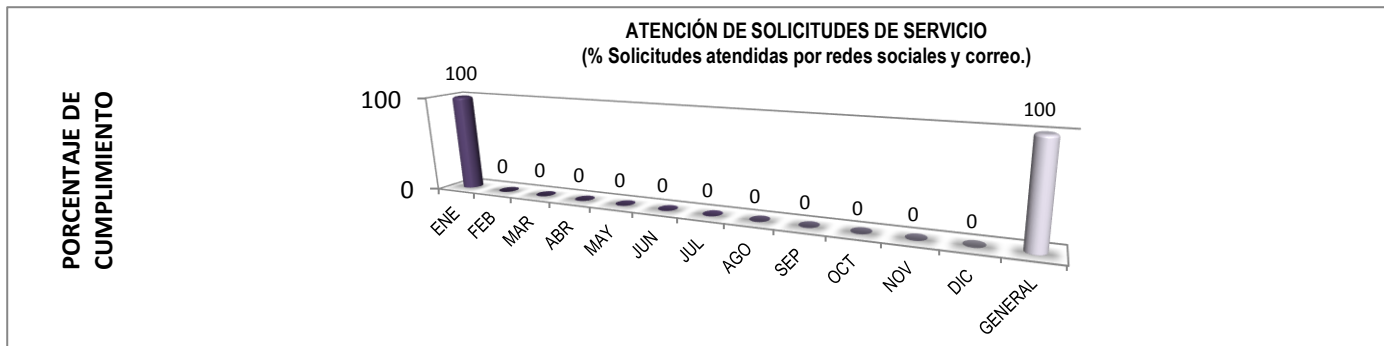
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06


FECHA DE ELABORACIÓN:	3 de febrero de 2017	PERIODO:	Enero
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	1,575	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,575
	TOTAL DE SOLICITUDES DE SERVICIO NO REGISTRADAS POR FALTA DE DATOS O ENTREGADAS FUERA DE TIEMPO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
RESULTADO	% de cumplimiento	99.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	99.9

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

GRÁFICA



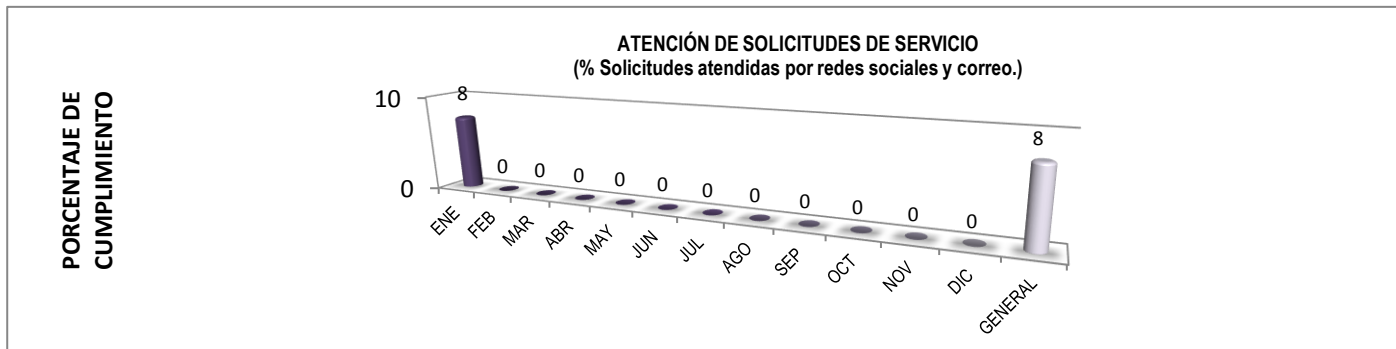
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06


FECHA DE ELABORACIÓN:	3 de febrero de 2017	PERIODO:	Enero
PROCESO:	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO		
INDICADOR:	% ORDENES DE SERVICIO QUE NO CUMPLEN CON REQUISITOS PARA REGISTRO	META :	<=10%
OBJETIVO:	ATENDER A LA COMUNIDAD POLITÉCNICA RESPECTO A PROBLEMATICAS DE TICS QUE OFERTA LA DCYC.		
FORMULA:	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	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
	TOTAL DE ORDENES DE SERVICIO SIN REGISTRAR EN SAI	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
RESULTADO	% de cumplimiento	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.7

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

GRÁFICA



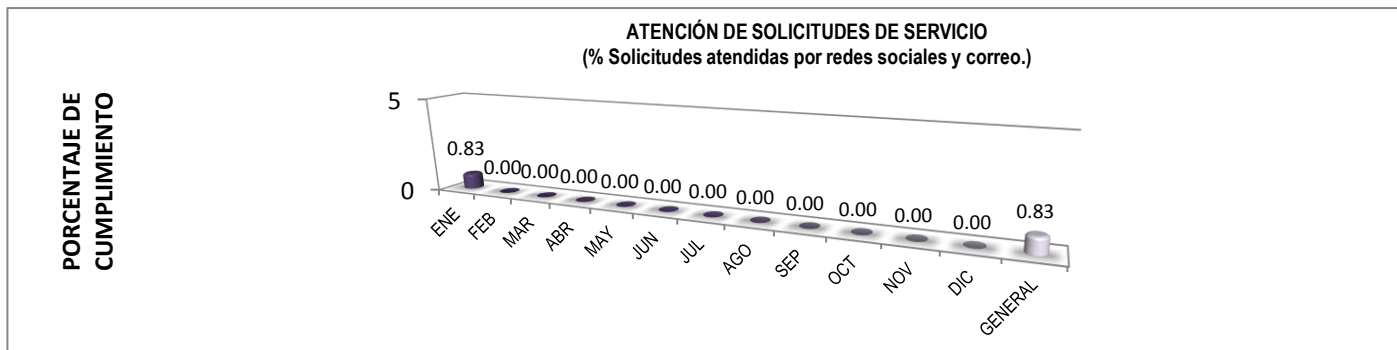
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06


FECHA DE ELABORACIÓN:	3 de febrero de 2017	PERIODO:	Enero
PROCESO:	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO		
INDICADOR:	% DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR ORDEN DE SERVICIO	META :	<2%
OBJETIVO:	ATENDER A LA COMUNIDAD POLITÉCNICA RESPECTO A PROBLEMATICAS DE TICS QUE OFERTA LA DCYC.		
FORMULA:	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	1,575	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,575
	TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS VÍA ORDEN DE SERVICIO	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
RESULTADO	% de cumplimiento	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8

OBSERVACIONES:	Se cumple la meta, las acciones tomadas para informar a los ingenieros de servicio, han tenido resultados positivos
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA



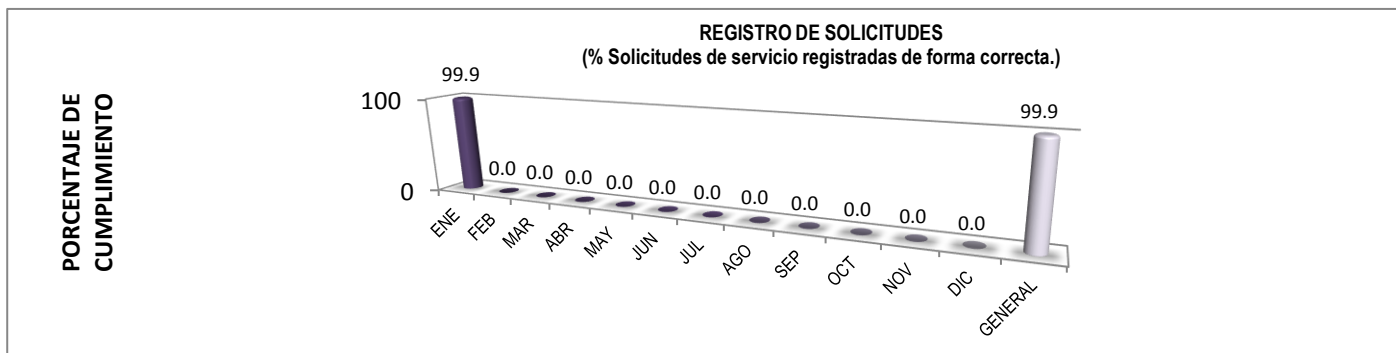
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06


FECHA DE ELABORACIÓN:	3 de febrero de 2017	PERIODO:	Enero
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	1,575	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,575
	NC POR FALLA EN EL REGISTRO	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
RESULTADO	% de cumplimiento	99.87	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	99.87

OBSERVACIONES:	Se cumplio con la meta
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA

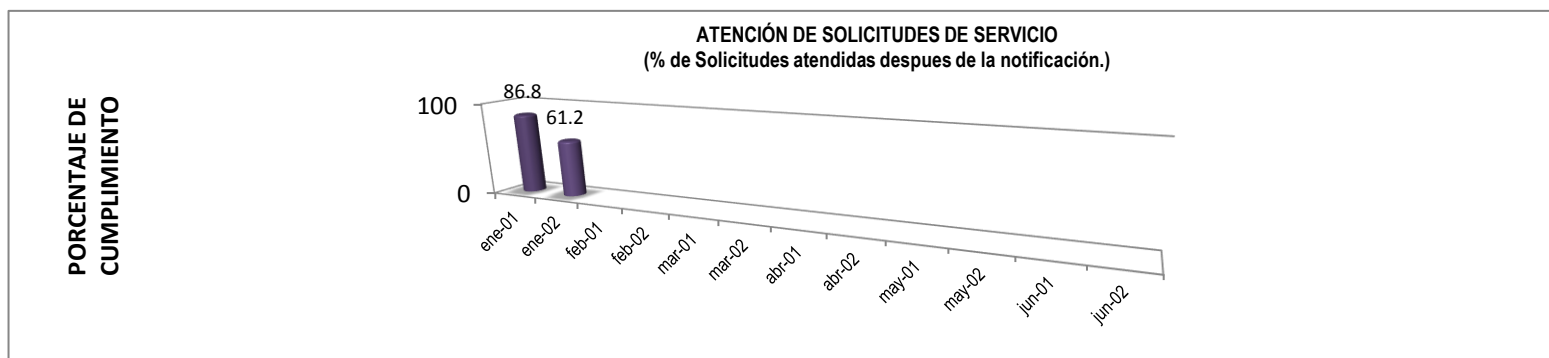


	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06

FECHA DE ELABORACIÓN:	3 de febrero de 2017	PERIODO:	Enero
PROCESO:	SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES		
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	282	161											
	NO. DE SS QUE PERMANECEN EN ESTADO ASIGNADO, TURNADO O REASIGNADO DESPUÉS DE 2 SEMANAS	325	263											
RESULTADO	% de cumplimiento	86.77	61.22											

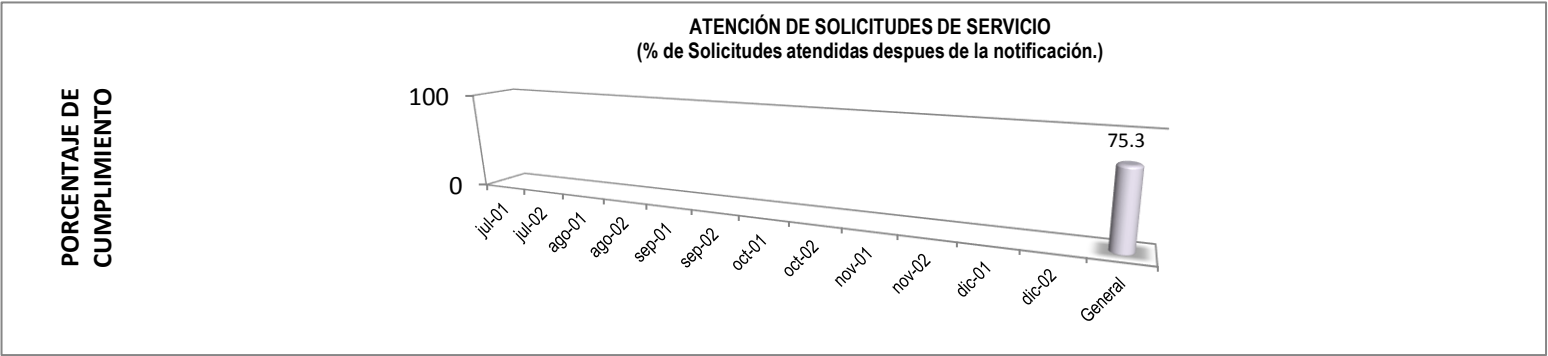
GRÁFICA




		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													443.0
	NO. DE SS QUE PERMANECEN EN ESTADO ASIGNADO, TURNADO O REASIGNADO DESPUÉS DE 2 SEMANAS													588.0
RESULTADO	% de cumplimiento													75.3

OBSERVACIONES:	Se alcanza la meta para el periodo, el CAU tiene disponibles datos de tres semanas del mes ya que la primer semana aun fue periodo vacacional
ACCIONES A TOMAR:	

GRÁFICA



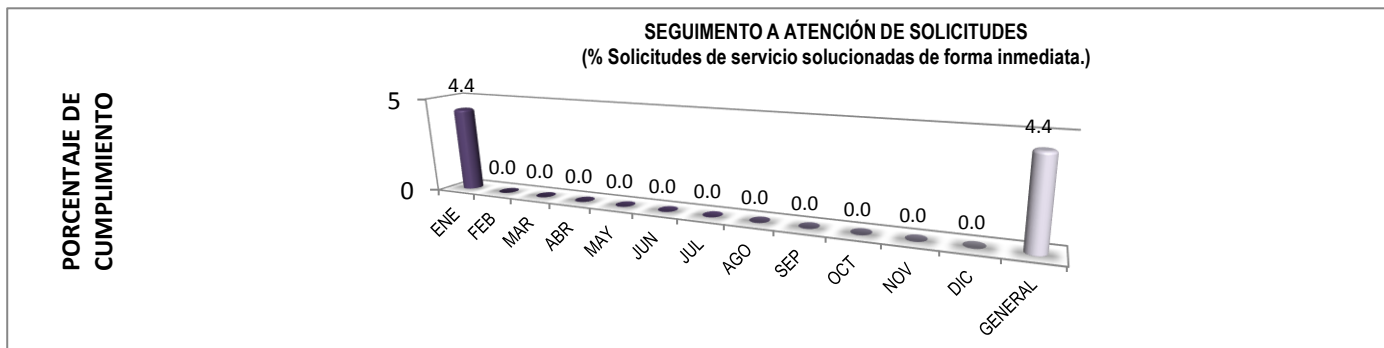
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06


FECHA DE ELABORACIÓN:	3 de febrero de 2017	PERIODO:	Enero
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	69	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	69
	NO. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL CAU	1575	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1575
RESULTADO	% de cumplimiento	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.38

OBSERVACIONES:	Se logra alcanzar la meta, el personal del CAU continua apoyando mayormente a resolver fallas en el servicio de correo
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA



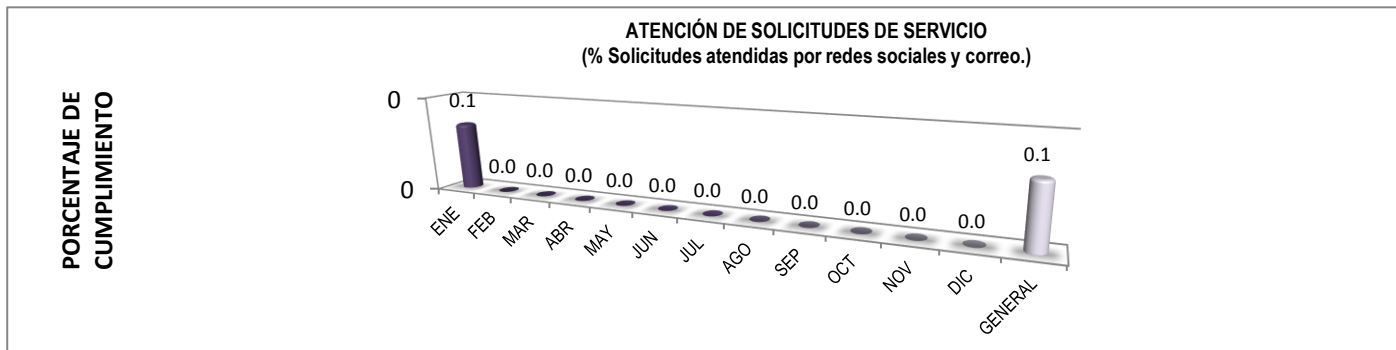
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06


FECHA DE ELABORACIÓN:	3 de febrero de 2017	PERIODO:	Enero
PROCESO:	SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES		
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	TOTAL DE SOLICITUDES REGISTRADAS	1,575	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,575
RESULTADO	% de cumplimiento	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.06

OBSERVACIONES:	Se alcanza la meta para este mes.
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA



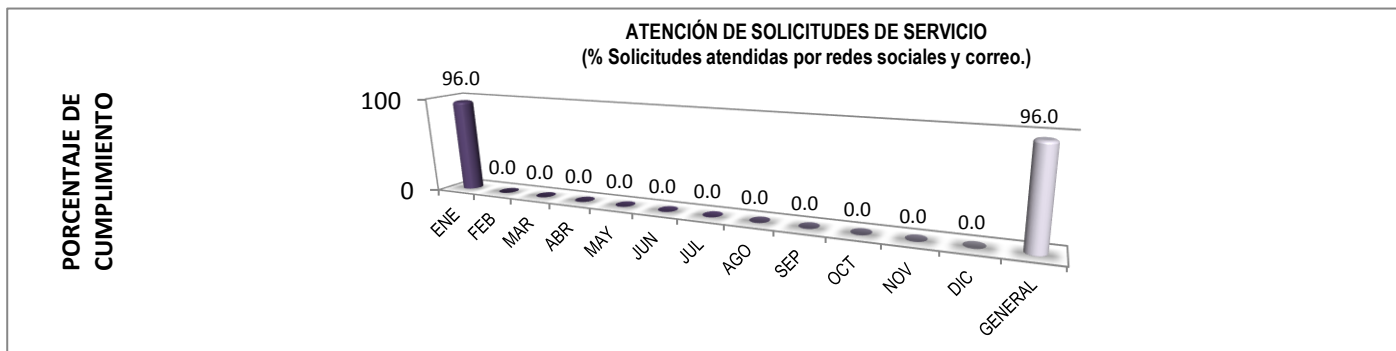
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06


FECHA DE ELABORACIÓN:	3 de febrero de 2017	PERIODO:	Enero
PROCESO:	SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES		
INDICADOR:	% DE USUARIOS QUE CALIFICAN LA ATENCIÓN DEL CAU EN NIVEL ALTO	META :	>=98%
OBJETIVO:	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.		
FORMULA:	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	174	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	174
	TOTAL DE ENCUESTAS EN NIVEL ALTO	167	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	167
RESULTADO	% de cumplimiento	96.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	95.98

OBSERVACIONES:	Se detectó que 3 preguntas contestadas son atribuibles al CAU por no atender las llamadas y las restantes no dejaron comentarios, sin embargo las respuestas en las demás preguntas fueron positivas
ACCIONES A TOMAR:	Tratar de contestar todas las llamadas entrantes en medida de las capacidades del CAU, indicando al personal que se debe de enviar una contestación al usuario, comentando que se tratará la queja.

GRÁFICA



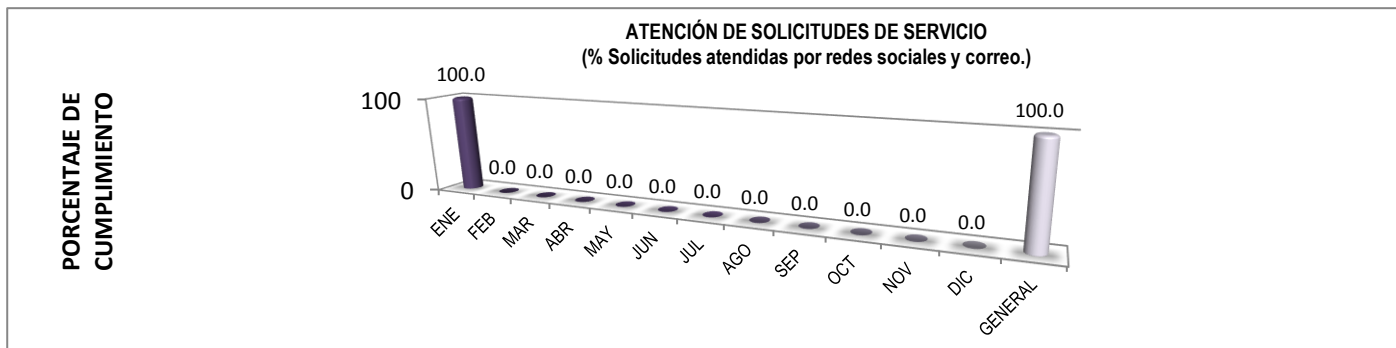
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06


FECHA DE ELABORACIÓN:	3 de febrero de 2017	PERIODO:	Enero
PROCESO:	SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES		
INDICADOR:	% DE USUARIOS QUE CALIFICAN LA ACTITUD DEL AGENTE TELEFÓNICO COMO PROFESIONAL	META :	>=98%
OBJETIVO:	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.		
FORMULA:	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	174	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	174
	TOTAL DE ENCUESTAS QUE CALIFICAN CON PROFESIONAL	174	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	174
RESULTADO	% de cumplimiento	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.00

OBSERVACIONES:	Se cumplio con la meta del periodo
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA



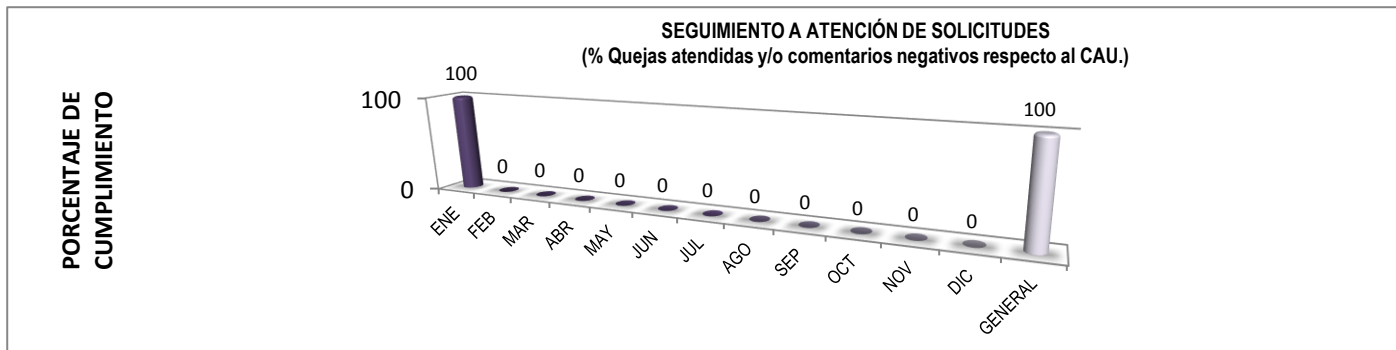
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06


FECHA DE ELABORACIÓN:	3 de febrero de 2017	PERIODO:	Enero
PROCESO:	SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES		
INDICADOR:	% DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS RECIBIDAS	META :	>=98%
OBJETIVO:	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.		
FORMULA:	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	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
	TOTAL DE SEGUIMIENTOS A QUEJAS ATENDIDAS POR EL CAU	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
RESULTADO	% de cumplimiento	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

OBSERVACIONES:	Se alcanza la meta para este periodo
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:06

FECHA DE ELABORACIÓN:	3 de febrero de 2017	PERIODO:	Enero
PROCESO:	RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS		
INDICADOR:	% DE CRECIMIENTO MENSUAL DE LA BD	META :	<= 500MB
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	73,979	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	73,979
	TAMAÑO DE LA BD DEL MES ANTERIOR BYTES	72,687	73,979	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	146,667
RESULTADO	% de cumplimiento	1,292	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

OBSERVACIONES:	Se incremento el doble el tamaño de la base de datos, probablemente por los logs generados por las consultas realizadas en el CRM.
ACCIONES A TOMAR:	Se notificara al responsable de la BD para verificar el incremento del tamaño de la BD en las tablas

GRÁFICA

