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


FECHA DE ELABORACIÓN:	10 de enero de 2017	PERIODO:	Diciembre
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	386	2,639	1,832	1,382	1,423	781	16,886
	TOTAL DE SOLICITUDES DE SERVICIO NO REGISTRADAS POR FALTA DE DATOS O ENTREGADAS FUERA DE TIEMPO	3	2	8	0	0	0	0	7	6	2	1	0	29
RESULTADO	% de cumplimiento	99.8	99.9	99.5	100.0	100.0	100.0	100.0	99.7	99.7	99.9	99.9	100.0	99.8

781	OBSERVACIONES:	Se superó la meta, debido a la demanda de servicios de generación de cuentas de correo
	ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA



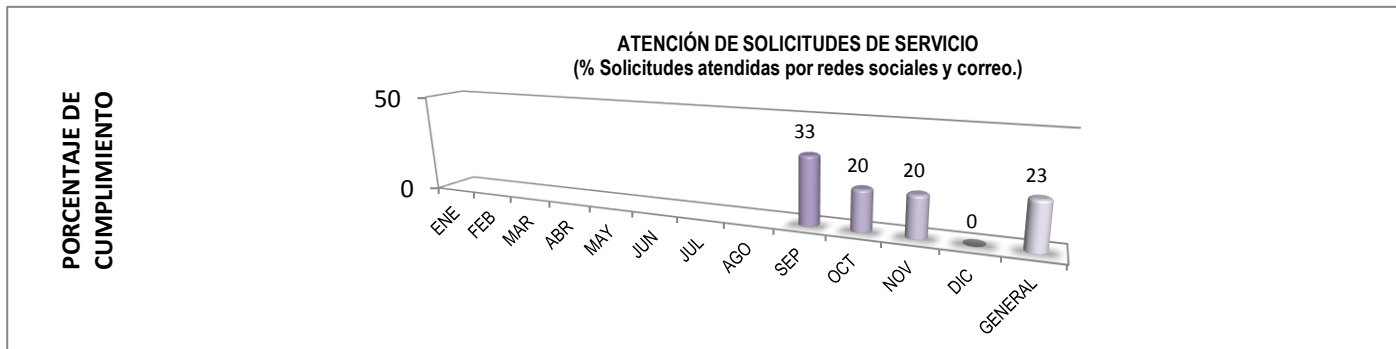
	INSTITUTO POLITECNIO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06


FECHA DE ELABORACIÓN:	10 de enero de 2017	PERIODO:	Diciembre
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 PROBLEMÁTICAS 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									18	10	5	6	39
	TOTAL DE ORDENES DE SERVICIO SIN REGISTRAR EN SAI									6	2	1	0	9
RESULTADO	% de cumplimiento									33.3	20.0	20.0	0.0	23.1

OBSERVACIONES:	Se alcanza la meta
ACCIONES A TOMAR:	

GRÁFICA



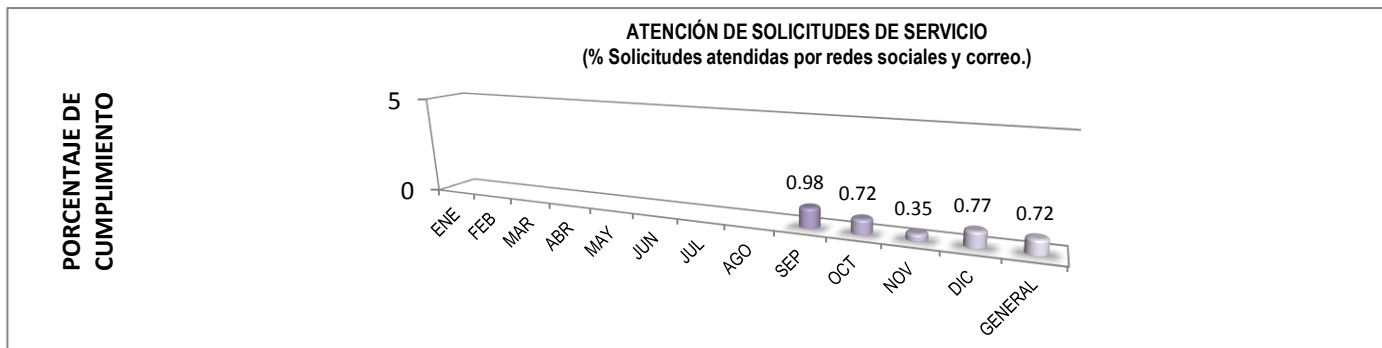
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06


FECHA DE ELABORACIÓN:	10 de enero de 2017	PERIODO:	Diciembre
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									1,832	1,382	1,423	781	5,418
	TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS VÍA ORDEN DE SERVICIO									18	10	5	6	39
RESULTADO	% de cumplimiento									1.0	0.7	0.4	0.8	0.7

781	OBSERVACIONES:	Se cumple la meta, debido a que se ha disminuido el uso de órdenes de servicio para el registro de los mismos.
	ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA



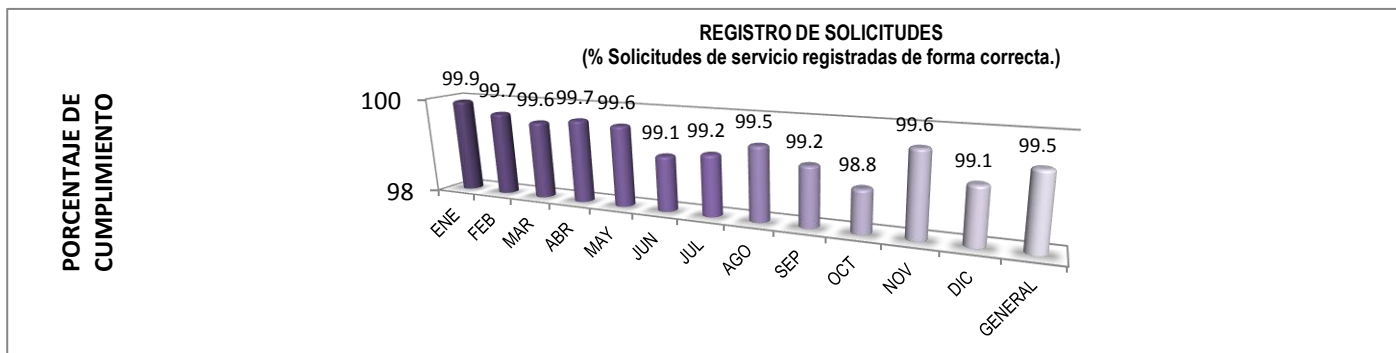
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06


FECHA DE ELABORACIÓN:	10 de enero de 2017	PERIODO:	Diciembre
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	1,421	1,768	1,469	1,305	1,127	1,353	386	2,639	1,832	1,382	1,423	781	16,886
	NC POR FALLA EN EL REGISTRO	1	5	6	4	4	12	3	14	15	16	5	7	92
RESULTADO	% de cumplimiento	99.93	99.72	99.59	99.69	99.65	99.11	99.22	99.47	99.18	98.84	99.65	99.10	99.46

781	OBSERVACIONES:	Se cumple la meta, aunque las no conformidades aumentaron con respecto al mes anterior, se encontraron 3 registros turnados erroneamente, 3 registros con datos incompletos y 1 registro con medio de contacto erróneo.
	ACCIONES A TOMAR:	

GRÁFICA



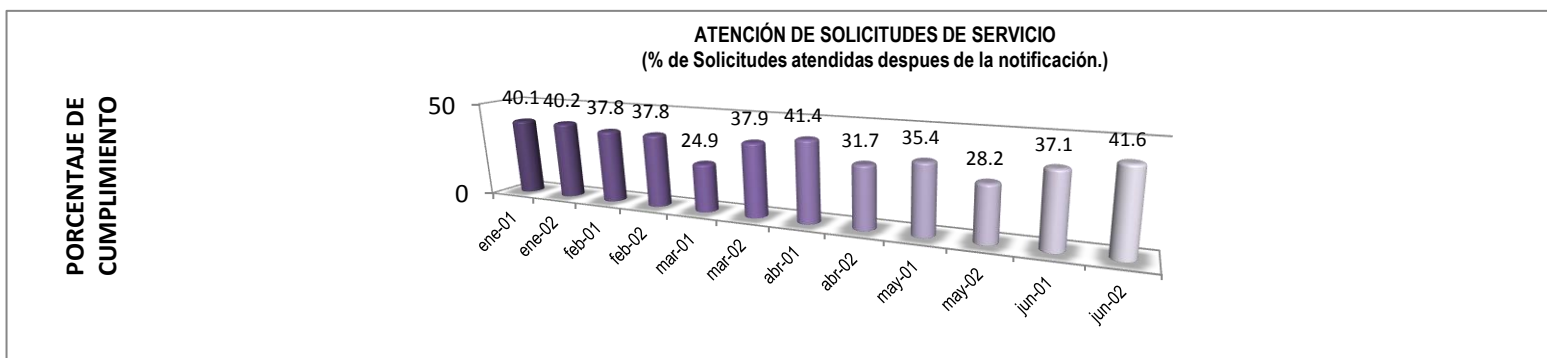
	INSTITUTO POLITECNIO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06

FECHA DE ELABORACIÓN:	10 de enero de 2017	PERIODO:	Diciembre
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	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	

781

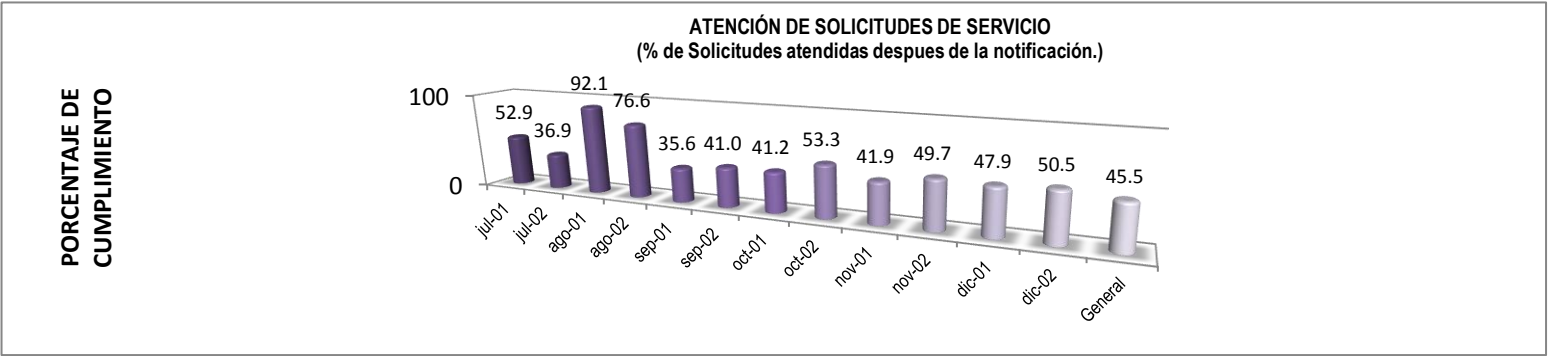
GRÁFICA




		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	135	108	651	403	198	157	136	120	109	177	152	109	4,137.0
	NO. DE SS QUE PERMANECEN EN ESTADO ASIGNADO, TURNADO O REASIGNADO DESPUÉS DE 2 SEMANAS	255	293	707	526	556	383	330	225	260	356	317	216	9,097.0
RESULTADO	% de cumplimiento	52.94	36.86	92.08	76.62	35.61	40.99	41.21	53.33	41.92	49.72	47.95	50.46	45.5

OBSERVACIONES:	El promedio de ambas quincenas para el mes de diciembre cumple con la meta establecida. La situación ha mejorado debido a las notificaciones personalizadas que se envían a los Jefes de Departamento.
ACCIONES A TOMAR:	

GRÁFICA



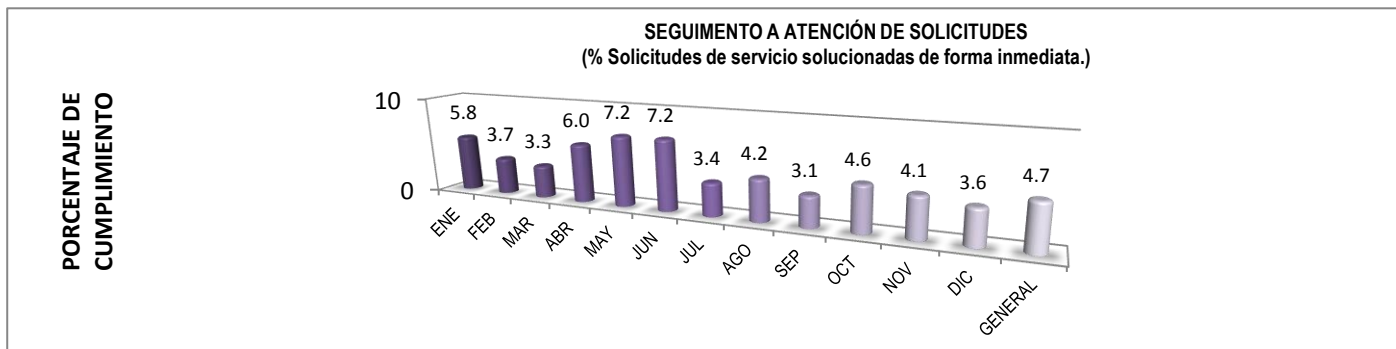
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06


FECHA DE ELABORACIÓN:	10 de enero de 2017	PERIODO:	Diciembre
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	13	112	57	64	59	28	787
	NO. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL CAU	1,421	1,768	1,469	1305	1127	1353	386	2639	1832	1382	1423	781	16886
RESULTADO	% de cumplimiento	6	4	3	6	7.19	7	3	4	3	5	4	4	4.66

781	OBSERVACIONES:	Se observa, que la mayoría de servicios solucionados por el CAU ha sido el desbloqueo de cuentas de correo, por ello se rebasa la meta establecida.
	ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA



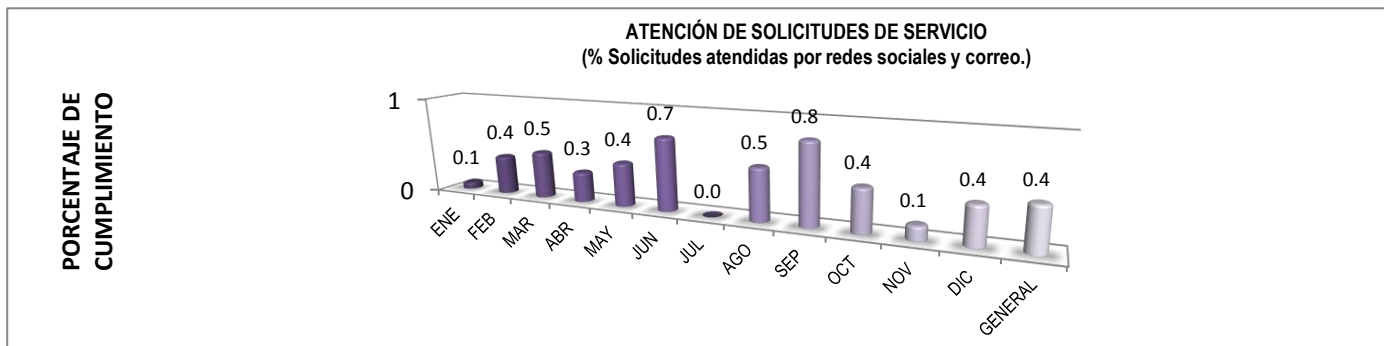
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06


FECHA DE ELABORACIÓN:	10 de enero de 2017	PERIODO:	Diciembre
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	7	7	4	5	10	0	14	15	6	2	3	74
	TOTAL DE SOLICITUDES REGISTRADAS	1,421	1,768	1,469	1,305	1,127	1,353	386	2,639	1,832	1,382	1,423	781	16,886
RESULTADO	% de cumplimiento	0.1	0.4	0.5	0.3	0.4	0.7	0.0	0.5	0.8	0.4	0.1	0.4	0.44

781	OBSERVACIONES:	Se alcanza la meta para este mes, sin embargo, se reportaron 3 solicitudes mal turnadas.
	ACCIONES A TOMAR:	N/A

GRÁFICA



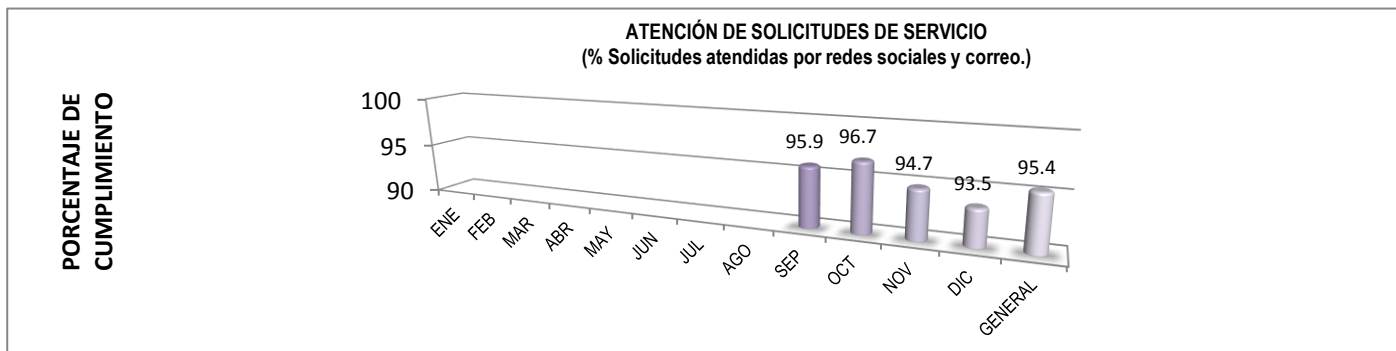
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06


FECHA DE ELABORACIÓN:	10 de enero de 2017	PERIODO:	Diciembre
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									217	244	228	139	828
	TOTAL DE ENCUESTAS EN NIVEL ALTO									208	236	216	130	790
RESULTADO	% de cumplimiento									95.9	96.7	94.7	93.5	95.41

OBSERVACIONES:	No se alcanza la meta para este periodo, debido a que de las 139 encuestas contestadas, sólo 136 usuarios califican la atención del CAU como nivel alto, mientras que para 3 usuarios el nivel es medio.
ACCIONES A TOMAR:	Se tendrá una retroalimentación con el personal del CAU, para evaluar los casos donde califican la atención como media y baja respectivamente, con el fin de corregir fallas y brindar un mejor servicio al usuario.

GRÁFICA



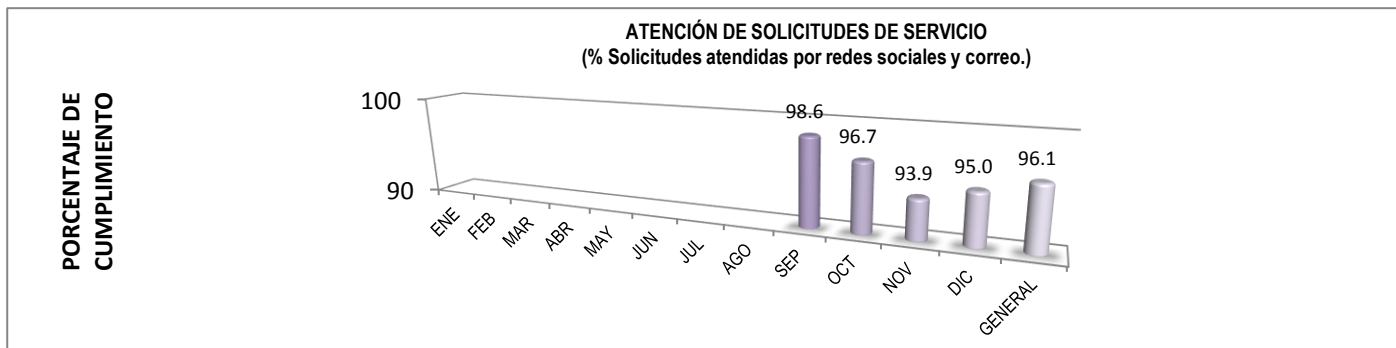
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06


FECHA DE ELABORACIÓN:	10 de enero de 2017	PERIODO:	Diciembre
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									217	244	228	139	828
	TOTAL DE ENCUESTAS QUE CALIFICAN CON PROFESIONAL									214	236	214	132	796
RESULTADO	% de cumplimiento									98.6	96.7	93.9	95.0	96.14

781	OBSERVACIONES:	No se alcanza la meta en el periodo, ya que de las 139 encuestas recibidas, se encontraron 132 usuarios que califican la actitud del agente telefónico como profesional, y el resto de los registros sin respuesta.
	ACCIONES A TOMAR:	Se hará una retroalimentación con los agentes telefónicos sobre la importancia de brindar un servicio de calidad a los usuarios.

GRÁFICA



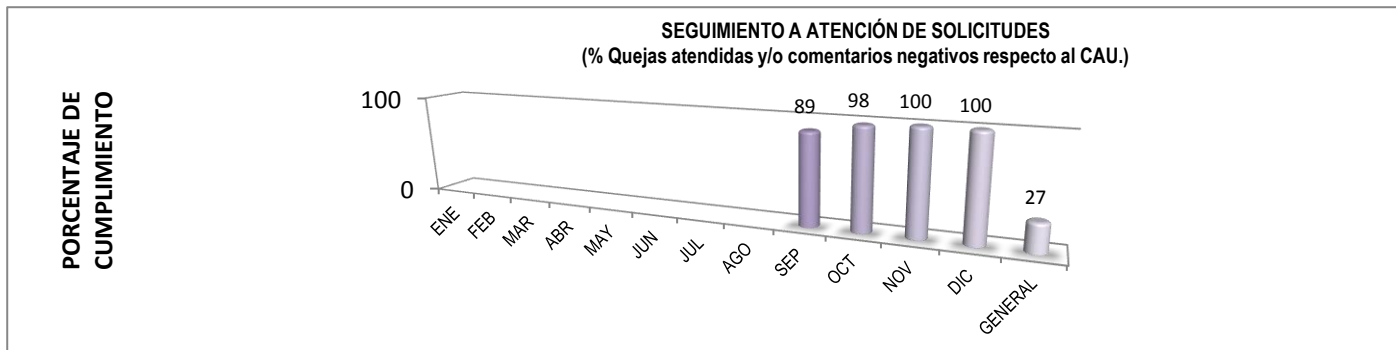
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06


FECHA DE ELABORACIÓN:	10 de enero de 2017	PERIODO:	Diciembre
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									47	46	30	34	157
	TOTAL DE SEGUIMIENTOS A QUEJAS ATENDIDAS POR EL CAU									5	45	30	34	114
RESULTADO	% de cumplimiento									89.4	97.8	100.0	100.0	27.4

781	OBSERVACIONES:	Se alcanza la meta para este periodo, al darle seguimiento oportuno a las quejas recibidas
	ACCIONES A TOMAR:	

GRÁFICA



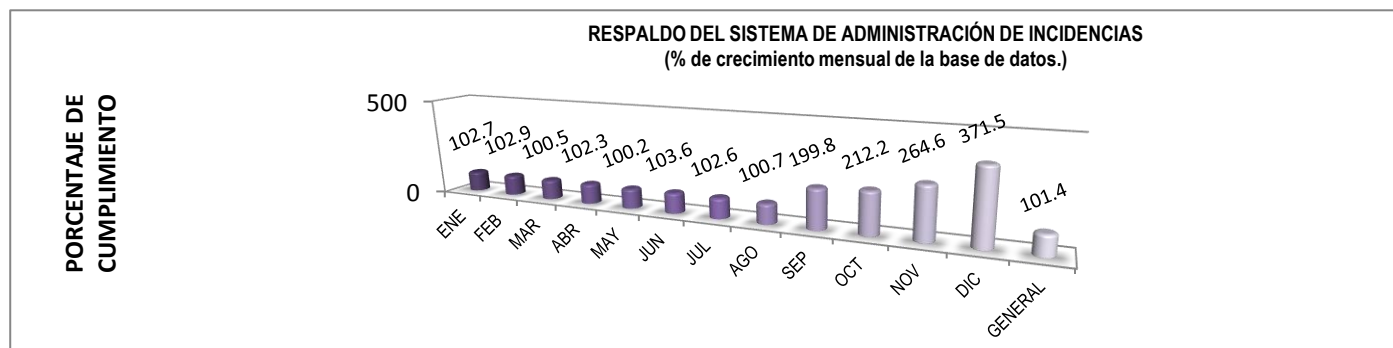
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06


FECHA DE ELABORACIÓN:	10 de enero de 2017	PERIODO:	Diciembre
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	66,319	68,220	68,547	70,094	70,213	72,729	74,624	75,119	71,839	72,051	72,316	72,687	854,758
	TAMAÑO DE LA BD DEL MES ANTERIOR BYTES	64,603	66,319	68,220	68,547	70,094	70,213	72,729	74,624	71,639	71,839	72,051	72,316	843,194
RESULTADO	% de cumplimiento	102.66	102.87	100.48	102.26	100.17	103.58	102.61	100.66	199.81	212.23	264.58	371.54	101.37

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

GRÁFICA



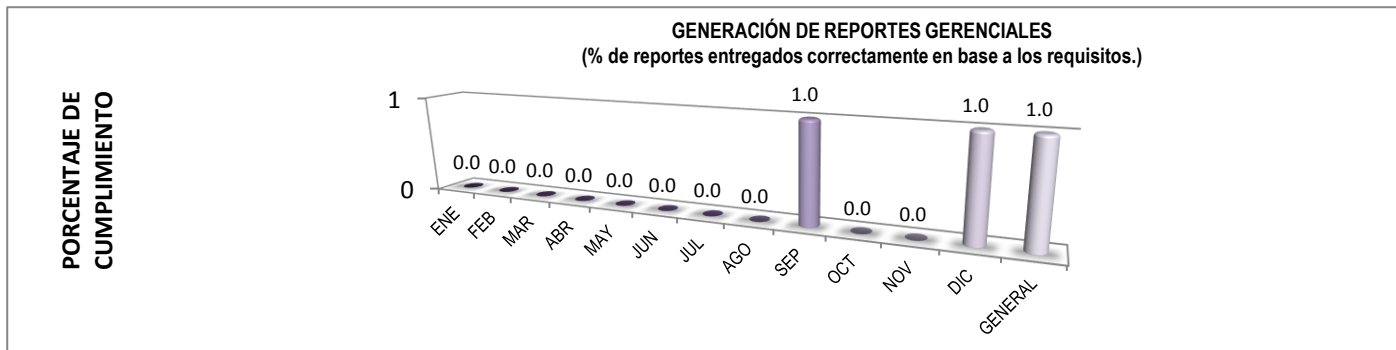
	INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ANÁLISIS DE DATOS	FO-DGL-05
		VERSIÓN:06


FECHA DE ELABORACIÓN:	10 de enero de 2017	PERIODO:	Diciembre
PROCESO:	GENERACIÓN DE REPORTES GERENCIALES		
INDICADOR:	CANTIDAD DE REPORTES GERENCIALES ENTREGADOS	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	1	N/A	N/A	1	4
RESULTADO	% de cumplimiento	N/A	N/A	0	N/A	N/A	0	N/A	N/A	1	N/A	N/A	1	1.00

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

GRÁFICA



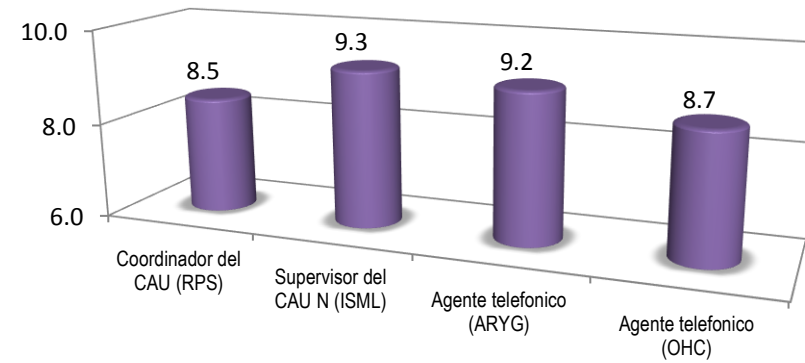
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	FODGL-05
	EVALUACIÓN DE COMPETENCIA	VERSIÓN:06

FECHA DE ELABORACIÓN:	10 de enero de 2017	PERIODO:	2016
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		

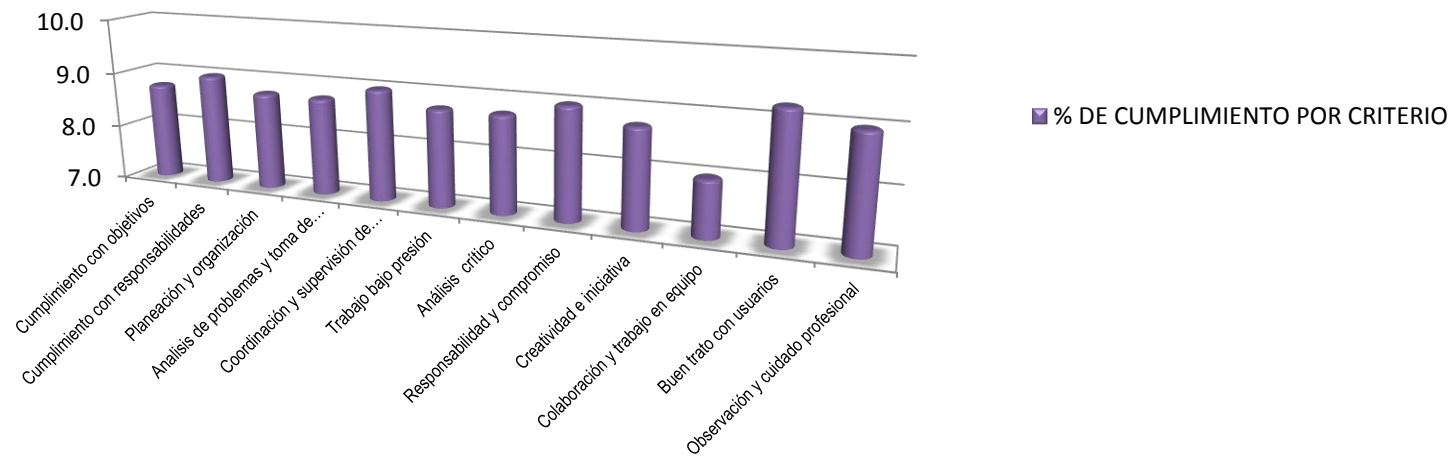
		Calificación por empleado					Resultado por criterio
CRITERIO A EVALUAR			Coordinador del CAU (RPS)	Supervisor del CAU N (ISML)	Agente telefonico (ARYG)	Agente telefonico (OHC)	
Desempeño de funciones	Cumplimiento con objetivos	0	8	9	9	9	8.8
	Cumplimiento con responsabilidades	0	8	9	10	9	9.0
Aplicación de habilidades	Planeación y organización	0	8	10	9	8	8.8
	Análisis de problemas y toma de decisiones	0	8	10	9	8	8.8
	Coordinación y supervisión de equipos de trabajo	0	8	10	9	9	9.0
	Trabajo bajo presión	0	9	9	8	9	8.8
Demostración de atributos	Análisis crítico	0	8	9	10	8	8.8
	Responsabilidad y compromiso	0	8	9	10	9	9.0
	Creatividad e iniciativa	0	8	10	9	8	8.8
	Colaboración y trabajo en equipo	0	8	8	8	8	8.0
	Buen trato con usuarios	0	10	9	9	9	9.3
	Observación y cuidado profesional	0	9	9	9	9	9.0
Cursos y Capacitaciones	Conocimiento adquirido		10	10	10	10	10.0
Resultado por empleado		0.0	8.5	9.3	9.2	8.7	8.9
OBSERVACIONES:	No se alcanza la meta para este indicador, debido a falta de integración de todo el equipo del Centro de Atención a Usuarios						




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:06

FECHA DE ELABORACIÓN	11 de enero de 2017	PERIODO:	Julio- Diciembre 2016
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	OBSERVACIONES Derivado del cambio de piso falso en la CGSI, se presentaron problemáticas en el servicio de datos, fueron resueltas de manera temporal. Es posible que se tenga que corregir el cableado
		Aire acondicionado	1	1	1	
		Red interna	1	1	1	
		Sanitarias	1	1	1	
		TOTAL	% DE CUMPLIMIENTO	100%	% DE CUMPLIMIENTO	100%
	EQUIPO	Cómputo	1	1	1	OBSERVACIONES Las actividades realizadas para el periodo de mantenimiento dic. 2016, se describen en el formato PR-CAU-06-02
		Telefónicos	1	1	1	
		TOTAL	% DE CUMPLIMIENTO	100%	% DE CUMPLIMIENTO	100%
	MOBILIARIO	Escritorios	1	1	1	
		Sillas	1	1	1	
		Mesas	1	1	1	
		Libreros	1	1	1	
		Archiveros	1	1	1	
		TOTAL	% DE CUMPLIMIENTO	100%	% DE CUMPLIMIENTO	100%
	SERVICIOS	Internet	1	1	1	OBSERVACIONES Derivado del cambio de piso falso en la CGSI, se presentaron problemáticas en el servicio de datos
		Telecomunicaciones	1	1	1	
		TOTAL	% DE CUMPLIMIENTO	100%	% DE CUMPLIMIENTO	100%

AMBIENTE DE TRABAJO

AMBIENTE DE TRABAJO	ESPACIO DE TRABAJO	Cubículos	1	1	1	1	OBSERVACIONES: Se observa el buen funcionamiento de la infraestructura en general. Durante este periodo de mantenimiento se hizo la renovación del piso falso en la CGSI, por parte de una empresa externa.
		Oficinas	1	1	1	1	
		Archivos	1	1	1	1	
		TOTAL	% DE CUMPLIMIENTO	100%	% DE CUMPLIMIENTO	100%	
	CONDICIONES AMBIENTALES	Iluminación	1	1	1	1	OBSERVACIONES Se colocaron cortinas para evitar la entrada excesiva de luz solar que deslumbra a los empleados al salir y ponerse el sol, pero aún existe una ventana que no está protegida y permite el paso de luz molesta por las tardes
		Temperatura	1	1	1	1	
		Ventilación	1	1	1	1	
		TOTAL	% DE CUMPLIMIENTO	100%	% DE CUMPLIMIENTO	100%	
	SEGURIDAD	Extintores y equipos c	1	1	1	1	OBSERVACIONES Se realiza carga de los extintores en noviembre del 2016
		Rutas de evacuación	1	1	1	1	
		TOTAL	% DE CUMPLIMIENTO	100%	% DE CUMPLIMIENTO	100%	
			% GENERAL DE CUMPLIMIENTO	100%	% GENERAL DE CUMPLIMIENTO	100%	

GRÁFICA

