

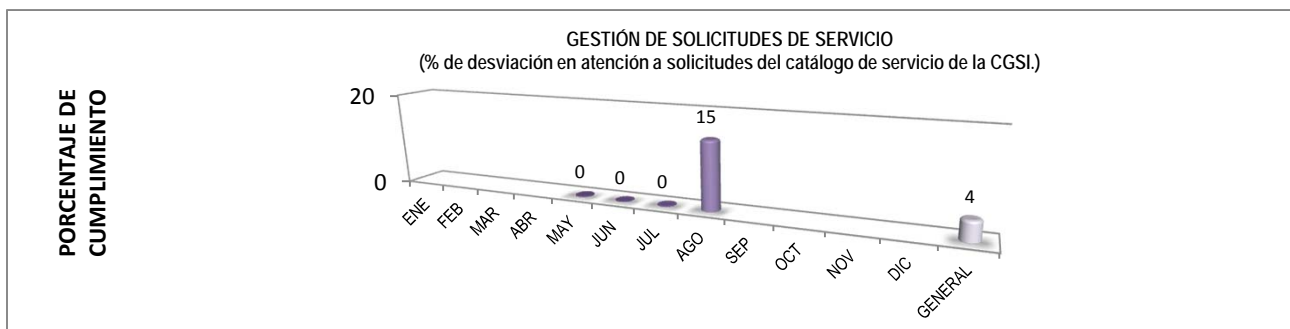
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios ANÁLISIS DE DATOS			
revisión: 3	Clave del documento: CGSI-MC-01/09	Fecha de emisión: 25-05-2017	Versión: 0	Pagina 1 de 7

FECHA DE ELABORACIÓN:	7 de septiembre de 2017	PERIODO:	Agosto
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	2,499					9,000
	TOTAL DE SOLICITUDES INFORMATIVAS REGISTRADAS					3	3	1	364					371
RESULTADO						0.2	0.1	0.2	14.6					4.1

OBSERVACIONES:	Se supera el limite establecido en la meta, el incumplimiento es ocasionado por el numero de correos de usuarios que solicitan atencion al correo con boleta PM
ACCIONES A TOMAR:	Se deben buscar maneras mas efficientes para comunicar los requisitos de los servicios y asi evitar el procesamiento de solicitudes invalidas

GRÁFICA



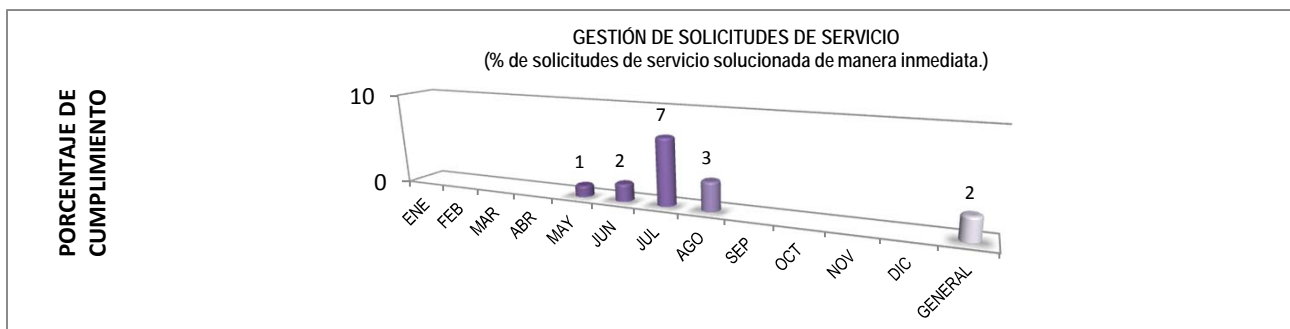
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios ANÁLISIS DE DATOS			
revisión: 3	Clave del documento: CGSI-MC-01/09	Fecha de emisión: 25-05-2017	Versión: 0	Pagina 2 de 7

FECHA DE ELABORACIÓN:	7 de septiembre de 2017	PERIODO:	Agosto
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	2,499					9,000
	TOTAL DE SOLICITUDES SOLUCIONADAS DE MANERA INMEDIATA					17	88	37	78					220
RESULTADO						1.2	1.9	7.2	3.1					2.4

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

GRÁFICA



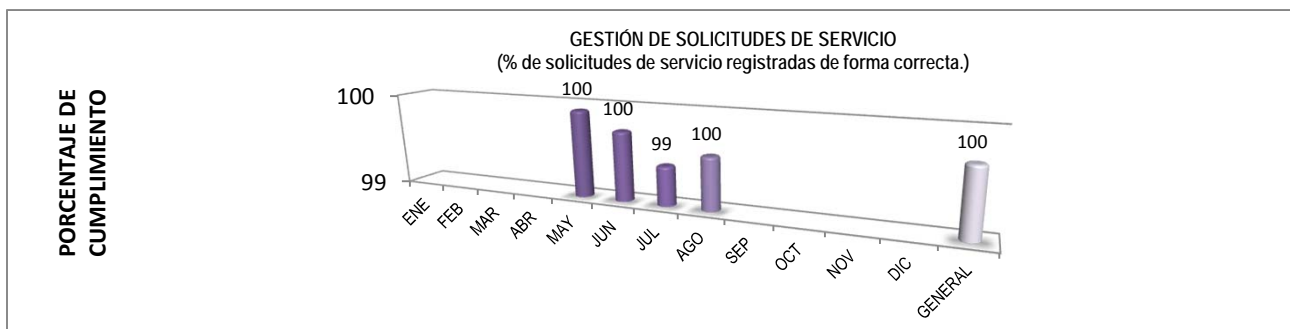
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios ANÁLISIS DE DATOS			
revisión: 3	Clave del documento: CGSI-MC-01/09	Fecha de emisión: 25-05-2017	Versión: 0	Pagina 3 de 7

FECHA DE ELABORACIÓN:	7 de septiembre de 2017	PERIODO:	Agosto
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	2,499					9,000
	NUMERO DE NC POR FALLA EN EL REGISTRO					1	12	3	11					27
RESULTADO						99.9	99.7	99.4	99.6					99.7

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

GRÁFICA



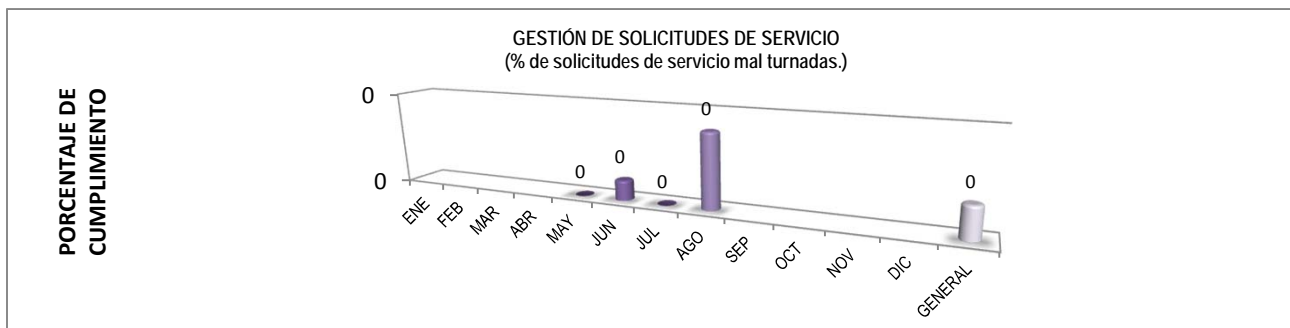
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios ANÁLISIS DE DATOS			
revisión: 3	Clave del documento: CGSI-MC-01/09	Fecha de emisión: 25-05-2017	Versión: 0	Pagina 4 de 7

FECHA DE ELABORACIÓN:	7 de septiembre de 2017	PERIODO:	Agosto
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	516	2,499					9,000
	TOTAL DE SOLICITUDES MAL TURNADAS					0	1	0	2					3
RESULTADO						0.0	0.0	0.0	0.1					0.0

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

GRÁFICA

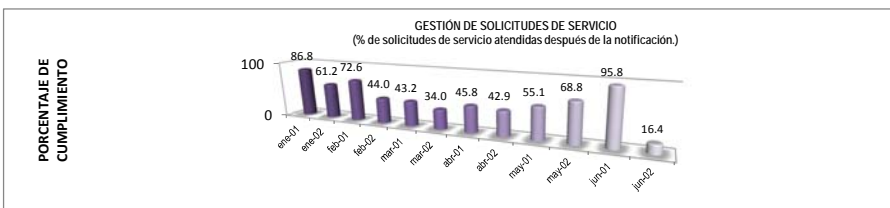


	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios ANÁLISIS DE DATOS			
	revisión: 3	Clave del documento: CGSI-MC-01/09	Fecha de emisión: 25-05-2017	Versión: 0
Pagina 5 de 7				

FECHA DE ELABORACIÓN:	7 de septiembre de 2017	PERIODO:	Agosto
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.		
FÓRMULA:	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 DESPUES 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 DESPUES 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	

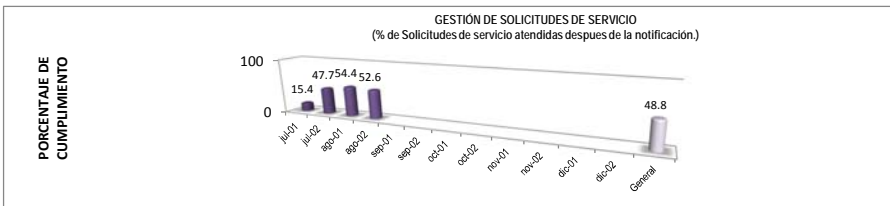
GRÁFICA



		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 DESPUES DE SER NOTIFICADOS	67	124	135	160									3,993.0
	NO. DE SS QUE PERMANECEN EN ESTADO ASIGNADO, TURNADO O REASIGNADO DESPUES DE 2 SEMANAS	436	260	248	304									8,190.0
RESULTADO		15.37	47.69	54.44	52.63									48.8

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

GRÁFICA



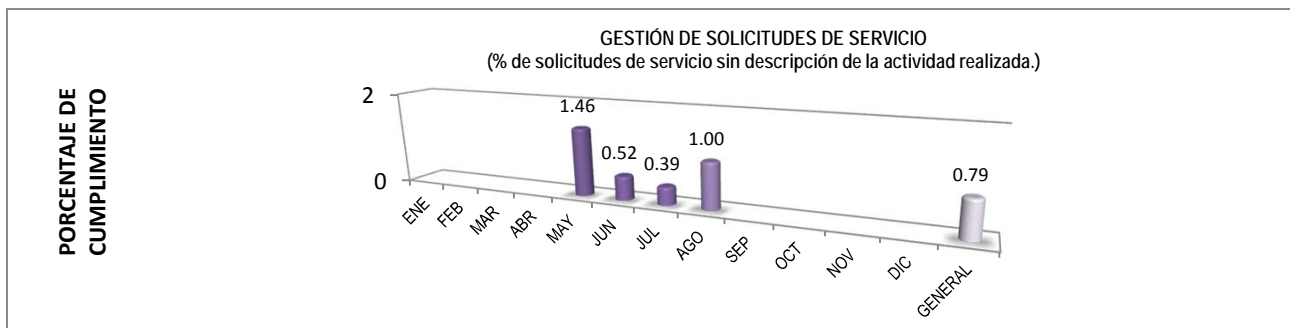
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios ANÁLISIS DE DATOS			
revisión: 3	Clave del documento: CGSI-MC-01/09	Fecha de emisión: 25-05-2017	Versión: 0	Pagina 6 de 7

FECHA DE ELABORACIÓN:	7 de septiembre de 2017	PERIODO:	Agosto
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	2,499					9,000
	TOTAL DE SOLICITUDES SIN DESCRIPCION DE ACTIVIDAD REALIZADA					20	24	2	25					71
RESULTADO						1.5	0.5	0.4	1.0					0.8

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: 3	Clave del documento: CGSI-MC-01/09	Fecha de emisión: 25-05-2017	Versión: 0	Pagina 7 de 7

FECHA DE ELABORACIÓN:	7 de septiembre de 2017	PERIODO:	Agosto
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	78					304
	CAPACIDAD TOTAL DE ALMACENAMIENTO					488	488	488	488	488	488	488	488	3,904
RESULTADO						15.3	15.5	15.7	15.9	0.0	0.0	0.0	0.0	7.8

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

GRÁFICA

