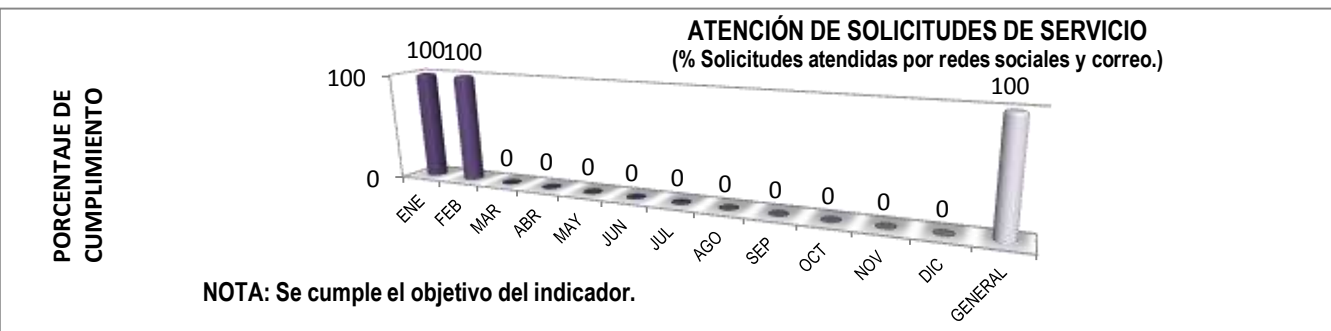
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04


FECHA DE ELABORACIÓN:	7 de marzo de 2016	PERIODO:	Febrero
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,189
	TOTAL DE SOLICITUDES DE SERVICIO NO REGISTRADAS POR FALTA DE DATOS O ENTREGADAS FUERA DE TIEMPO	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
RESULTADO	% de cumplimiento	99.8	99.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	99.8

OBSERVACIONES:	Se alcanzo la meta identificando 1 solicitud cancelada por parte del CAU.
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA



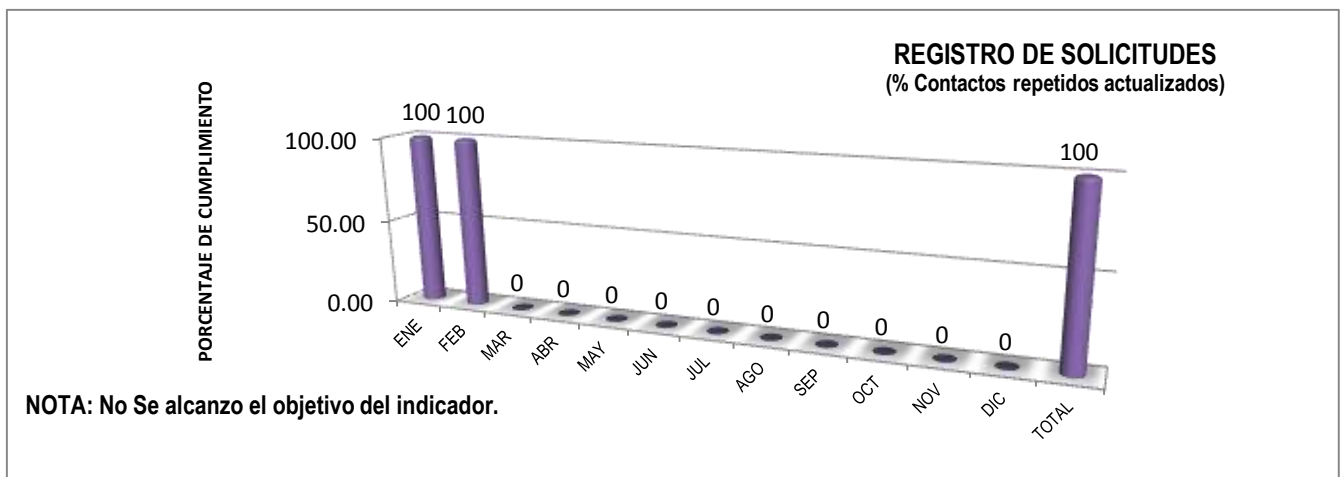
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04


FECHA DE ELABORACIÓN:	7 de marzo de 2016	PERIODO:	Febrero
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	TOTAL
DATOS	TOTAL DE REGISTROS	1,421	1,768	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,189
	NC POR FALLA EN EL REGISTRO	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
RESULTADO	% DE CUMPLIMIENTO	99.93	99.72	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	99.81

SE ALCANZO		Se alcanzo la meta pero se detecto que no se registraron en el SAI 2 ordenes de servicio.
OBSERVACIONES:		
ACCIONES A TOMAR:		N/A

GRÁFICA



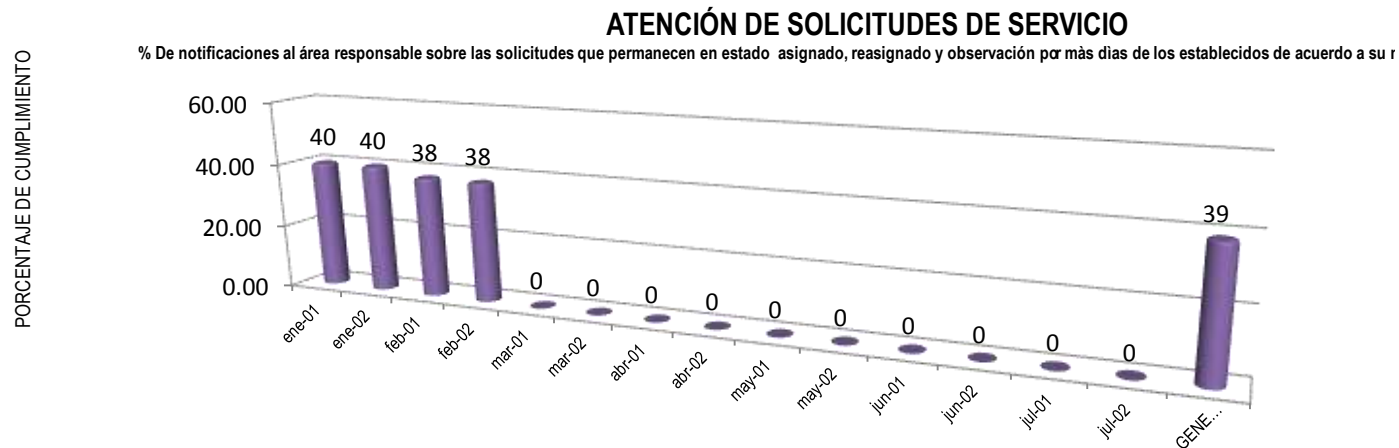
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGI
		VERSIÓN

FECHA DE ELABORACIÓN:	7 de marzo de 2016	PERIODO:	Febrero
PROCESO:	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO (ESTADO ASIGNADO, REASIGNADO Y OBSERVACIÓN)		
INDICADOR:	% DE SOLICITUDES DE SERVICIO ATENDIDAS DESPUÉS DE LA NOTIFICACIÓN		
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 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	jul-01
DATOS	NO. DE SS ATENDIDAS DESPUÉS DE SER NOTIFICADOS	196	200	165	161	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	NO. DE SS QUE PERMANECEN EN ESTADO ASIGNADO, TURNADO O REASIGNADO DESPUÉS DE 2 SEMANAS	489	497	436	426	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RESULTADO	% de cumplimiento	40.08	40.24	37.84	37.79	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

OBSERVACIONES:	No se alcanza la meta establecida para este indicador se continuará monitoreando para evaluar la eficacia de las notificaciones a los usu
ACCIONES A TOMAR:	Se verificará el siguiente mes la tendencia de la atención a las notificaciones y considerar capacitar al personal respecto solicitud de servicio ya que se ha detectado que no cambian el estado a "Observación" hasta que lo solucionan"

GRÁFICA



Elaboró: Itzi Sarai Mateo Lechuga Revisó: Osvaldo Hurtado Chavéz


L-05
N:04

	40%
DESPUÉS DE 2	

jul-02	GENERAL
0	722
0	1848
0.00	39.07

arios del SAI.
al ciclo de vida de la

nivel de prioridad (3,6,9 Y 12)

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

FECHA DE ELABORACIÓN:	7 de marzo de 2016	PERIODO:	Febrero
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		

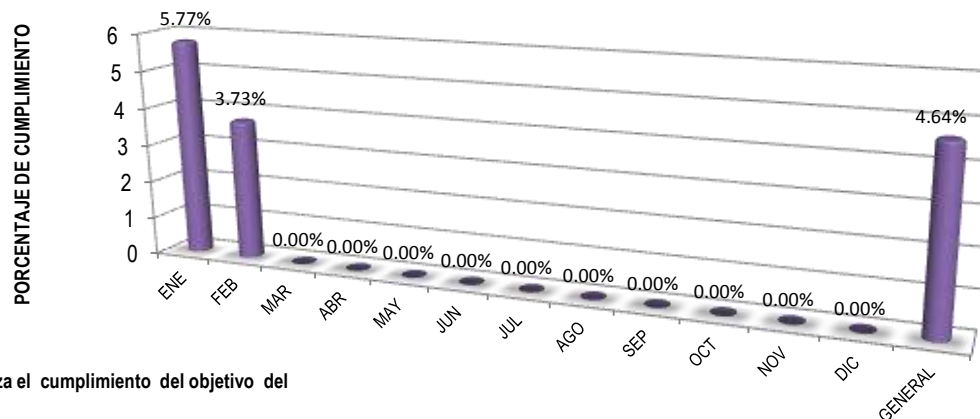
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	NO. DE SS SOLUCIONADAS POR EL CAU	82	66	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	148
	NO. SOLICITUDES REGISTRADAS	1,421	1,768	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3189
RESULTADO	% de cumplimiento	6	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.6409533

OBSERVACIONES:	Se rebasa la meta por incremento de solicitudes.
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA


SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES

(% Solicitudes de servicio solucionadas de forma inmediata)



NOTA: Aún no se alcanza el cumplimiento del objetivo del indicador

Elaboró: Itzi Sarai Mateo Lechuga Revisó: Osvaldo Hurtado Chavéz

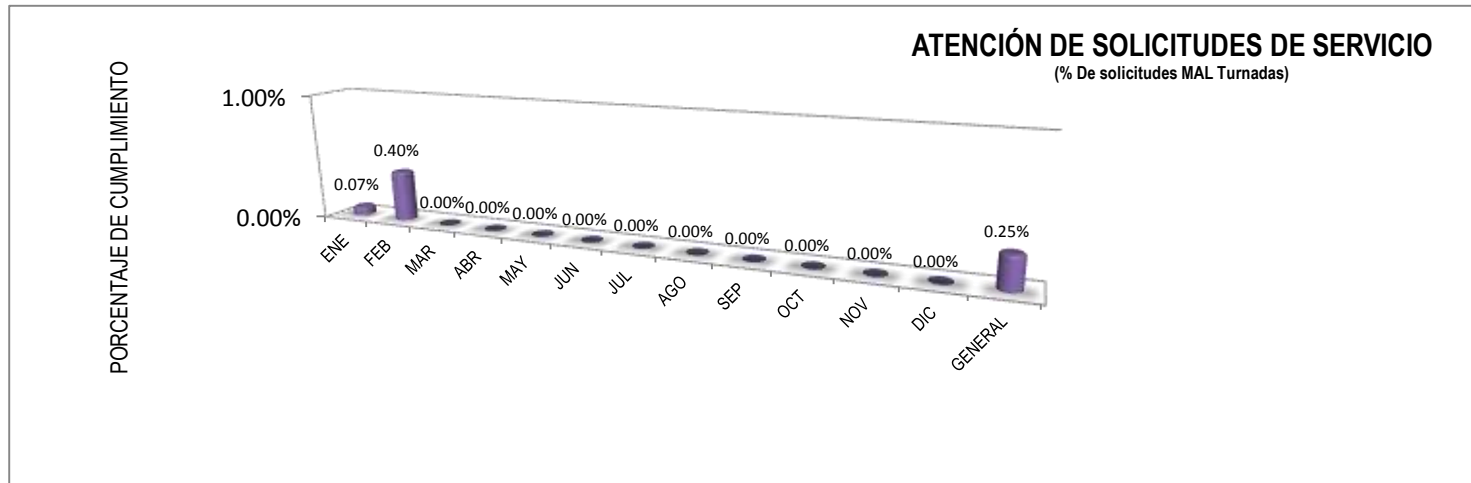
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04

FECHA DE ELABORACIÓN:	7 de marzo de 2016	PERIODO:	Febrero
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
	TOTAL DE SOLICITUDES REGISTRADAS	1,421	1,768	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,189
RESULTADO	% de cumplimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.25

OBSERVACIONES:	Se alcanzo la meta con un minimo de errores al momento de atender y registrar
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA



Elaboró:Itzi Sarai Mateo Lechuga Revisó: Osvaldo Hurtado Chavéz

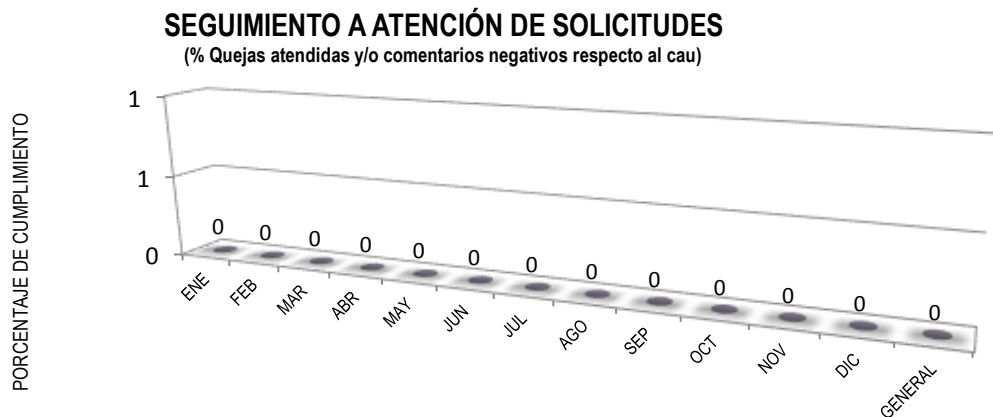
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04

FECHA DE ELABORACIÓN:	7 de marzo de 2016	PERIODO:	Febrero
PROCESO:	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.		
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 DEL CAU	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	-
	QUEJAS ATENDIDAS Y/O COMENTARIOS NEGATIVOS RESPECTO AL CAU	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	-
RESULTADO	% de cumplimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

OBSERVACIONES:	No se registraron quejas atribuibles a al CAU.
ACCIONES A TOMAR:	Se recomienda validar como se realiza el registro y seguimiento de las quejas aun cuando no son del CAU.

GRÁFICA



NOTA: El % de cumplimiento queda 2.52 puntos porcentuales debajo de la meta.

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

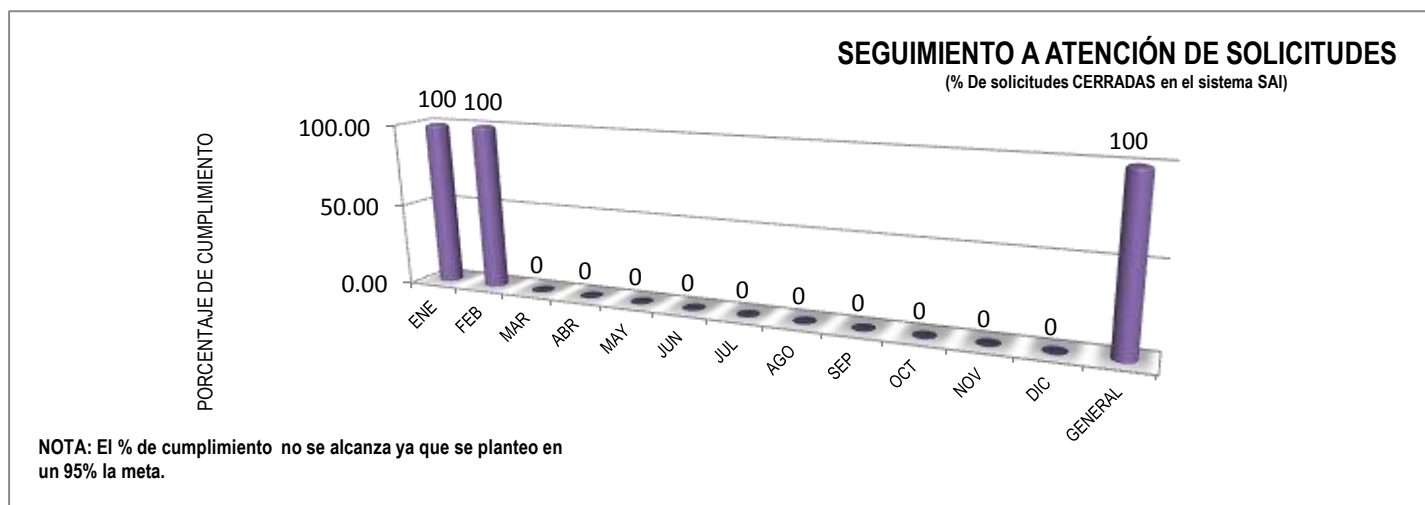
FECHA DE ELABORACIÓN:	7 de marzo de 2016	PERIODO:	Febrero
PROCESO:	SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES		
INDICADOR:	% DE SOLICITUDES CERRADAS A PARTIR DE SU SOLUCIÓN EN 5 DÍAS	META :	98%
OBJETIVO:	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.		
FORMULA:	NO. DE SOLICITUDES CERRADAS EN 5 DÍAS/ NO.DE SOLICITUDES SOLUCIONADAS EN EL MES*100		

NOTA: LAS SOLICITUDES CONSIDERADAS COMO SOLUCIONADAS ÚNICAMENTE CONSIDERAN EL ESTADO CERRADO


		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	NO. DE SOLICITUDES CERRADAS EN 5 DÍAS	1,289	1,642	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,931
	NO. DE SOLICITUDES SOLUCIONADAS EN EL MES	1,295	1,643	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,938
RESULTADO	% de cumplimiento	99.54	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	99.76

OBSERVACIONES:	Se alcanza la meta establecida detectando que 1 solicitudes no se cerraro en tiempo.
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA



Elaboró: Itzi Sarai Mateo Lechuga Revisó: Osvaldo Hurtado Chavéz

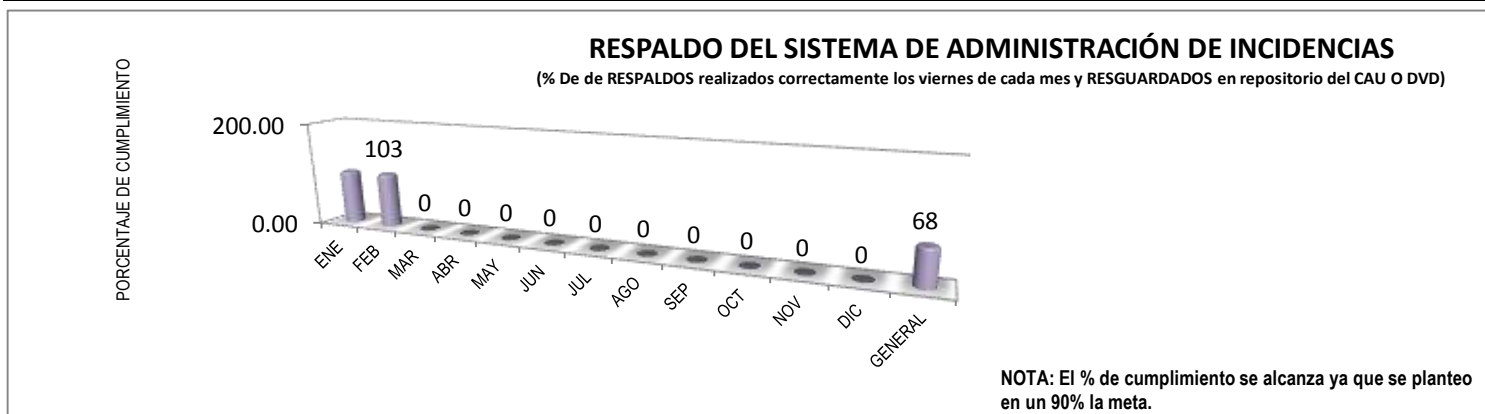
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04

FECHA DE ELABORACIÓN:	7 de marzo de 2016	PERIODO:	Febrero
PROCESO:	RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS	META:	<= 5MB
INDICADOR:	% DE CRECIMIENTO MENSUAL DE LA BD		
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 GB	66,319	68,220											134,539
	TAMAÑO DE LA BD DEL MES ANTERIOR GB	64,603	66,319	68,220	0	0	0	0	0	0	0	0	0	199,142
RESULTADO	% de cumplimiento	102.66	102.87	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	67.56

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

GRÁFICA



Elaboró:Itzi Sarai Mateo Lechuga Revisó: Osvaldo Hurtado Chavéz

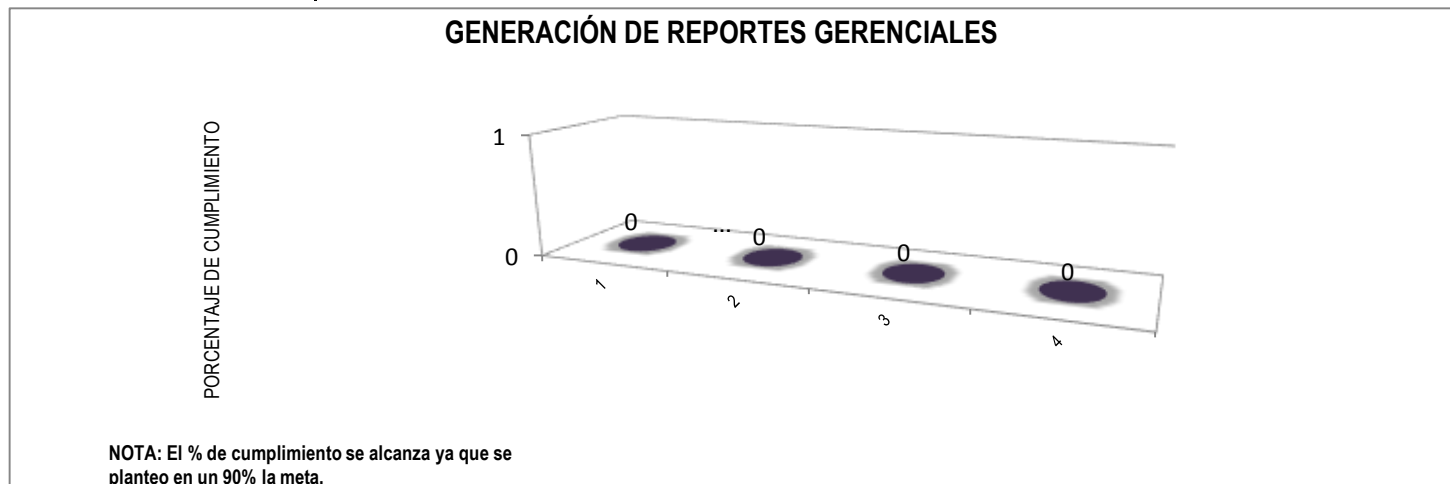
	INSTITUTO POLITECNIO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04


FECHA DE ELABORACIÓN:	7 de marzo de 2016	PERIODO:	Febrero
PROCESO:	GENERACIÓN DE REPORTES GERENCIALES		
INDICADOR:	% DE REPORTES ENTREGADOS CORRECTAMENTE EN BASE A LOS REQUISITOS	META :	1
OBJETIVO:	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		
FORMULA:	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	0	N/A	N/A	0	N/A	N/A	0	N/A	N/A	0	0
RESULTADO	% de cumplimiento	N/A	N/A	0.00	N/A	N/A	0.00	N/A	N/A	0.00	N/A	N/A	0.00	0.00

OBSERVACIONES:	N/A
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA




	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	FODGL-05
	EVALUACIÓN DE COMPETENCIA	VERSIÓN:04

FECHA DE ELABORACIÓN:	8 de enero de 2016	PERIODO:	2015	
PROCESO:	COMPETENCIA			
INDICADOR:	PROMEDIO DE COMPETENCIA POR EMPLEADO			
OBJETIVO:	GARANTIZAR EL NIVEL DE COMPETENCIA ADECUADO PARA EL PERSONAL DEL CAU			META : 9
FORMULA:	SUMA DE LA CALIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR EMPLEADO ENTRE EL NÚMERO DE EMPLEADOS			

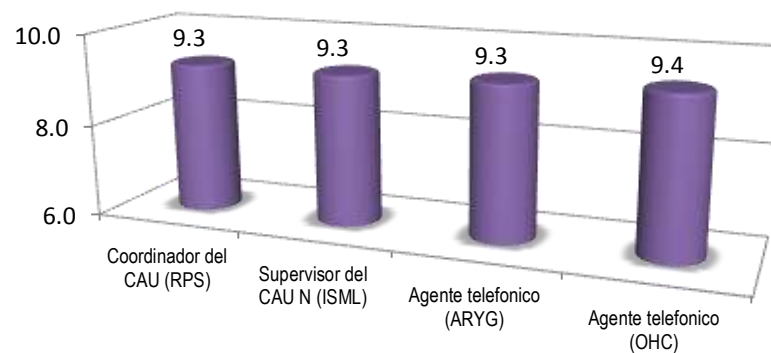
		Calificación por empleado					Resultado por criterio
CRITERIO A EVALUAR			Coordinador del CAU (RPS)	Supervisor del CAU N (ISML)	Agente telefonico (ARYG)	Agente telefonico (OHC)	
Desempeño de funciones	Cumplimiento con objetivos	0	9	9	9	10	9.3
	Cumplimiento con responsabilidades	0	9	9	9	10	9.3
Aplicación de habilidades	Plananeación y organización	0	9	10	9	9	9.3
	Análisis de problemas y toma de decisiones	0	9	9	9	9	9.0
	Coordinación y supervisión de equipos de trabajo	0	9	10	10	9	9.5
	Trabajo bajo presión	0	9	9	10	9	9.3
Demostración de atributos	Análisis crítico	0	9	9	9	9	9.0
	Responsabilidad y compromiso	0	10	9	9	9	9.3
	Creatividad e iniciativa	0	10	10	9	10	9.8
	Colaboración y trabajo en equipo	0	9	9	10	10	9.5

Elaboró:Itzi Sarai Mateo Lechuga Revisó: Osvaldo Hurtado Chavéz

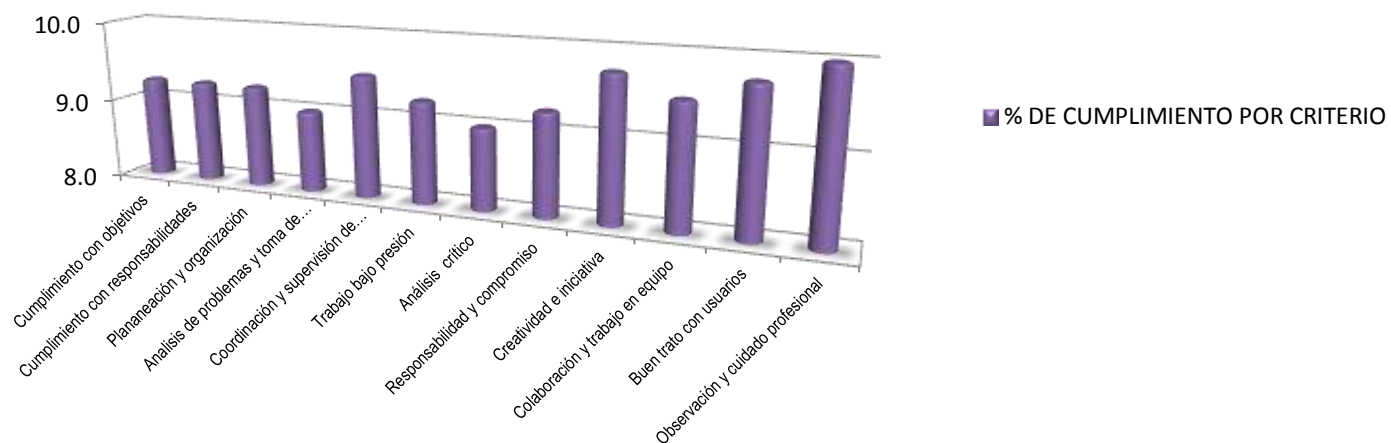
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios						FODGL-05
	EVALUACIÓN DE COMPETENCIA						VERSIÓN:04
	Buen trato con usuarios	0	10	9	10	10	9.8
	Observación y cuidado profesional	0	10	10	10	10	10.0
Cursos y Capacitaciones	Conocimiento adquirido		9	9	9	9	9.0
	Aplicación en el trabajo		9	9	9	9	9.0
	Iniciativa para la mejora		9	9	9	9	9.0
Resultado por empleado		0.0	9.3	9.3	9.3	9.4	9.3
OBSERVACIONES: Se alcanza la meta para este indicador ya que la meta es de 9 y se observa que ningun criterio esta por debajo.							




Gráfica de nivel competencia por empleado



Gráfica por Criterio de Competencia



	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04

FECHA DE ELABORACIÓN	8 de enero de 2016	PERIODO:	Julio-Diciembre2015
PROCESO:	SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES		
INDICADOR:	% DE CUMPLIMIENTO DE CADA ELEMENTO DE INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO/ NÚMERO DE ELEMENTOS DE INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO *100	META : 90%	
OBJETIVO:	PROPORCIONAR Y MANTENER LA INFRAESTRUCTURA Y EL AMBIENTE DE TRABAJO ADECUADO PARA LA OPERACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN		
FORMULA:			

			1ER SEMESTRE		2DO SEMESTRE	
			Area 1	TOTAL	Area 1	TOTAL
INFRAESTRUCTURA	INSTALACIONES	Eléctrica	1	1	1	1
		Aire acondicionado	1	1	1	1
		Red interna	1	1	1	1
		Sanitarias	1	1	1	1
		TOTAL	% DE CUMPLIMIENTO	100%	% DE CUMPLIMIENTO	100%
	EQUIPO	Cómputo	1	1	1	1
		Telefónicos	1	1	1	1
		TOTAL	% DE CUMPLIMIENTO	100%	% DE CUMPLIMIENTO	100%
	MOBILIARIO	Escritorios	1	1	1	1
		Sillas	1	1	1	1
		Mesas	1	1	1	1
		Libreros	1	1	1	1
		Archiveros	1	1	1	1
		TOTAL	% DE CUMPLIMIENTO	100%	% DE CUMPLIMIENTO	100%
	SERVICIOS	Internet	1	1	1	1
		Telecomunicaciones	1	1	1	1
		TOTAL	% DE CUMPLIMIENTO	100%	% DE CUMPLIMIENTO	100%
	DE)	Cubículos	1	1	1	1

OBSERVACIONES:

Elaboró:Itzi Sarai Mateo Lechuga Revisó: Osvaldo Hurtado Chavéz

AMBIENTE DE TRABAJO

ESPACIO DE TRABAJO	Oficinas	1	1	1	1
	Archivos	1	1	1	1
	TOTAL	% DE CUMPLIMIENTO	100%	% DE CUMPLIMIENTO	100%
CONDICIONES AMBIENTALES	Iluminación	1	1	1	1
	Temperatura	1	1	1	1
	Ventilación	1	1	1	1
	TOTAL	% DE CUMPLIMIENTO	100%	% DE CUMPLIMIENTO	100%
SEGURIDAD	Extintores y equipos co	1	1	1	1
	Rutas de evacuación	1	1	1	1
	TOTAL	% DE CUMPLIMIENTO	100%	% DE CUMPLIMIENTO	100%
		% GENERAL DE CUMPLIMIENTO	100%	% GENERAL DE CUMPLIMIENTO	100%

Se observa el buen funcionamiento de la infraestructura en general, se detectó que el personal de limpieza de la CGSI, está causando daños menores a los equipos de computo.

ACCIONES A TOMAR

Platicar con el personal del área correspondiente para hacer de su conocimiento que la limpieza de las PC se realiza por parte de otra área.

GRÁFICA

