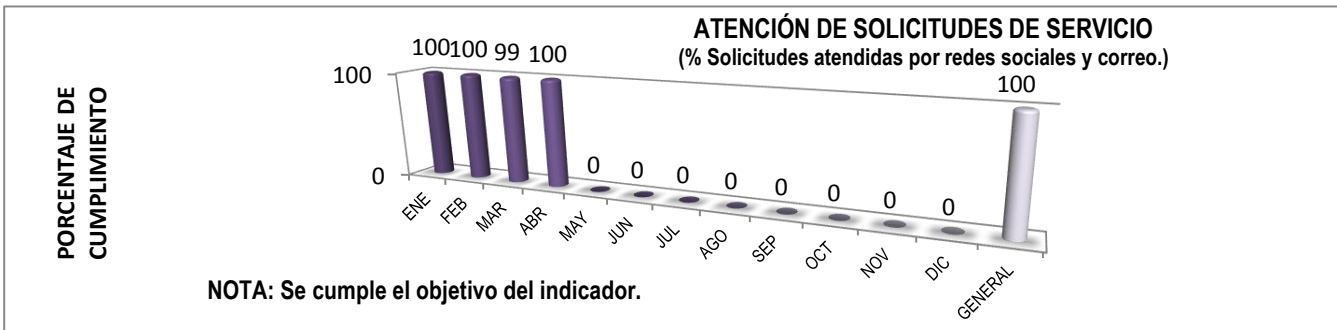
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04


FECHA DE ELABORACIÓN:	4 de mayo de 2016	PERIODO:	Abril
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	0	0	0	0	0	0	0	0	5,963
	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	0.0	0.0	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



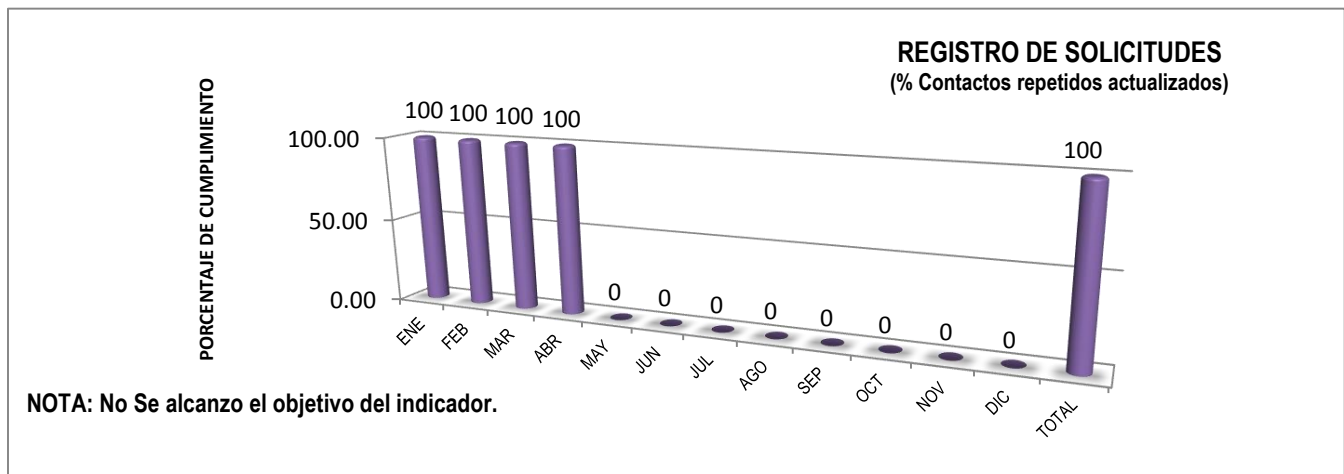
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04

FECHA DE ELABORACIÓN:	4 de mayo de 2016	PERIODO:	Abril
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	0	0	0	0	0	0	0	0	5,963
	NC POR FALLA EN EL REGISTRO	1	5	6	4	0	0	0	0	0	0	0	0	16
RESULTADO	% DE CUMPLIMIENTO	99.93	99.72	99.59	99.69	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	99.73

SE DETECTA		Se detecta que siguen turnando solicitudes a áreas que no corresponden , aunque son las mínimas, se debe tomar más atención.
OBSERVACIONES:		
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-DGI
		VERSIÓN

FECHA DE ELABORACIÓN:	4 de mayo de 2016	PERIODO:	Abril
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 REASIGNA 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	124	125	152	93	0	0	0	0	0
	NO. DE SS QUE PERMANECEN EN ESTADO ASIGNADO, TURNADO O REASIGNADO DESPUÉS DE 2 SEMANAS	489	497	436	426	498	330	367	293	0	0	0	0	0
RESULTADO	% de cumplimiento	40.08	40.24	37.84	37.79	24.90	37.88	41.42	31.74	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

OBSERVACIONES:	el promedio de ambas quincenas para el mes de abril, no cumple con la meta establecida
ACCIONES A TOMAR:	se espera revision por la direccion, para hacer la pruepuesta de modificacion para este indicador

GRÁFICA




Elaboró: Itzi Sarai Mateo Lechuga Revisó: Osvaldo Hurtado Chavéz

L-05
N:04

	40%
DO DESPUÉS DE 2	

jul-02	GENERAL
0	1216
0	3336
0.00	36.45

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

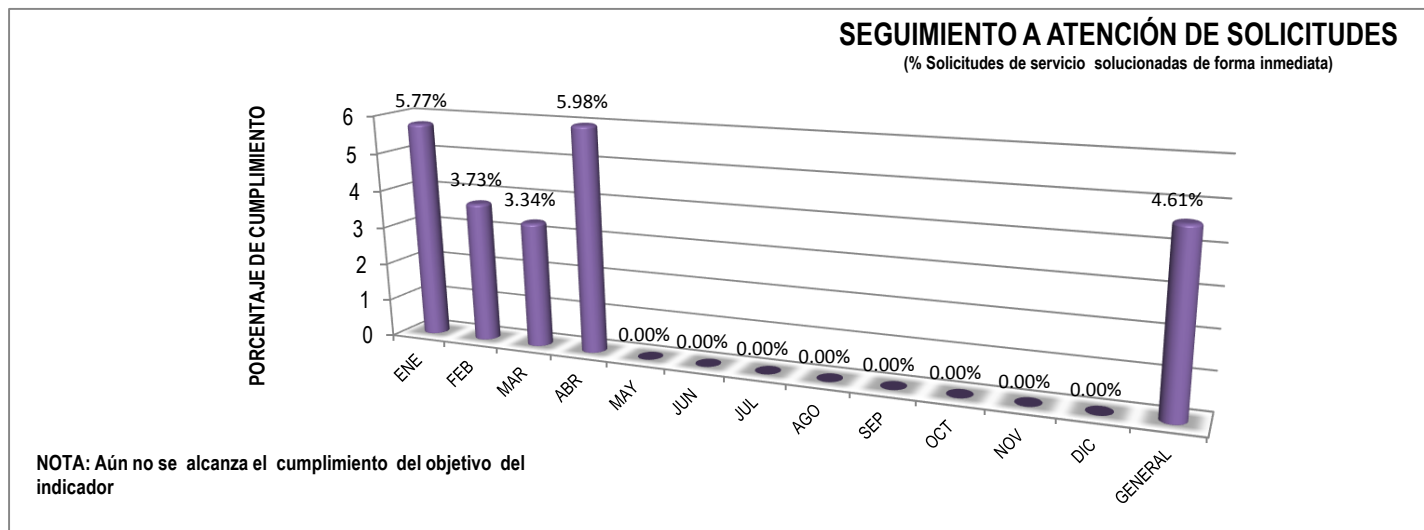
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04

FECHA DE ELABORACIÓN:	4 de mayo de 2016	PERIODO:	Abril
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	0	0	0	0	0	0	0	0	275
	NO. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL CAU	1,421	1,768	1,469	1305	0	0	0	0	0	0	0	0	5963
RESULTADO	% de cumplimiento	6	4	3	6	0	0	0	0	0	0	0	0	4.6117726

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



Elaboró:Itzi Sarai Mateo Lechuga Revisó: Osvaldo Hurtado Chavéz

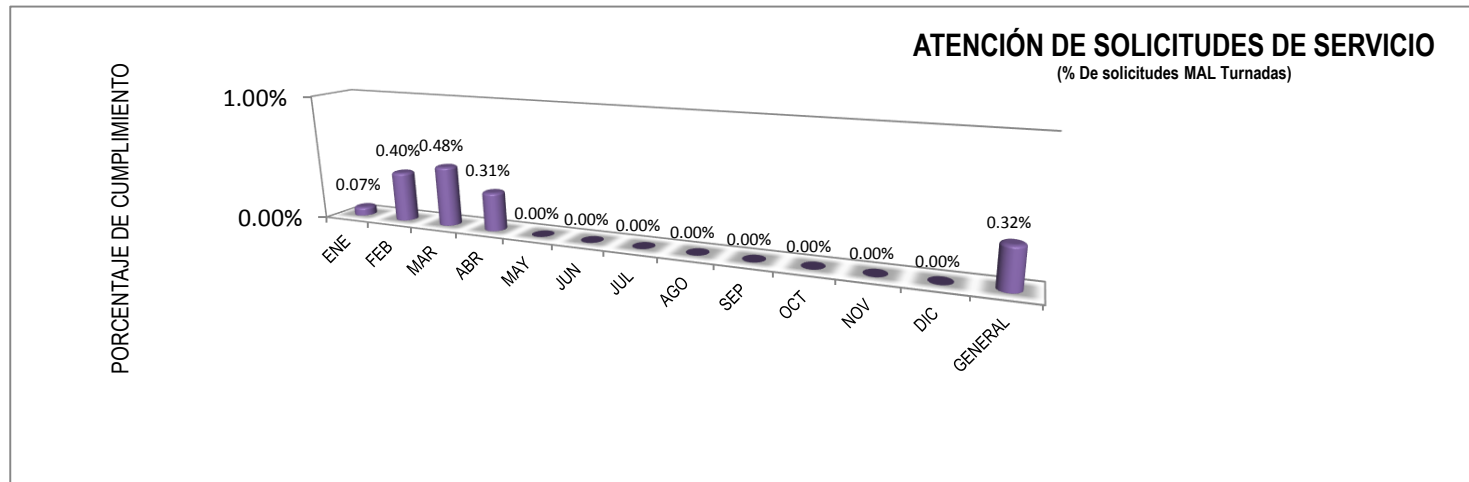
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04

FECHA DE ELABORACIÓN:	4 de mayo de 2016	PERIODO:	Abril
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	0	0	0	0	0	0	0	0	19
	TOTAL DE SOLICITUDES REGISTRADAS	1,421	1,768	1,469	1,305	0	0	0	0	0	0	0	0	5,963
RESULTADO	% de cumplimiento	0.1	0.4	0.5	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.32

OBSERVACIONES:	Se alcanzo la meta con un minimo de errores al momento de turnarlas.
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:	4 de mayo de 2016	PERIODO:	Abril
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		

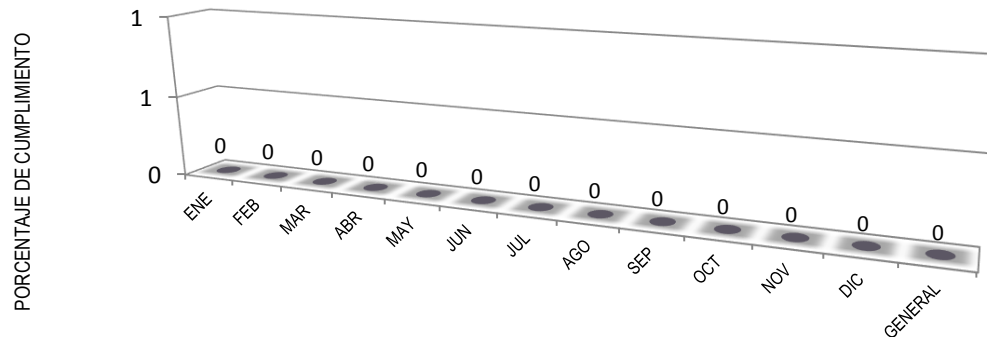
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	QUEJAS DEL CAU	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	-
	QUEJAS ATENDIDAS Y/O COMENTARIOS NEGATIVOS RESPECTO AL CAU	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	-
RESULTADO	% de cumplimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES

(% Quejas atendidas y/o comentarios negativos respecto al cau)



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

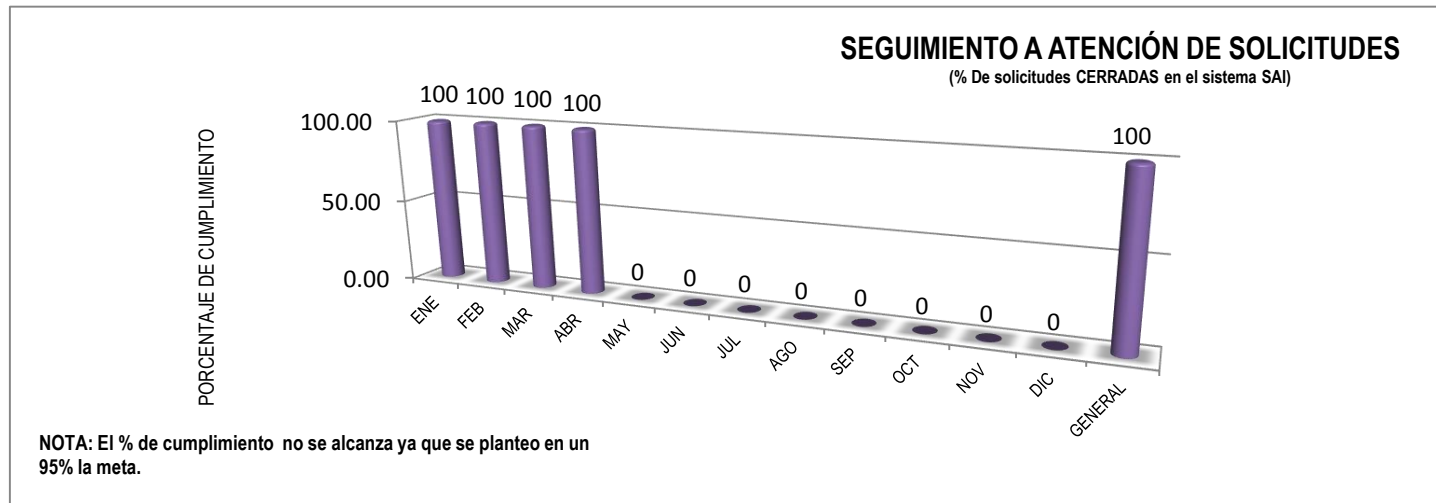
FECHA DE ELABORACIÓN:	4 de mayo de 2016	PERIODO:	Abril
PROCESO:	SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES		
INDICADOR:	% DE SOLICITUDES CERRADAS A PARTIR DE SU SOLUCIÓN EN 5 DIAS	META :	98%
OBJETIVO:	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.		
FORMULA:	NO. DE SOLICITUDES 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	0	0	0	0	0	0	0	0	5,484
	NO. DE SOLICITUDES SOLUCIONADAS EN EL MES	1,295	1,643	1,404	1,151	0	0	0	0	0	0	0	0	5,493
RESULTADO	% de cumplimiento	99.54	100	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	99.84

OBSERVACIONES:	Se cerraron todas las solicitudes solucionadas en tiempo y fecha.
ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA



Elaboró: Itzi Sarai Mateo Lechuga Revisó: Osvaldo Hurtado Chavéz

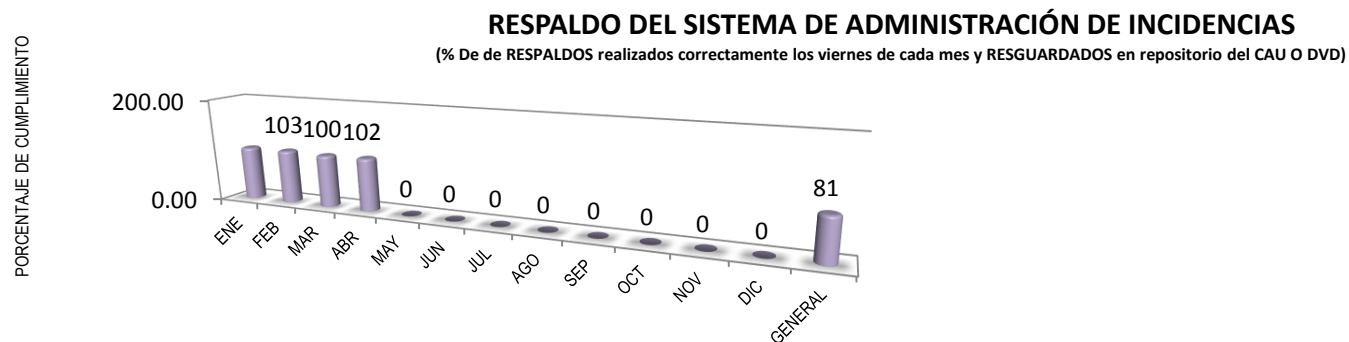
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:04

FECHA DE ELABORACIÓN:	4 de mayo de 2016	PERIODO:	Abril
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									273,180
	TAMAÑO DE LA BD DEL MES ANTERIOR BYTES	64,603	66,319	68,220	68,547	70,094	0	0	0	0	0	0	0	337,783
RESULTADO	% de cumplimiento	102.66	102.87	100.48	102.26	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	80.87

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

GRÁFICA



NOTA: El % de cumplimiento se alcanza ya que se planteo en un 90% la meta.

Elaboró:Itzi Sarai Mateo Lechuga Revisó: Osvaldo Hurtado Chavéz