTRO	1	5	6	4	4	12	3	14	15	0	0	0	64
RESULTADO	% de cumplimiento	99.93	99.72	99.59	99.69	99.65	99.11	99.22	99.47	99.18	0.00	0.00	0.00	99.52

<b>OBSERVACIONES:</b>	Se detecta que las no conformidades aumentaron en este mes.
<b>ACCIONES A TOMAR:</b>	El personal del CAU, estará atento de la tendencia de este indicador.

#### GRÁFICA

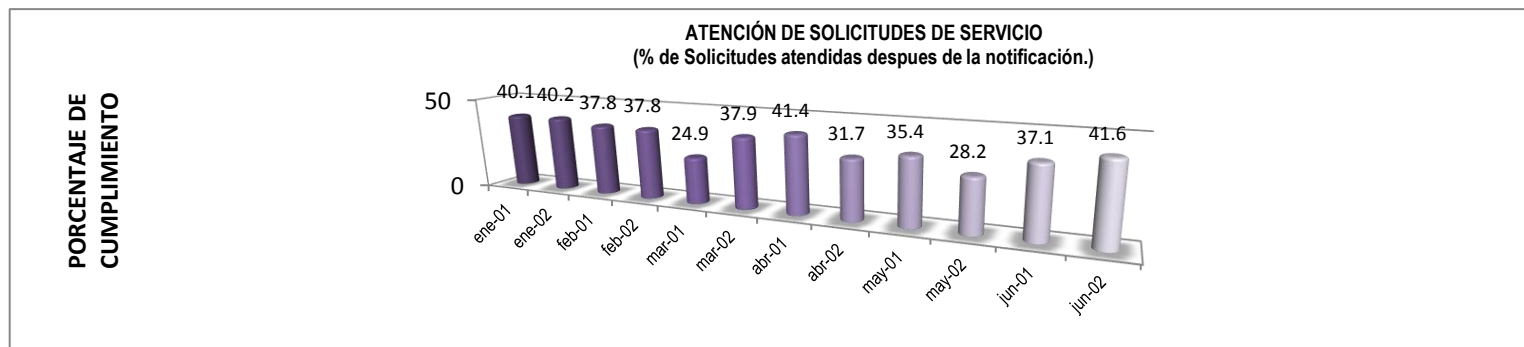


	<b>INSTITUTO POLITECNIO NACIONAL</b> <b>COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b> <b>CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS</b> <b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	FO-DGL-05
		VERSIÓN:05

<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	<b>3 de octubre de 2016</b>	<b>PERIODO:</b>	Septiembre
<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	
<b>DATOS</b>	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	
<b>RESULTADO</b>	% 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	

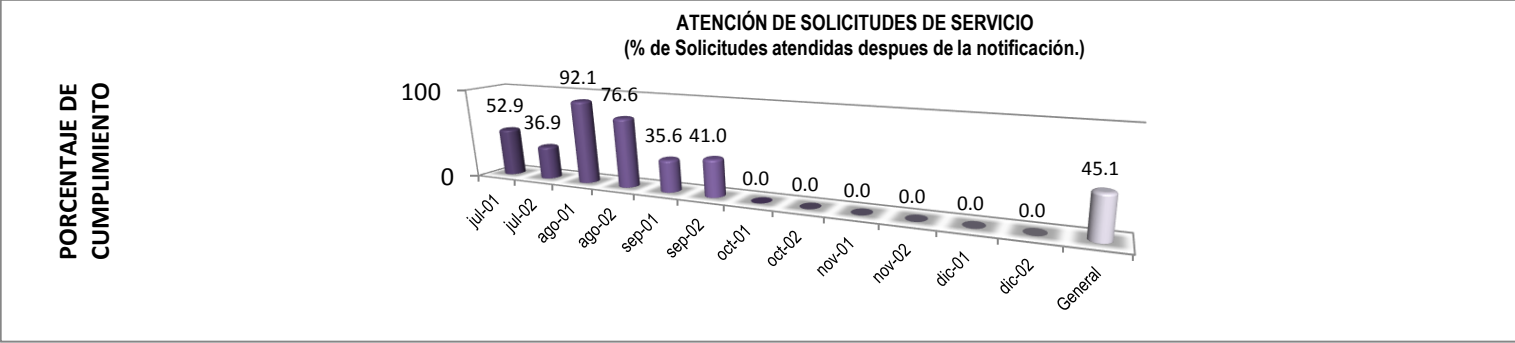
## GRÁFICA




		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	0	0	0	0	0	0	3,334.0
	NO. DE SS QUE PERMANECEN EN ESTADO ASIGNADO, TURNADO O REASIGNADO DESPUÉS DE 2 SEMANAS	255	293	707	526	556	383	0	0	0	0	0	0	7,393.0
RESULTADO	% de cumplimiento	52.94	36.86	92.08	76.62	35.61	40.99	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	45.1

OBSERVACIONES:	El promedio de ambas quincenas para el mes de septiembre no cumple con la meta establecida, debido a que la cantidad de servicios que atiende cada departamento varía según la demanda en el periodo.
ACCIONES A TOMAR:	El responsable de análisis determinará la efectividad del indicador o de los datos medidos. Asimismo se recomienda revisar la efectividad de las notificaciones, ya que cuando son muy frecuentes el destinatario comienza a ignorar los avisos.

**GRÁFICA**



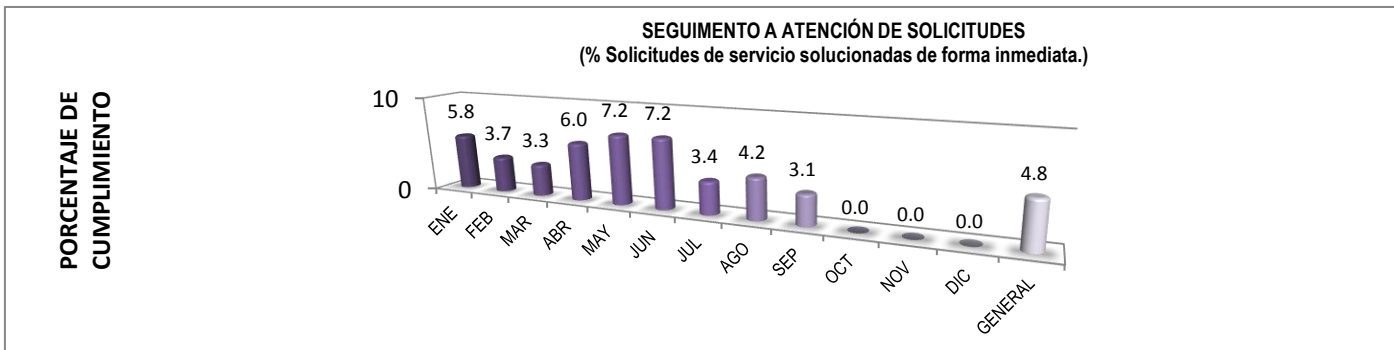
	<b>INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL</b> <b>COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b> <b>CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS</b> <b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	FO-DGL-05
		VERSIÓN:05


<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	<b>3 de octubre de 2016</b>	<b>PERIODO:</b>	Septiembre
<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	0	0	0	636
	NO. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL CAU	1,421	1,768	1,469	1305	1127	1353	386	2639	1832	0	0	0	13300
RESULTADO	% de cumplimiento	6	4	3	6	7.19	7	3	4	3	0	0	0	4.78

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

#### GRÁFICA



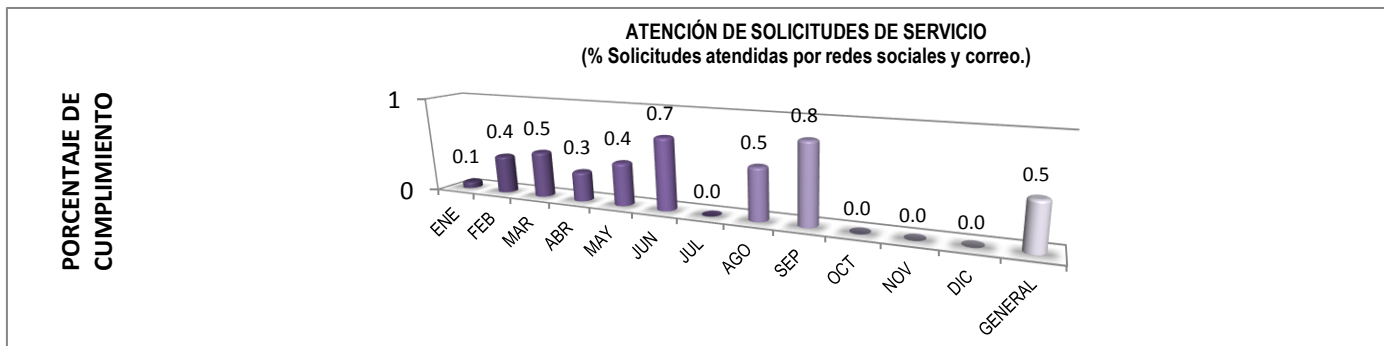
	<b>INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL</b> <b>COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b> <b>CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS</b> <b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	FO-DGL-05
		VERSIÓN:05

<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	<b>3 de octubre de 2016</b>	<b>PERIODO:</b>	Septiembre
<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	0	0	0	63
	TOTAL DE SOLICITUDES REGISTRADAS	1,421	1,768	1,469	1,305	1,127	1,353	386	2,639	1,832	0	0	0	13,300
RESULTADO	% de cumplimiento	0.1	0.4	0.5	0.3	0.4	0.7	0.0	0.5	0.8	0.0	0.0	0.0	0.47

OBSERVACIONES:	Se alcanza la meta, aunque el número de solicitudes mal turnadas ha incrementado en los 2 últimos meses
ACCIONES A TOMAR:	N/A

#### GRÁFICA





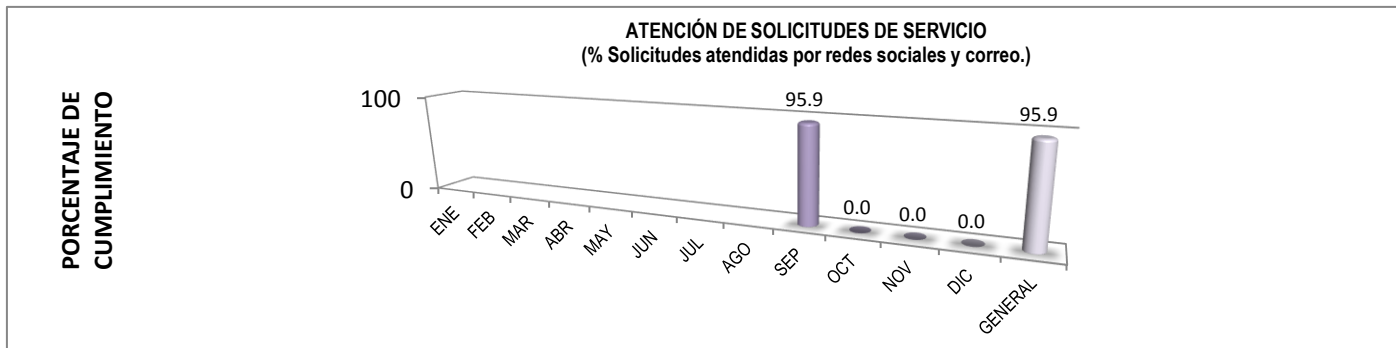
	<b>INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL</b> <b>COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b> <b>CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS</b> <b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	FO-DGL-05
		VERSIÓN:05


<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	<b>3 de octubre de 2016</b>	<b>PERIODO:</b>	Septiembre
<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	0	0	0	217
	TOTAL DE ENCUESTAS EN NIVEL ALTO									208	0	0	0	208
RESULTADO	% de cumplimiento									95.9	0.0	0.0	0.0	95.85

<b>OBSERVACIONES:</b>	No se alcanza la meta para este periodo, debido a posibles omisiones en los datos.
<b>ACCIONES A TOMAR:</b>	El responsable del análisis,validará los datos de las encuestas para evitar omisiones.

#### GRÁFICA



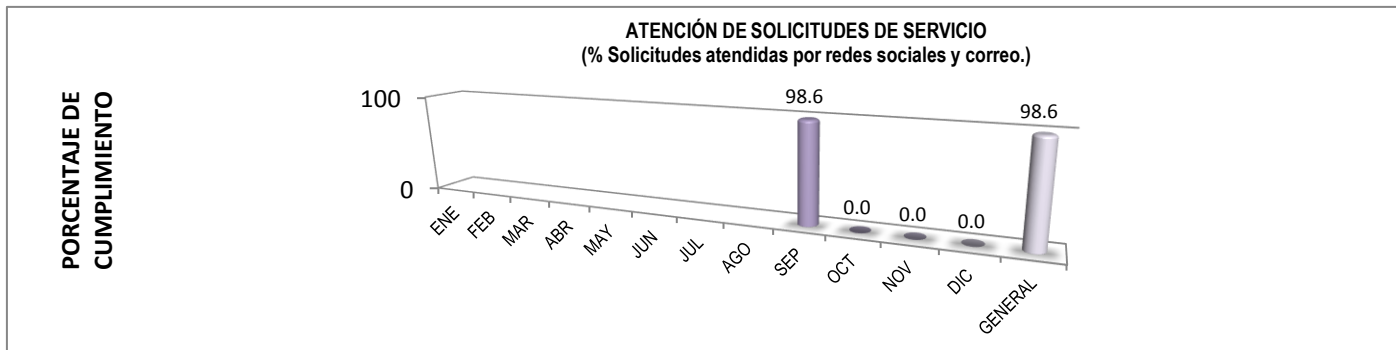
	<b>INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL</b> <b>COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b> <b>CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS</b> <b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	FO-DGL-05
		VERSIÓN:05


<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	<b>3 de octubre de 2016</b>	<b>PERIODO:</b>	Septiembre
<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	0	0	0	217
	TOTAL DE ENCUESTAS QUE CALIFICAN CON PROFESIONAL									214	0	0	0	214
RESULTADO	% de cumplimiento									98.6	0.0	0.0	0.0	98.62

<b>OBSERVACIONES:</b>	Se alcanza la meta en el periodo
<b>ACCIONES A TOMAR:</b>	N/A

#### GRÁFICA



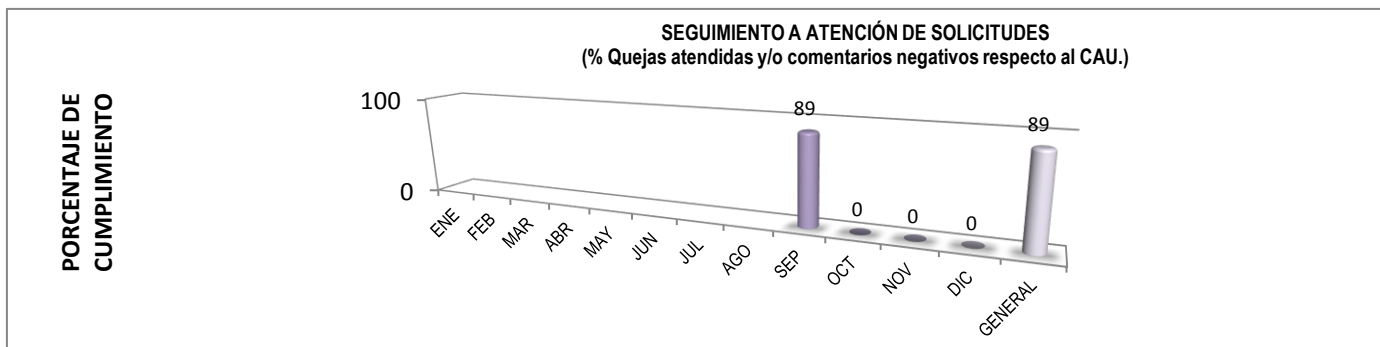
	<b>INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL</b> <b>COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b> <b>CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS</b> <b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	FO-DGL-05
		VERSIÓN:05


<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	<b>3 de octubre de 2016</b>	<b>PERIODO:</b>	Septiembre
<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	0	0	0	47
	TOTAL DE SEGUIMIENTOS A QUEJAS ATENDIDAS POR EL CAU									5	0	0	0	5
RESULTADO	% de cumplimiento									89.4	0.0	0.0	0.0	89.4

<b>OBSERVACIONES:</b>	No se alcanza la meta para este periodo
<b>ACCIONES A TOMAR:</b>	El personal del CAU, trabajará para completar la bitácora de quejas del periodo.

## GRÁFICA



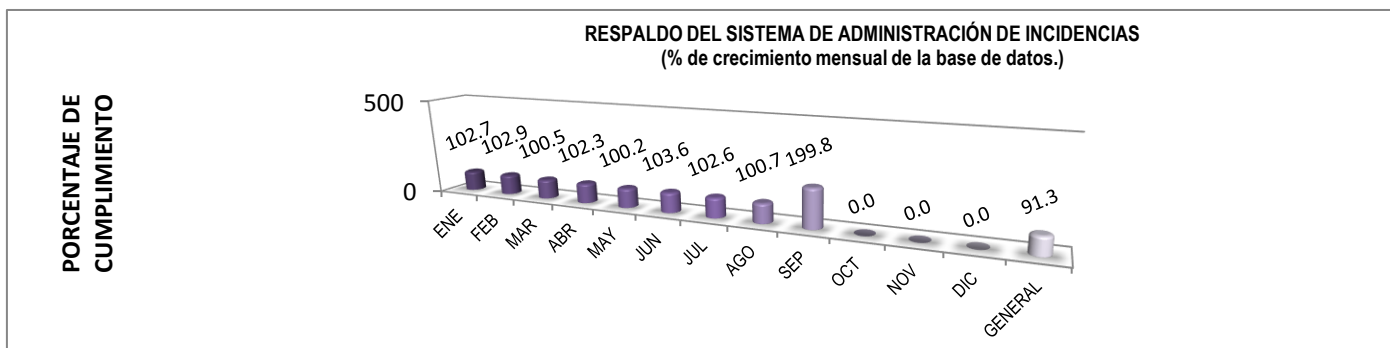
	<b>INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL</b> <b>COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b> <b>CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS</b> <b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	FO-DGL-05
		VERSIÓN:05


<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	<b>3 de octubre de 2016</b>	<b>PERIODO:</b>	Septiembre
<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	0	0	0	637,704
	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	0	0	698,827
RESULTADO	% de cumplimiento	102.66	102.87	100.48	102.26	100.17	103.58	102.61	100.66	199.81	0.00	0.00	0.00	91.25

OBSERVACIONES:	Se alcanza la meta para el periodo
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>3 de octubre de 2016</b>	<b>PERIODO:</b>	Septiembre
<b>PROCESO:</b>	GENERACIÓN DE REPORTES GERENCIALES		
<b>INDICADOR:</b>	CANTIDAD DE REPORTES GERENCIALES ENTREGADOS	<b>META :</b>	1
<b>OBJETIVO:</b>	GENERACIÓN DE REPORTES ESTADÍSTICOS DE LOS SERVICIOS REGISTRADOS EN EL SAI, COMO APOYO A LA TOMA DE DECISIONES DE LOS FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES INDICANDO EL RESULTADO DE SUS ACTIVIDADES DE ATENCIÓN ANTE LA SOLICITUD DE SERVICIOS O LA CORRECCIÓN DE FALLAS EN EL SERVICIO		
<b>FORMULA:</b>	NO. DE REPORTES ADICIONALES + NO. DE REPORTE GERENCIAL		

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	NO. DE REPORTES ADICIONALES	N/A	N/A	0	N/A	N/A	0	N/A	N/A	0	N/A	N/A	0	0
	NO. DE REPORTE GERENCIAL	N/A	N/A	1	N/A	N/A	1	N/A	N/A	1	N/A	N/A	0	3
RESULTADO	% de cumplimiento	N/A	N/A	0	N/A	N/A	0	N/A	N/A	1	N/A	N/A	0	0.75

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

#### GRÁFICA

