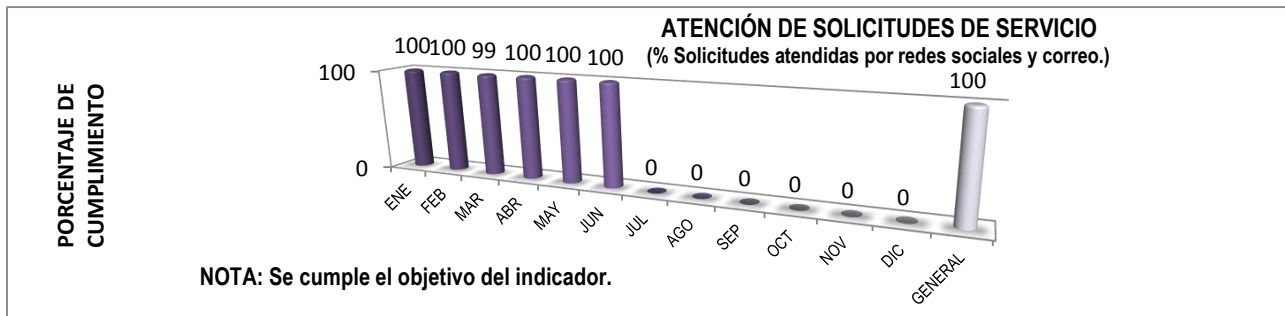
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04

FECHA DE ELABORACIÓN:	7 de julio de 2016	PERIODO:	Junio
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	0	0	0	0	0	0	8,443
	TOTAL DE SOLICITUDES DE SERVICIO NO REGISTRADAS POR FALTA DE DATOS O ENTREGADAS FUERA DE TIEMPO	3	2	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
RESULTADO	% de cumplimiento	99.8	99.9	99.5	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	99.8

OBSERVACIONES:	Se alcanzo la meta sin solicitudes no registradas por algún motivo.
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA



Elaboró:Rocio Palacios Revisó: Osvaldo Hurtado Chavéz

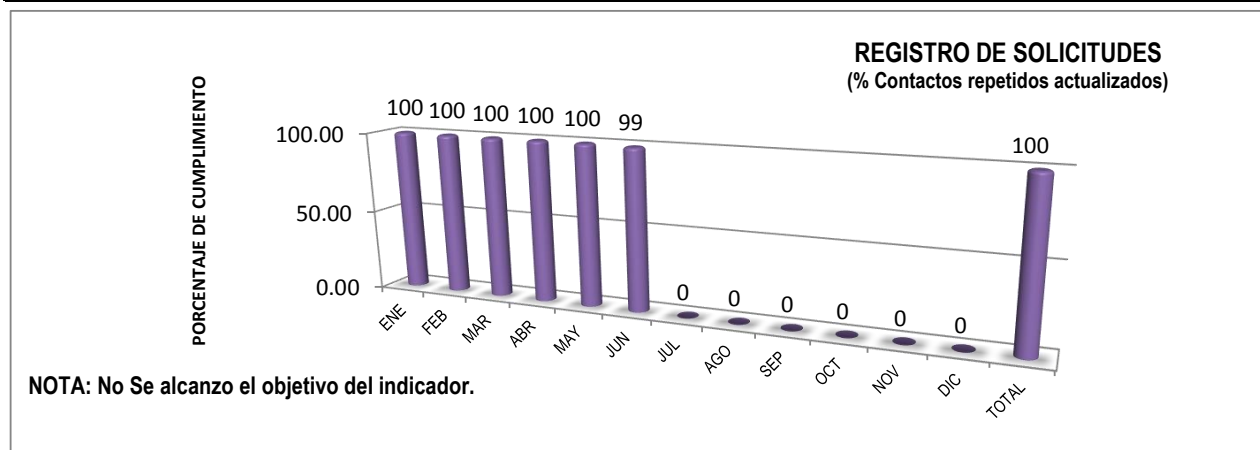
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04


FECHA DE ELABORACIÓN:	7 de julio de 2016	PERIODO:	Junio
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	1,469	1305	1127	1353	0	0	0	0	0	0	8,443
	NC POR FALLA EN EL REGISTRO	1	5	6	4	4	12	0	0	0	0	0	0	32
RESULTADO	% DE CUMPLIMIENTO	99.93	99.72	99.59	99.69	99.65	99.11	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	99.62

SE DETECTA	OBSERVACIONES:	Se detecta que siguen turnando solicitudes a áreas que no corresponden , aunque son las mínimas, se debe tomar más atención.
	ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA



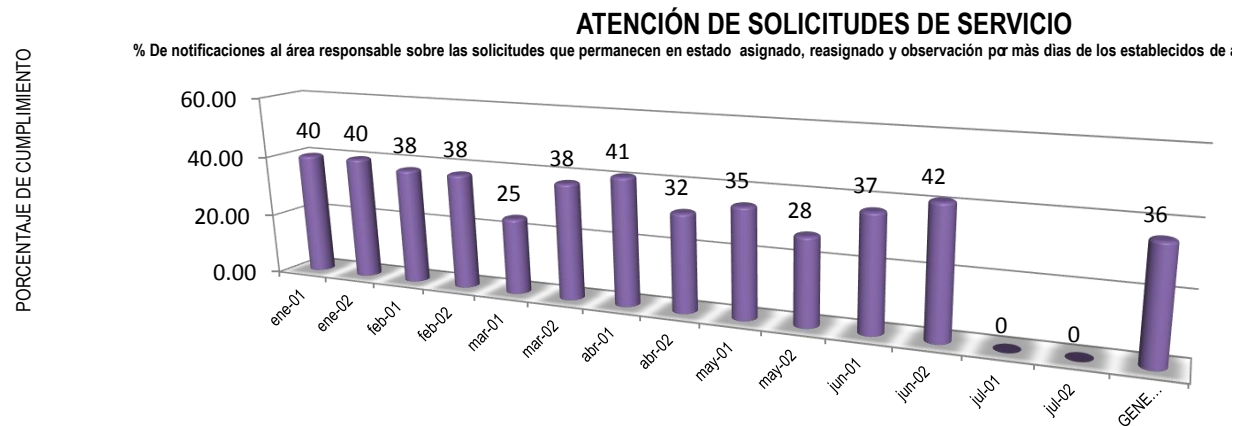
	<p style="text-align: center;">INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS</p>	
---	---	--

FECHA DE ELABORACIÓN:	7 de julio de 2016	PERIODO:	Junio
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 RESEMANAS		

		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

OBSERVACIONES:	el promedio de ambas quincenas para el mes de junio, no cumple con la meta establecida, sin embargo se nota un repunte en la inclusión de reportes semanales en las acciones para que los departamentos cumplan con la atención de servicios
ACCIONES A TOMAR:	se espera revisión por la dirección, para hacer la propuesta de modificación para este indicador

GRÁFICA




Elaboró: Rocio Palacios Revisó: Osvaldo Hurtado Chavéz

VERSIÓN:04

ASIGNADO DESPUÉS DE 2

e en la métrica, que se deriva la

Palacios Revisó: Osvaldo Hurtado Chavéz

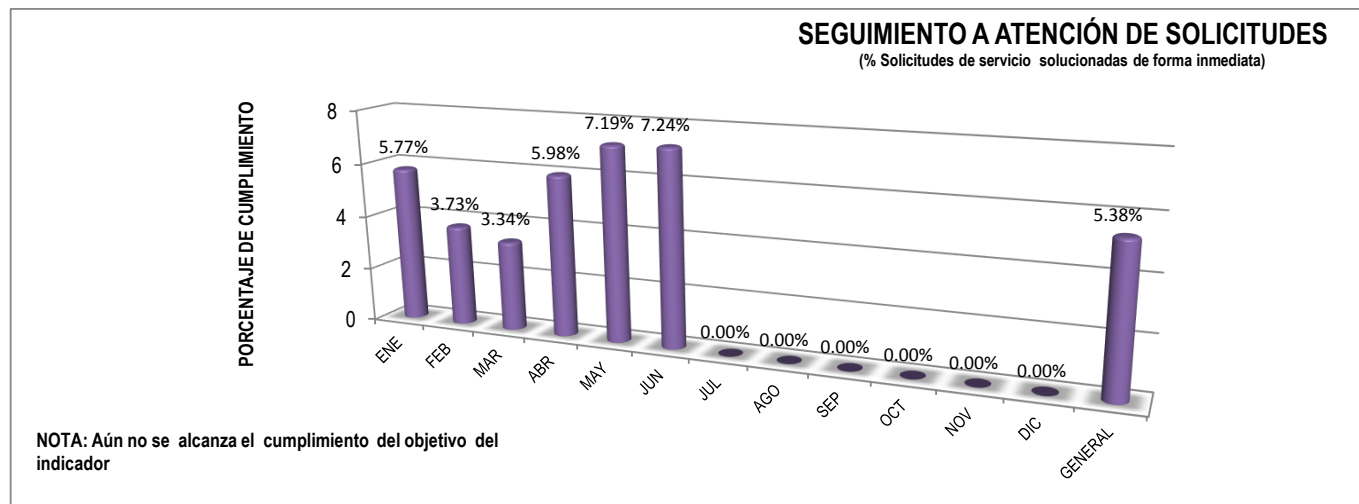
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04


FECHA DE ELABORACIÓN:	7 de julio de 2016	PERIODO:	Junio
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	0	0	0	0	0	0	454
	NO. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL CAU	1,421	1,768	1,469	1305	1127	1353	0	0	0	0	0	0	8443
RESULTADO	% de cumplimiento	6	4	3	6	7.19	7	0	0	0	0	0	0	5.3772356

OBSERVACIONES:	Se rebasa la meta por incremento de solicitudes solucionadas de manera inmediata por parte del personal del CAU.
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA



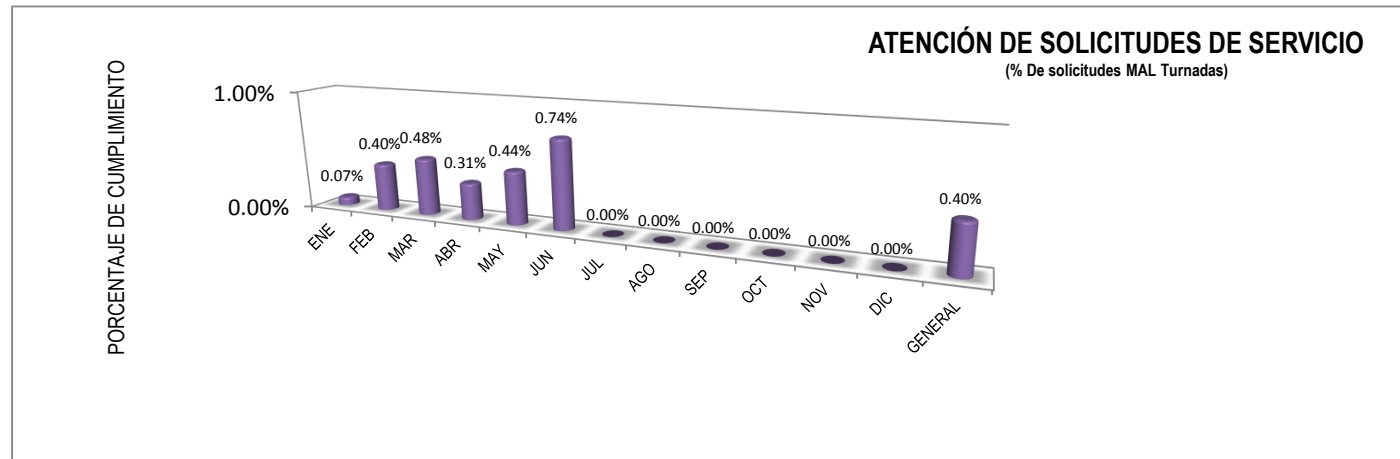
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04


FECHA DE ELABORACIÓN:	7 de julio de 2016	PERIODO:	Junio
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	0	0	0	0	0	34
	TOTAL DE SOLICITUDES REGISTRADAS	1,421	1,768	1,469	1,305	1,127	1,353	0	0	0	0	0	0	8,443
RESULTADO	% de cumplimiento	0.1	0.4	0.5	0.3	0.4	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.40

OBSERVACIONES:	Se alcanzo la meta con un minimo de errores al momento de turnarlas.
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA



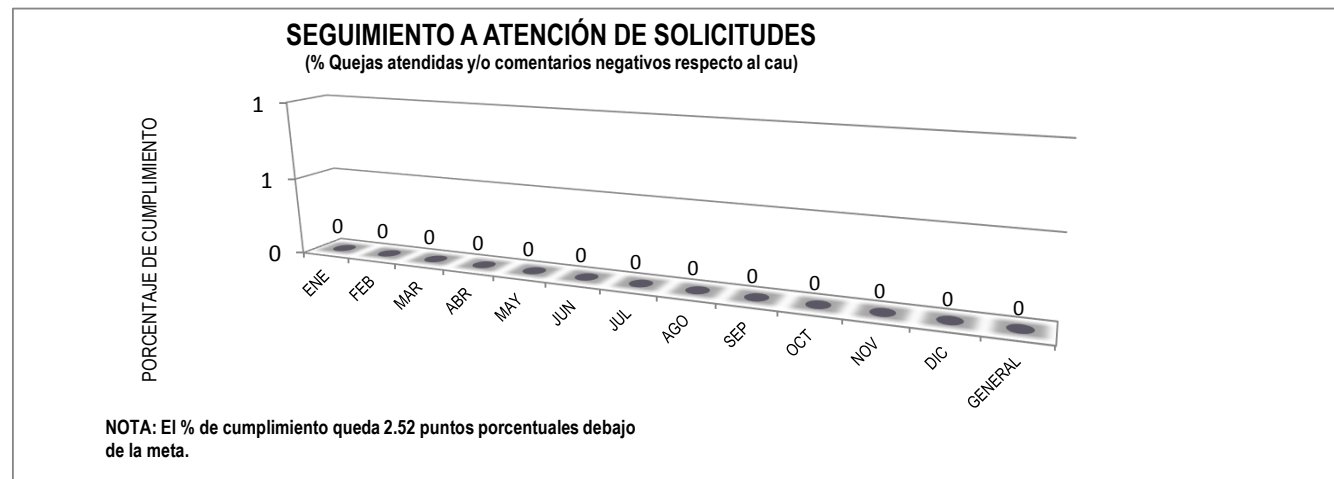
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04

FECHA DE ELABORACIÓN:	7 de julio de 2016	PERIODO:	Junio
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



Elaboró:Rocio Palacios 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

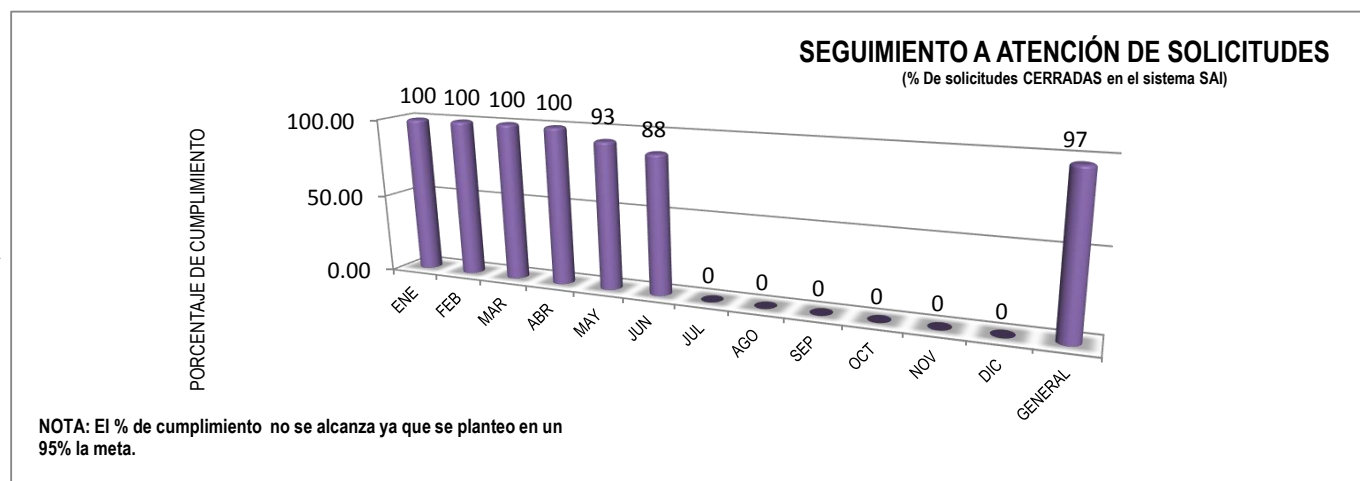
FECHA DE ELABORACIÓN:	7 de julio de 2016	PERIODO:	Junio
PROCESO:	SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES		
INDICADOR:	% DE SOLICITUDES CERRADAS A PARTIR DE SU SOLUCIÓN EN 5 DIAS	META :	98%
OBJETIVO:	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.		
FORMULA:	NO. DE SOLICITUDES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

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 DIAS	1,289	1,642	1,404	1,149	964	1,039	0	0	0	0	0	0	7,487
	NO. DE SOLICITUDES SOLUCIONADAS EN EL MES	1,295	1,643	1,404	1,151	1,035	1,185	0	0	0	0	0	0	7,713
RESULTADO	% de cumplimiento	99.54	100	100	100	93	88	0	0	0	0	0	0	97.07

OBSERVACIONES:	por omisión aumenta el número de solicitudes que fueron cerradas posteriores a los 5 días después de su solución, provocando la falla en la meta del indicador para este mes
ACCIONES A TOMAR:	se recomienda revisar con el personal disponible, el plan de trabajo para organizar el cierre de solicitudes cada semana

GRÁFICA



Elaboró: Rocio Palacios Revisó: Osvaldo Hurtado Chavéz

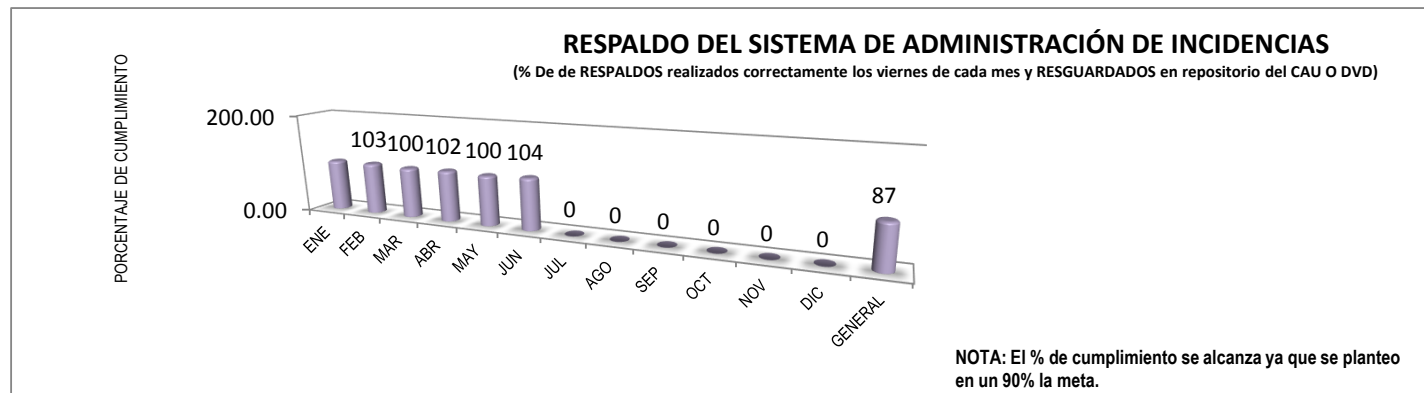
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04

FECHA DE ELABORACIÓN:	7 de julio de 2016	PERIODO:	Junio
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 BYTES	66,319	68,220	68,547	70,094	70,213	72,729							416,122
	TAMAÑO DE LA BD DEL MES ANTERIOR BYTES	64,603	66,319	68,220	68,547	70,094	70,213	72,729	0	0	0	0	0	480,725
RESULTADO	% de cumplimiento	102.66	102.87	100.48	102.26	100.17	103.58	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	86.56

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

GRÁFICA



Elaboró:Rocio Palacios Revisó: Osvaldo Hurtado Chavéz

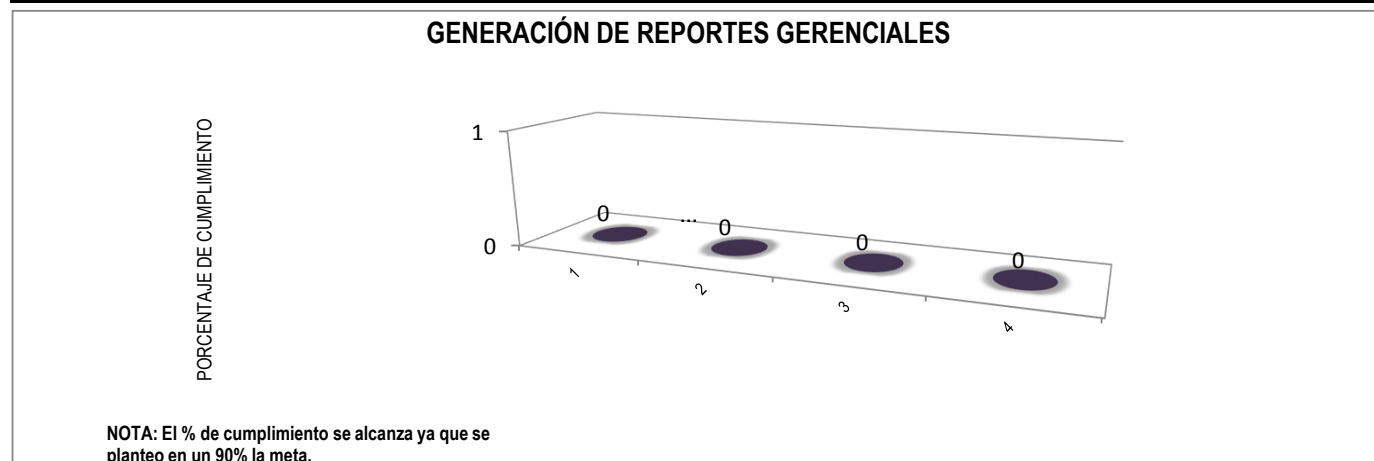
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04

FECHA DE ELABORACIÓN:	7 de julio de 2016	PERIODO:	Junio
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	1	N/A	N/A	1	N/A	N/A	0	N/A	N/A	0	2
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



Elaboró: Rocio Palacios Revisó: Osvaldo Hurtado Chavéz