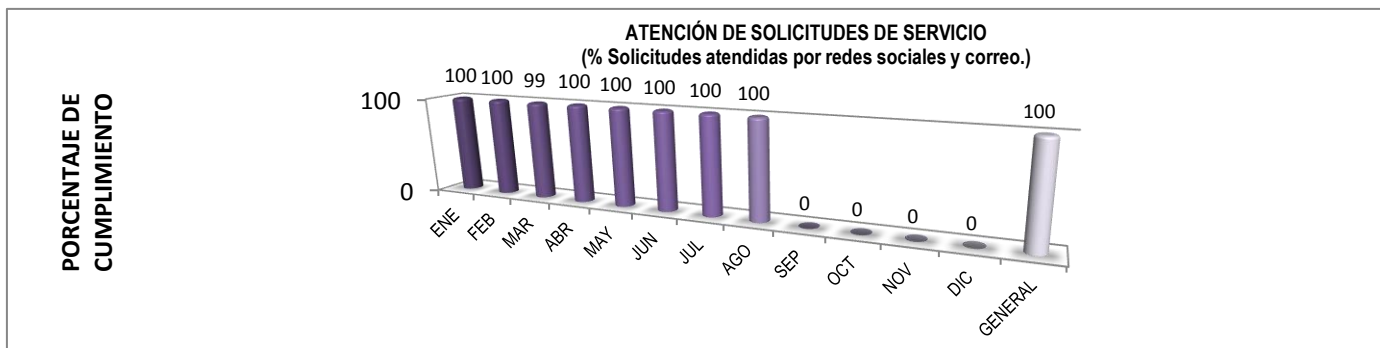
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04


FECHA DE ELABORACIÓN:	8 de septiembre de 2016	PERIODO:	Agosto
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	1,421	1,768	1,469	1,305	1,127	1,353	386	2,639	0	0	0	0	11,468
	TOTAL DE SOLICITUDES DE SERVICIO NO REGISTRADAS POR FALTA DE DATOS O ENTREGADAS FUERA DE TIEMPO	3	2	8	0	0	0	0	7	0	0	0	0	20
RESULTADO	% de cumplimiento	99.8	99.9	99.5	100.0	100.0	100.0	100.0	99.7	0.0	0.0	0.0	0.0	99.8

OBSERVACIONES:	Se superó la meta, debido a la demanda de solicitudes que hubo para la generación de cuentas de correo institucionales por parte de la Escuela Superior de Medicina.
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA



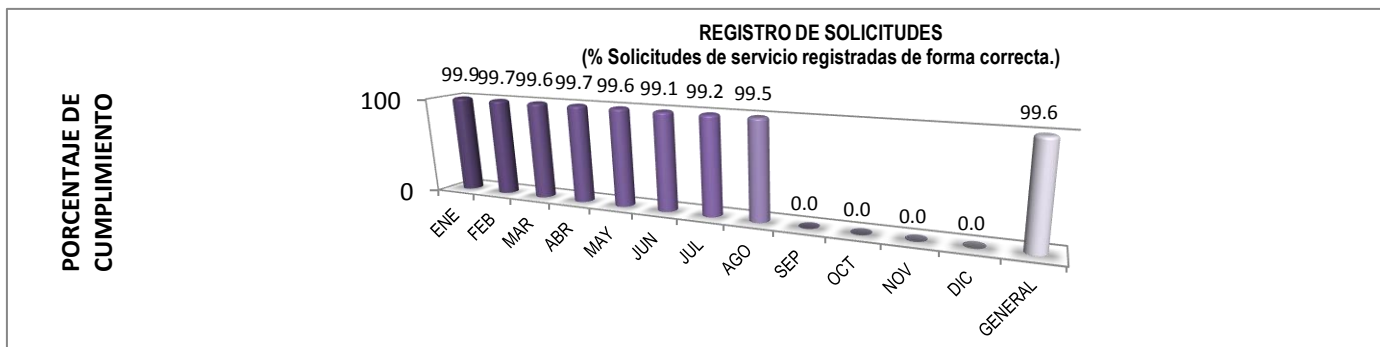
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04


FECHA DE ELABORACIÓN:	8 de septiembre de 2016	PERIODO:	Agosto
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	1,421	1,768	1,469	1,305	1,127	1,353	386	2,639	0	0	0	0	11,468
	NC POR FALLA EN EL REGISTRO	1	5	6	4	4	12	3	14	0	0	0	0	49
RESULTADO	% de cumplimiento	99.93	99.72	99.59	99.69	99.65	99.11	99.22	99.47	0.00	0.00	0.00	0.00	99.57

OBSERVACIONES:	Se detectan algunos errores al registrar solicitudes cuando se les asigna el estado (turnado en lugar de solución inmediata)
ACCIONES A TOMAR:	Se revisará si el tiempo de registro es suficiente para validar la información, ya que los errores pueden ser causados por la rapidez al momento del registro de la solicitud

GRÁFICA

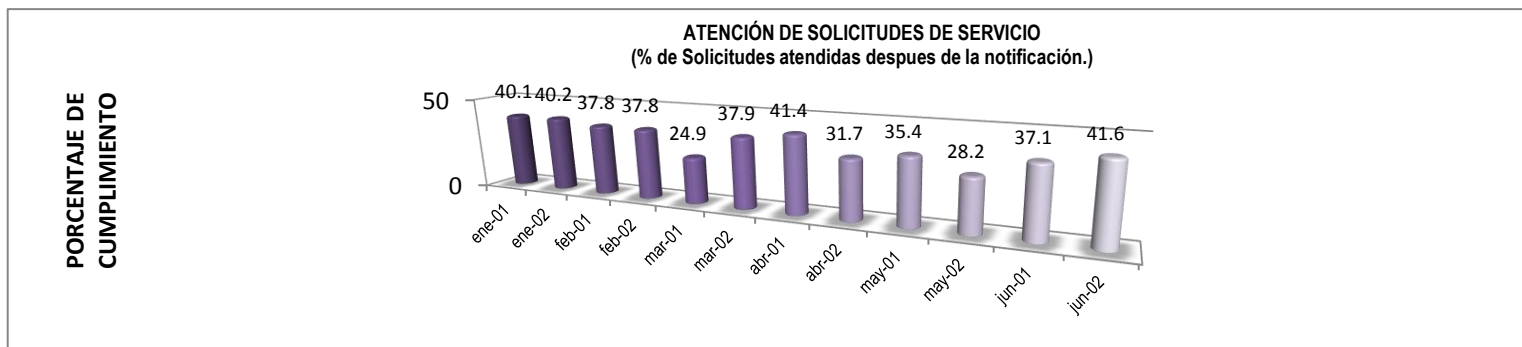


	INSTITUTO POLITECNIO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04

FECHA DE ELABORACIÓN:	8 de septiembre de 2016	PERIODO:	Agosto
PROCESO:	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO (ESTADO ASIGNADO, REASIGNADO Y OBSERVACIÓN)		
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	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	
RESULTADO	% 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	

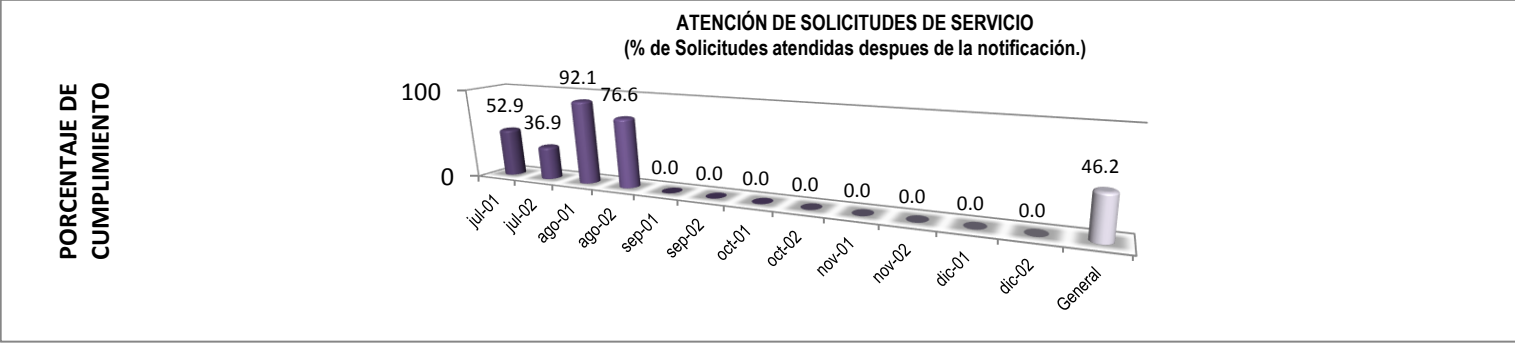
GRÁFICA




		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	0	0	0	0	0	0	0	0	2,979.0
	NO. DE SS QUE PERMANECEN EN ESTADO ASIGNADO, TURNADO O REASIGNADO DESPUÉS DE 2 SEMANAS	255	293	707	526	0	0	0	0	0	0	0	0	6,454.0
RESULTADO	% de cumplimiento	52.94	36.86	92.08	76.62	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	46.2

OBSERVACIONES:	El promedio de ambas quincenas para el mes de agosto, cumple con la meta establecida, se nota un repunte en la metrica, que se deriva de la inclusion de reportes semanales en las acciones para que los departamentos cumplan con la atencion de servicios
ACCIONES A TOMAR:	Se hará revisión del indicador

GRÁFICA



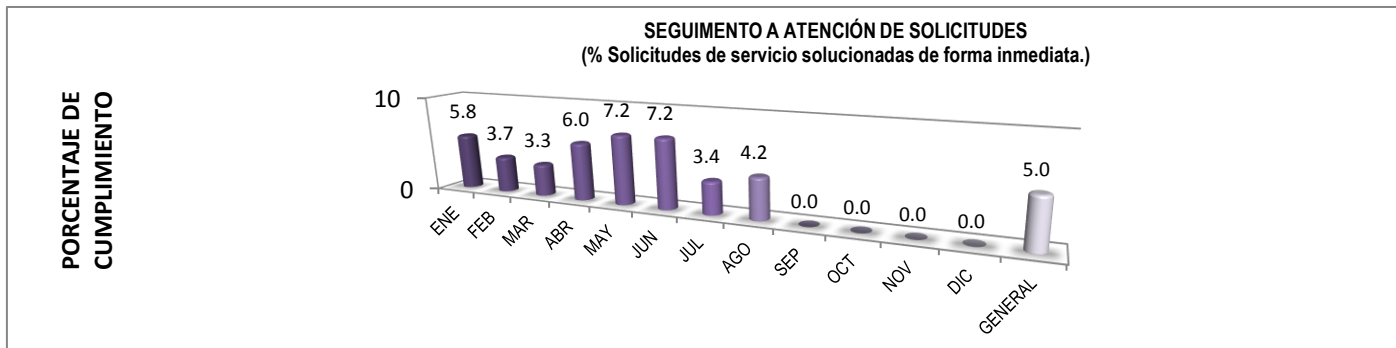
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04


FECHA DE ELABORACIÓN:	8 de septiembre de 2016	PERIODO:	Agosto
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	82	66	49	78	81	98	13	112	0	0	0	0	579
	NO. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL CAU	1,421	1,768	1,469	1305	1127	1353	386	2639	0	0	0	0	11468
RESULTADO	% de cumplimiento	6	4	3	6	7.19	7	3	4	0	0	0	0	5.05

OBSERVACIONES:	Se logra alcanzar la meta del indicador para este mes.
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA



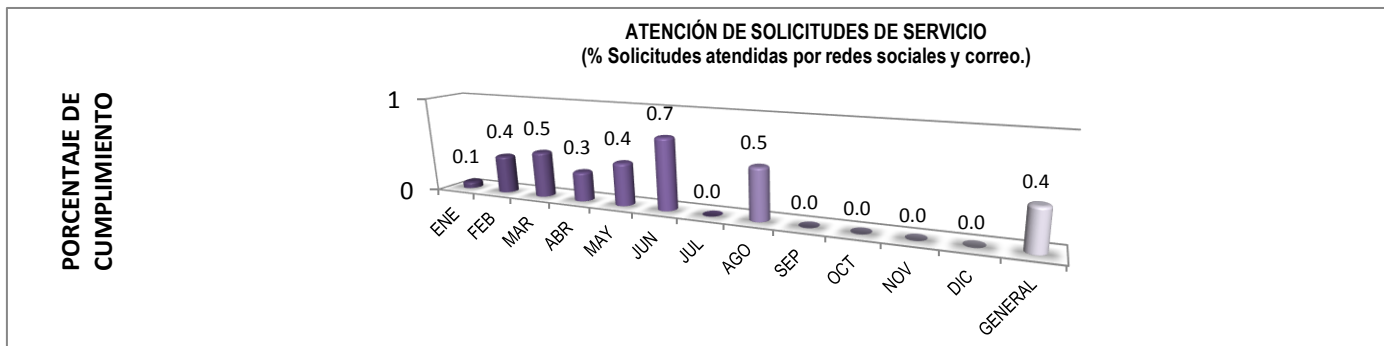
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04


FECHA DE ELABORACIÓN:	8 de septiembre de 2016	PERIODO:	Agosto
PROCESO:	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO (ESTADO-RETURNADO)		
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	7	4	5	10	0	14	0	0	0	0	48
	TOTAL DE SOLICITUDES REGISTRADAS	1,421	1,768	1,469	1,305	1,127	1,353	386	2,639	0	0	0	0	11,468
RESULTADO	% de cumplimiento	0.1	0.4	0.5	0.3	0.4	0.7	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.42

OBSERVACIONES:	
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA



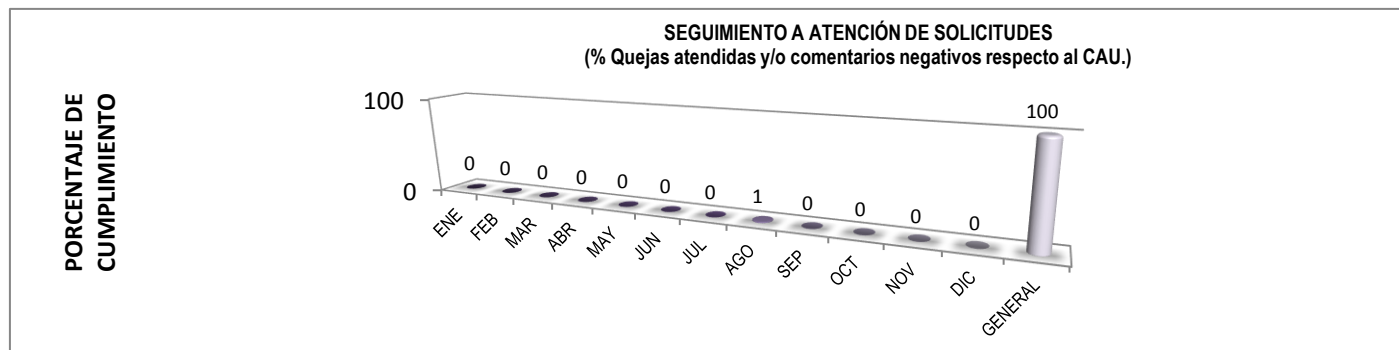
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04


FECHA DE ELABORACIÓN:	8 de septiembre de 2016	PERIODO:	Agosto
PROCESO:	SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES		
INDICADOR:	% DE QUEJAS ATENDIDAS Y/O COMENTARIOS NEGATIVOS RESPECTO AL CAU	META :	100%
OBJETIVO:	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.		
FORMULA:	QUEJAS ATENDIDAS Y/O COMENTARIOS NEGATIVOS RESPECTO AL CAU / QUEJAS DEL CAU *100		

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	QUEJAS ATENDIDAS Y/O COMENTARIOS NEGATIVOS RESPECTO AL CAU / QUEJAS DEL CAU *100	0	0	0	0	0	0	0	1	0		0	0	1
	QUEJAS ATENDIDAS Y/O COMENTARIOS NEGATIVOS RESPECTO AL CAU	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0
RESULTADO	% de cumplimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	100

OBSERVACIONES:	Se realizaron varias llamadas al 29832, el usuario manifestó que no obtuvo respuesta
ACCIONES A TOMAR:	Se activará un aviso en el conmutador, el cual servirá como alternativa de atención, sólo cuando los agentes telefónicos estén ocupados y no puedan atender las llamadas.

GRÁFICA



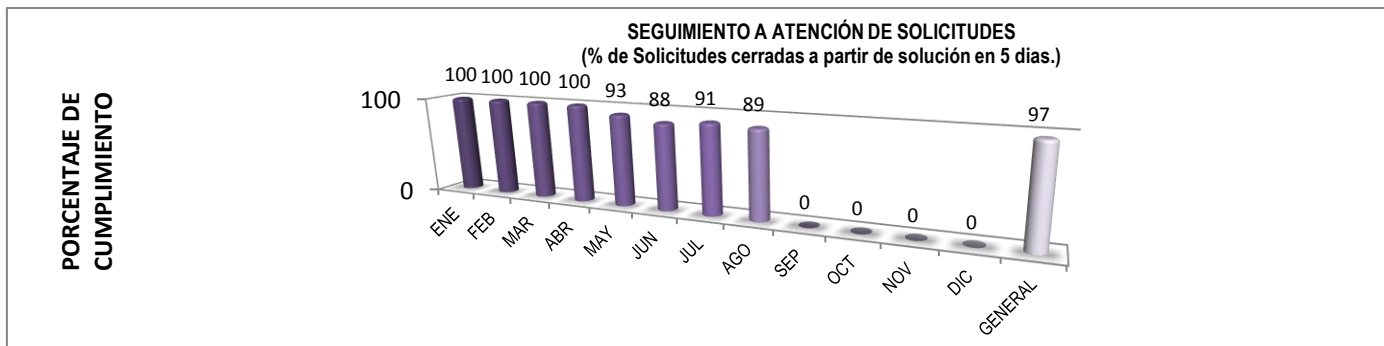
	INSTITUTO POLITECNIO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04


FECHA DE ELABORACIÓN:	8 de septiembre de 2016	PERIODO:	Agosto
PROCESO:	SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES		
INDICADOR:	% DE SOLICITUDES CERRADAS A PARTIR DE SU SOLUCIÓN EN 5 DIAS	META :	98%
OBJETIVO:	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.		
FORMULA:	NO. DE SOLICITUDES CERRADAS EN 5 DIAS/ NO.DE SOLICITUDES SOLUCIONADAS EN EL MES*100		

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	NO. DE SOLICITUDES CERRADAS EN 5 DIAS	1,289	1,642	1,404	1,149	964	1,039	326	99	0	0	0	0	7,912
	NO.DE SOLICITUDES SOLUCIONADAS EN EL MES	1,295	1,643	1,404	1,151	1,035	1,185	357	111	0	0	0	0	8,181
RESULTADO	% de cumplimiento	100	100	100	100	93	88	91	89	0	0	0	0	96.71

OBSERVACIONES:	No se alcanza la meta, debido a que el cierre de solicitudes rebas alos 5 días
ACCIONES A TOMAR:	Este indicador se revisará por parte de la dirección y el grupo de trabajo, para definir si esta medición aporta información relevante o si se buscará un nuevo indicador para este proceso

GRÁFICA



	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04

FECHA DE ELABORACIÓN:	8 de septiembre de 2016	PERIODO:	Agosto
PROCESO:	RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS		
INDICADOR:	% DE CRECIMIENTO MENSUAL DE LA BD	META :	<= 5MB
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	66,319	68,220	68,547	70,094	70,213	72,729	74,624	75,119					565,865
	TAMAÑO DE LA BD DEL MES ANTERIOR BYTES	64,603	66,319	68,220	68,547	70,094	70,213	72,729	74,624	75,119	0	0	0	630,468
RESULTADO	% de cumplimiento	102.66	102.87	100.48	102.26	100.17	103.58	102.61	100.66	0.00	0.00	0.00	0.00	89.75

OBSERVACIONES:	EL CRECIMIENTO DE LA BASE DE DATOS ESTA DENTRO DEL RANGO ESTABLECIDO.
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA

