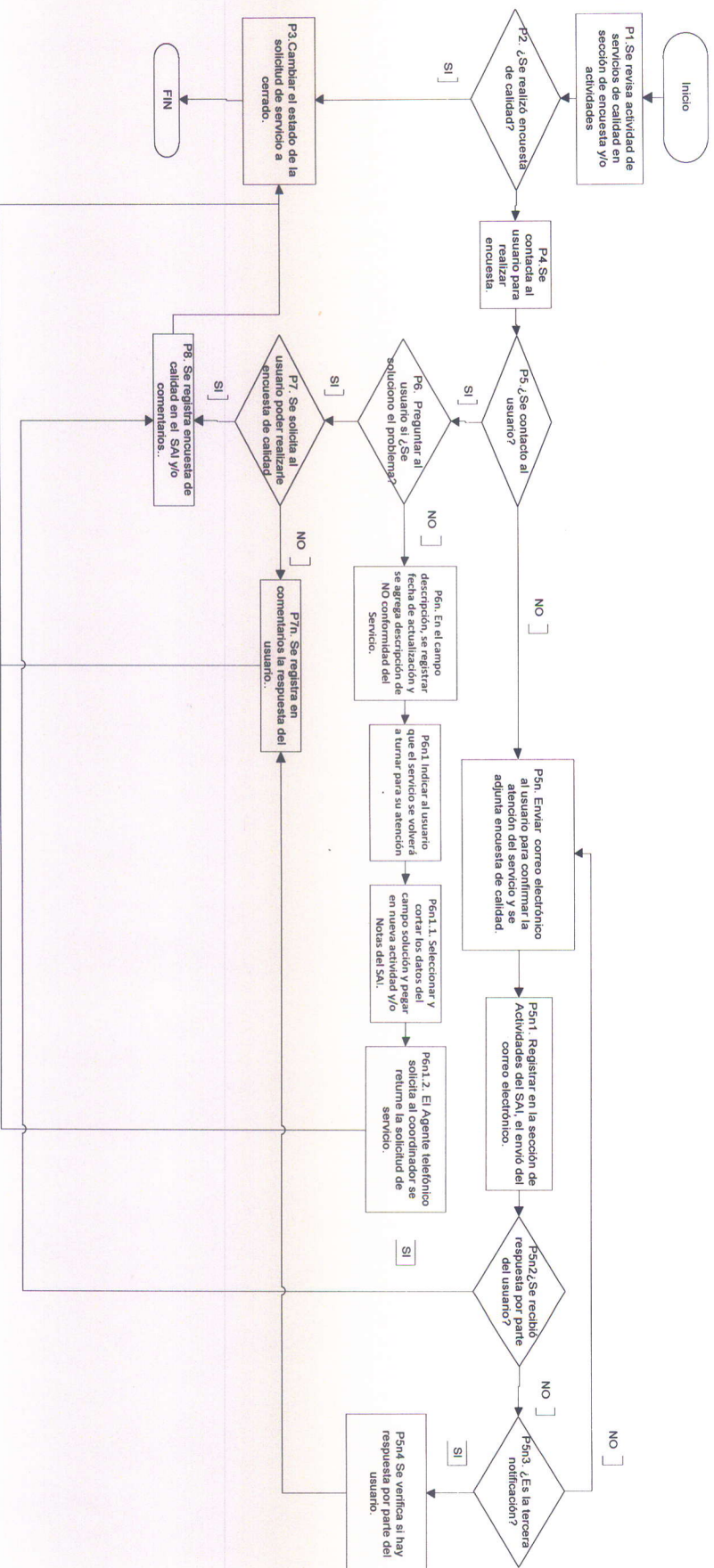


Instituto Politécnico Nacional
Coordinación General de Servicios Informáticos
Centro de Atención a Usuarios
INSTRUCTIVO "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES
DE SERVICIO ESTADO ENCUESTA"


REVISIÓN: 00
EMISIÓN: 16-05-11

IN-PR-
CAU-03-07

INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL	
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS	
Centro de Atención a Usuarios	
SEGUIMIENTO ESTADO ENCUESTA	16-05-11



Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga Representante de la Dirección	Raquel Torres Frausto Coordinador de Gestión
Grupo de Trabajo		

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 00	IN-PR-CAU-03-07
	INSTRUCTIVO "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO ESTADO ENCUESTA"	EMISIÓN: 16-05-11	

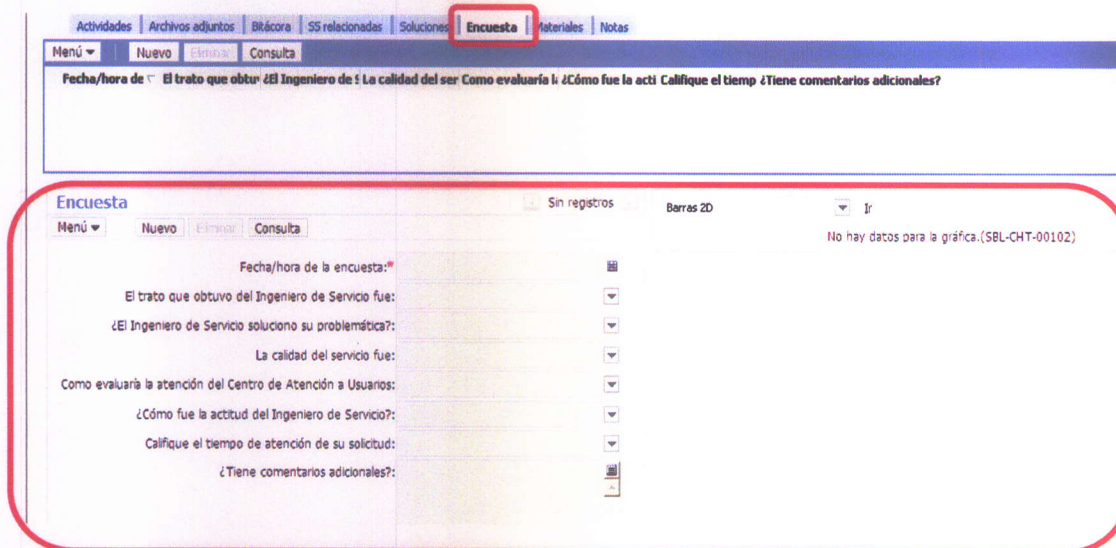
Subproceso: Seguimiento a un **Servicio cuyo estado es Encuesta.**

Una solicitud de servicio que se encuentra en este estado es porque se ha solucionado por parte del Ingeniero de Servicio y por lo tanto es recomendable verificar con el usuario final de atención que dicho servicio se haya realizado correctamente, para ello se localiza al usuario y si lo permite se realiza una encuesta de calidad del servicio proporcionada por el Ingeniero de servicio.

INICIO: Proceso ENCUESTA

Paso1. Se revisa actividad de servicios de calidad en sección de encuesta y/o actividades.

Paso 2. ¿Se realizó encuesta de calidad?



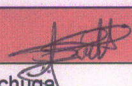


Paso 3 En caso de que no, entonces:

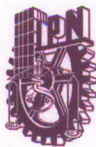
Paso 4 Se contacta al usuario para realizar encuesta.

Paso 5 ¿Se contactó al usuario?

En caso de que no, entonces:

Paso 5.1 no Enviar correo electrónico al usuario para confirmar la atención del servicio y se adjunta encuesta de calidad.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	 Itzi Sarai Mateo Lechuga	 Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión



Instituto Politécnico Nacional
Coordinación General de Servicios Informáticos
Centro de Atención a Usuarios

INSTRUCTIVO "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES
DE SERVICIO ESTADO ENCUESTA"

REVISIÓN: 00

EMISIÓN: 16-05-11

IN-PR-
CAU-03-07

Enviar mensaje de correo electrónico - Windows Internet Explorer

http://www.sai81.ipn.mx/service_esn/start.swe?SWECmd=ShowPopupFrames&SWEDIC=1&SWEU=/service_esn/start.swe%3fSWEField%3c

De: Default SMTP Profile

Para: imateo@ipn.mx

CC: CCO

Asunto: Notificación de asignaciones

Cuerpo: Asignación de solicitud de servicio

SE ENVÍA ENCUESTA VÍA CORREO ELECTRÓNICO

Buen día:

Por medio de la presente le solicito información con respecto a la solución de su problemática, y en caso negativo me informe para tomar cartas sobre el asunto y buscar una solución pronta.

En caso contrario me gustaría conocer el nivel de satisfacción contestando la siguiente encuesta y que me sea turnada por el mismo medio, agradeciendo su apoyo recibe un saludo de mi parte.

NOTA: puede marcar la respuesta que usted le parezca la mas apropiada a la atención recibida por los ingenieros de servicio.

El trato que obtuvo del Ingeniero de Servicio fue:

4. Excelente
3. Satisfactorio
2. Regular
1. Malo

Archivos

Listo Internet | Modo protegido: activado 115%

Enviar mensaje de correo electrónico - Windows Internet Explorer

http://www.sai81.ipn.mx/service_esn/start.swe?SWECmd=ShowPopupFrames&SWEDIC=1&SWEU=/service_esn/start.swe%3fSWEField%3c

De: Default SMTP Profile

Para: imateo@ipn.mx

CC: CCO

Asunto: Notificación de asignaciones

Cuerpo: Asignación de solicitud de servicio

¿El Ingeniero de Servicio solucionó su problemática?:

1. En tiempo y forma
2. Solución parcial
3. No solucionó mi problema
4. Fuera de tiempo

La calidad del servicio fue:

1. Buena
2. Regular
3. Sin calidad

Como evaluaría la atención del Centro de Atención a Usuarios:


1. Alto
2. Medio
3. Bajo

¿Cómo fue la actitud del Ingeniero de Servicio?:

Profesional
Descortés

Archivos

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 00	IN-PR-CAU-03-07
	INSTRUCTIVO "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO ESTADO ENCUESTA"	EMISIÓN: 16-05-11	

Paso 5.2 no Registrar en la sección de Actividades del SAI, él envió del correo electrónico.

Actividades Archivos adjuntos Bitácora SS relacionadas Soluciones Encuesta Materiales Notas									
Menú ▾	Nuevo	Eliminar	Consulta	Reservar cita	Cancelar cita	1 - 2 de 2			
Nuevo	Descripción	Tipo	Inicio	Vencimiento	Estado	Prioridad	Email del		
> *	NOTIFICACIÓN DE ASIGNACIONES / SE ENVÍA ENCUESTA VÍA CORREO ELECTRÓNICO	Correo - Enviado	06/06/2011 16:57:29						
	SE ATENDIÓ A PETICIÓN	SOLUCIÓN		04/04/2011 14:14:2	TERMINADO		pmeja@ipn		

Paso 5.2.3 ¿Se recibió respuesta por parte del usuario?

5.2.4 En caso de que no, entonces: ¿Ya pasaron 3 días?

5.2.5 En caso de que no.

Esperar 3 días a partir de la solución y regresar al paso 5.2.4.

5.5.6 En caso de que si, entonces:

Anotar en la encuesta de calidad que "El usuario no responde encuesta de calidad" y cambiar el estado de la solicitud a cerrado.

En caso de que si, entonces:

Paso 6 Preguntar al usuario ¿Se solucionó el problema?

En caso de que no, entonces:

Paso 6 no En el campo descripción, se registra fecha de actualización y se agrega descripción de No conformidad del servicio.

Paso 6.1 Indicar al Usuario que el servicio se volverá a turnar para su atención.

Paso 6.2 Seleccionar y cortar los datos del campo solución y pegar en nueva actividad y/o notas del SAI.

Paso 6.3 El agente telefónico solicita al coordinador se retorne la solicitud de servicio.


En caso de que si, entonces:

P7 Se solicita al usuario poder realizarle la encuesta de calidad.

En caso de que no, entonces:

P7n Anotar en la encuesta de calidad que "El usuario no responde encuesta de calidad" y cambiar el estado de la solicitud a cerrado.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 00	IN-PR-CAU-03-07
	INSTRUCTIVO "SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO ESTADO ENCUESTA"	EMISIÓN: 16-05-11	

Actividades | Archivos adjuntos | Bitácora | SS relacionadas | Soluciones | **Encuesta** | Materiales | Notas

Menú ▾ Nuevo Eliminar Consulta

Fecha/hora de El trato que obtuvo el Ingeniero de La calidad del ser Como evaluará la atención del Centro de Atención a Usuarios: ¿Cómo fue la actitud del Ingeniero de Servicio? Califique el tiempo de atención de su solicitud: ¿Tiene comentarios adicionales?

> 13/06/2011 11:55:11

No se localizó al usuario y no respondió correos electrónicos.

Encuesta 1 de 1 Barras 2D Ir

Menú ▾ Nuevo Eliminar Consulta

Fecha/hora de la encuesta: 13/06/2011 11:55:16

El trato que obtuvo del Ingeniero de Servicio fue:

¿El Ingeniero de Servicio solucionó su problemática?:

La calidad del servicio fue:

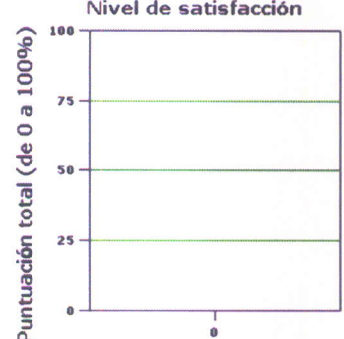
Como evaluará la atención del Centro de Atención a Usuarios:

¿Cómo fue la actitud del Ingeniero de Servicio?:

Califique el tiempo de atención de su solicitud:

¿Tiene comentarios adicionales?: No se localizó al usuario y no respondió correos electrónicos.

Nivel de satisfacción



En caso de que si, entonces:

Paso 8 Se registra encuesta de calidad en el SAI y/o comentarios.

En caso de que si, entonces:

Encuesta 1 de 1 Barras 2D Ir

Menú ▾ Nuevo Eliminar Consulta

Fecha/hora de la encuesta: 25/01/2006 10:56:34

El trato que obtuvo del Ingeniero de Servicio fue: 1 - De acuerdo

¿El Ingeniero de Servicio solucionó su problemática?: 1 - Muy rápido

La calidad del servicio fue: 1 - Muy alta

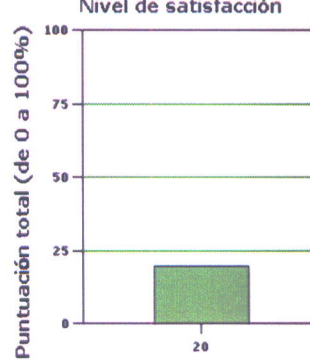
Como evaluará la atención del Centro de Atención a Usuarios: 1 - Muy conocedor

¿Cómo fue la actitud del Ingeniero de Servicio?: 1 - Acceso inmediato

Califique el tiempo de atención de su solicitud: 1 - Inmediato

¿Tiene comentarios adicionales?:

Nivel de satisfacción



Paso 9 Cambiar el estado de la solicitud de servicio a cerrado Ver procedimiento "Cerrado".

FIN DE PROCEDIMIENTO. ENCUESTA.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión