

	Instituto Politécnico Nacional Centro Nacional de Cálculo Centro de Atención a Usuarios ANÁLISIS DE DATOS			
Consecutivo: 06	Clave del documento: CENAC-MC-01/09	Fecha de emisión: 06/02/2025	Versión: 8	Página 1 de 6

FECHA DE ELABORACIÓN:	1 de julio de 2025	PERIODO:	JUNIO
PROCESO:	Supervisión de Ticket's de servicio		
INDICADOR:	% de ticket's revisados con la atención correcta por parte del Agente de Soporte (CAU)	META :	>=90%
OBJETIVO:	Asegurar la integridad de la atención brindada a los ticket's registrados en la plataforma CRM, basados en el Catalogo de Servicios y en el Mapa de Proceso de Supervisión de Ticket's de Servicio (Atención)		
FORMULA:	(((Total de ticket's de servicio registrados - Total de ticket's revisados identificados con errores) / Total de ticket's de servicio registrado)) * 100		

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS													
Total de ticket's de servicio registrados	0	2,671	2,652	1,557	1,471	1,542	0	0	0	0	0	0	9,893
Total de RNC del proceso de Atención por agente de soporte (CAU)	0	44	38	0	2	2	0	0	0	0	0	0	86
RESULTADO	0.0	98.4	98.6	100.0	99.9	99.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	99.1

OBSERVACIONES:	Para este mes se registraron 2 registros no conformes en el subproceso de ATENCIÓN: En el primer ticket al no validar que en la solicitud registrada mediante oficio, el seguimiento es por la misma vía y en el otro, el servicio no correspondía a los brindados en el "Catálogo de Servicios".
ACCIONES A TOMAR:	N/a

GRÁFICA



	Instituto Politécnico Nacional Centro Nacional de Cálculo Centro de Atención a Usuarios ANÁLISIS DE DATOS			 COORDINACIÓN GENERAL DEL CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO
Consecutivo: 06	Clave del documento: CENAC-MC-01/09	Fecha de emisión: 06/02/2025	Versión: 8	Página 2 de 6

FECHA DE ELABORACIÓN:	1 de julio de 2025	PERIODO:	JUNIO
PROCESO:	Supervisión de Ticket's de Servicio		
INDICADOR:	% de ticket's supervisados correctamente por parte del personal del CAU	META :	>=90%
OBJETIVO:	Asegurar la integridad de la supervisión brindada a los ticket's registrados en la plataforma CRM, basados en el Mapa de Proceso de Supervisión de Ticket's de Servicio (Supervisión)		
FORMULA:	(((Total de ticket's de servicio registrados - Total de ticket's supervisados identificados con errores) / Total de ticket's de servicio registrado)) * 100		

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	Total de ticket's de servicio registrados	0	2,671	2,652	1,557	1,471	1,542	0	0	0	0	0	0	9,893
	Total de RNC del proceso de Supervisión por personal del CAU	0	48	85	57	38	52	0	0	0	0	0	0	280
RESULTADO		0.0	98.2	96.8	96.3	97.4	96.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	97.2

OBSERVACIONES:	Para este mes, se registraron 52 registros no conformes para el subproceso de SUPERVISIÓN, sin embargo respecto los ticket's registrados que aumentaron un poco (71)se puede visualizar que también aumento en % (3.2%, respecto al 2.5% del mes anterior), por lo anterior se continuará en medida de lo posible de disminuir los registros no conformes
ACCIONES A TOMAR:	N/a

GRÁFICA



	Instituto Politécnico Nacional Centro Nacional de Cálculo Centro de Atención a Usuarios ANÁLISIS DE DATOS			CENAC <small>COORDINACIÓN GENERAL DEL CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO</small>
Consecutivo: 06	Clave del documento: CENAC-MC-01/09	Fecha de emisión: 06/02/2025	Versión: 8	Página 2 de 6

FECHA DE ELABORACIÓN:	1 de julio de 2025		PERIODO:	JUNIO
PROCESO:	Supervisión de Ticket's de Servicio			
INDICADOR:	% de ticket's con un seguimiento-cierre correcto por parte del Supervisor y/o Coordinador del CAU	META :	>=90%	
OBJETIVO:	Asegurar la integridad del seguimiento brindado a los ticket's registrados en la plataforma CRM, basados en el Mapa de Proceso de Supervisión de Ticket's de Servicio (Seguimiento)			
FORMULA:	(((Total de ticket's de servicio registrados - Total de ticket's identificados con errores en el seguimiento) / Total de ticket's de servicio registrado)) * 100			

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	Total de ticket's de servicio registrados	0	2,671	2,652	1,557	1,471	1,542	0	0	0	0	0	0	9,893
	Total de RNC del proceso de seguimiento por parte del CAU	0	5	4	3	2	1	0	0	0	0	0	0	15
RESULTADO		0.0	99.8	99.8	99.8	99.9	99.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	99.8

OBSERVACIONES:	Para este mes, se detecto 1 registro no conformes para el subproceso de SEGUIMIENTO, se recomienda continuar trabajando de la misma forma
ACCIONES A TOMAR:	N/a

GRÁFICA



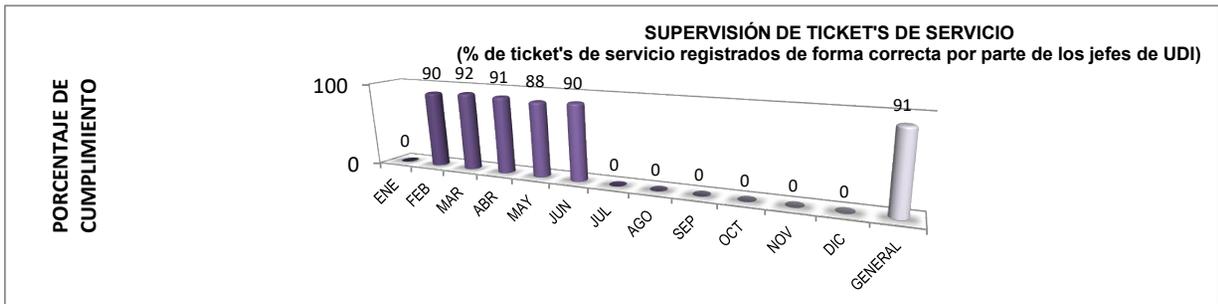
	Instituto Politécnico Nacional Centro Nacional de Cálculo Centro de Atención a Usuarios ANÁLISIS DE DATOS			CENAC <small>COORDINACIÓN GENERAL DEL CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO</small>
Consecutivo: 06	Clave del documento: CENAC-MC-01/09	Fecha de emisión: 06/02/2025	Versión: 8	Página 2 de 6

FECHA DE ELABORACIÓN:	1 de julio de 2025		PERIODO:	JUNIO
PROCESO:	Supervisión de Ticket's de Servicio			
INDICADOR:	% de ticket's de servicio registrados de forma correcta por parte de los jefes de UDI	META :	INFORMATIVO	
OBJETIVO:	Garantizar la integridad de la información registrada en el CRM con la finalidad de disminuir el porcentaje de ticket's registrados con errores por los Jefes de UDI			
FORMULA:	((Total de ticket's de servicio registrados - Total de ticket's registrados identificados con errores) / Total de ticket's de servicio registrados) * 100			

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	Total de ticket's de servicio registrados	0	2,671	2,652	1,557	1,471	1,542	0	0	0	0	0	0	9,893
	Total de RNC del proceso de registro por parte de Jefes de UDI	0	260	204	138	171	153	0	0	0	0	0	0	926
RESULTADO		0.0	90.3	92.3	91.1	88.4	90.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	90.6

OBSERVACIONES:	Se visualiza un decremento en estos registros respecto a los ticket's registrados, sin embargo considerando que es informativo, se seguira manteniendo en observación.
ACCIONES A TOMAR:	N/a

GRÁFICA



	Instituto Politécnico Nacional Centro Nacional de Cálculo Centro de Atención a Usuarios ANÁLISIS DE DATOS			 COORDINACIÓN GENERAL DEL CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO
	Consecutivo: 06	Clave del documento: CENAC-MC-01/09	Fecha de emisión: 06/02/2025	

FECHA DE ELABORACIÓN:	1 de julio de 2025	PERIODO:	JUNIO
PROCESO:	Supervisión de Ticket's de Servicio		
INDICADOR:	% de ticket's con atención y/o solución correcta por parte de los ingenieros de servicio	META :	INFORMATIVO
OBJETIVO:	Garantizar la correcta atención y solución al ticket de servicio con la finalidad de aumentar la satisfacción del Jefe de UDI		
FORMULA:	((Total de ticket's de servicio registrados - Total de ticket's con solución incorrecta) / Total de ticket's de servicio		

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	Número de ticket's de servicio registrados en el mes	0	2,671	2,652	1,557	1,471	1,542	0	0	0	0	0	0	9,893
	Total de RNC del proceso de solución por parte de los Ingenieros de Servicio	0	36	51	36	29	37	0	0	0	0	0	0	189
RESULTADO		0.0	98.7	98.1	97.7	98.0	97.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.9

OBSERVACIONES:	Para este mes aumentaron los registros no conformes por parte de los Ingenieros de Servicio
ACCIONES A TOMAR:	En este mes se lleva a cabo el reporte gerencial, por lo anterior se les enviarán sus registros no conformes a los ingenieros de servicio, esperando concientizarlos y disminuir en medida de los posible los antes mencionados

GRÁFICA



	Instituto Politécnico Nacional Centro Nacional de Cálculo Centro de Atención a Usuarios ANÁLISIS DE DATOS			
Consecutivo: 06	Clave del documento: CENAC-MC-01/09	Fecha de emisión: 06/02/2025	Versión: 8	Página 3 de 6

FECHA DE ELABORACIÓN:	1 de julio de 2025	PERIODO:	JUNIO
PROCESO:	Supervisión de Ticket's de Servicio		
INDICADOR:	% de ticket's resueltos por parte de los ingenieros de servicio posterior a la notificación mensual	META :	>=90%
OBJETIVO:	Asegurar una eficacia mayor a 90% en la solución a solicitudes por parte de los ingenieros de servicio (con apoyo de correos de notificaciones a las áreas)		
FORMULA:	(No. De ticket's resueltos después de ser notificados / No. De ticket's que se registraron en el periodo) * 100		

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	Número de ticket's de servicio registrados en el mes	0	2,671	2,652	1,557	1,471	1,542	0	0	0	0	0	0	9,893
	Número de ticket's solucionados por parte de los ingenieros	0	2,642	2,616	1,547	1,467	1,524	0	0	0	0	0	0	9,796
RESULTADO		0.0	98.9	98.6	99.4	99.7	98.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	99.0

OBSERVACIONES:	Se visualiza un pequeño decremento en el seguimiento a los ticket's en estado pendiente, sin embargo se cumple perfectamente con la meta y esto se logra con el apoyo para llevar a cabo la actividad de seguimiento por parte del Coordinador del CAU, enviando la notificación correspondiente a Jefes de División / Jefes de Departamento de la DCyC el día miercoles 25 de junio del año en curso.
ACCIONES A TOMAR:	N/a

GRÁFICA



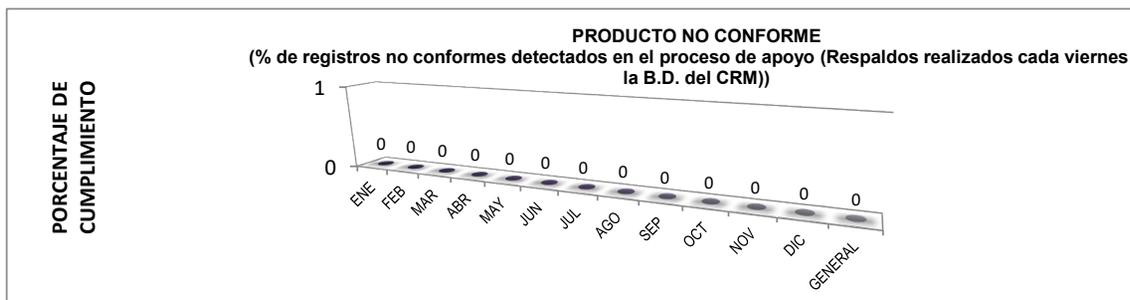
	Instituto Politécnico Nacional Centro Nacional de Cálculo Centro de Atención a Usuarios ANÁLISIS DE DATOS			 <small>COORDINACIÓN GENERAL DEL CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO</small>
	Consecutivo: 06	Clave del documento: CENAC-MC-01/09	Fecha de emisión: 06/02/2025	

FECHA DE ELABORACIÓN:	1 de julio de 2025	PERIODO:	JUNIO
PROCESO:	Respaldo de Base de Datos (Proceso de Apoyo)		
INDICADOR:	% de registros no conformes detectados en el proceso de apoyo (Respaldos realizados cada viernes a la B.D. del CRM)	META :	INFORMATIVO
OBJETIVO:	Verificar la generación e integración en la Carpeta compartida NAS de los Respaldos de Base de Datos del CRM realizados por parte de la DSI con la finalidad de mantener el cumplimiento de los entregables		
FORMULA:	((No. de registros no conformes en los procesos de apoyo) / Total de entregables mensualmente) * 100		

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	Suma de entregables respaldos B.D. (mes)	0	4	4	4	5	4	0	0	0	0	0	0	21
	Total de RNC en el proceso de Respaldo de B.D.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RESULTADO		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

OBSERVACIONES:	Se visualiza el cumplimiento del indicador, asegurando la generación de los respaldos de la Base de Datos del CRM.
ACCIONES A TOMAR:	N/a

GRÁFICA



	Instituto Politécnico Nacional Centro Nacional de Cálculo Centro de Atención a Usuarios ANÁLISIS DE DATOS			CENAC COORDINACIÓN GENERAL DEL CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO
	Consecutivo: 06	Clave del documento: CENAC-MC-01/09	Fecha de emisión: 06/02/2025	

FECHA DE ELABORACIÓN:	1 de julio de 2025	PERIODO:	JUNIO
PROCESO:	Satisfacción del cliente		
INDICADOR:	% de eficacia en relación a todas las preguntas de la encuesta de satisfacción	META :	>=95%
OBJETIVO:	Asegurar una eficacia mayor a 95% con respecto a las preguntas: ¿Considera que el apoyo que se brinda por parte del personal del CAU (dudas, seguimiento, soporte, entre otros) es apropiado? ¿Considera que el tiempo de solución por parte del Ingeniero de servicio asignado a su solicitud fue adecuado? ¿Considera que la solución brindada por parte del Ingeniero de servicio asignado fue adecuada a su problemática? ¿Considera que el servicio brindado por el Centro Nacional de Cálculo cumple sus expectativas?		
FORMULA:	$(\text{No. De respuestas "Totalmente Satisfecho (5)} / \text{No. De Respuestas contestadas}) * 100$		

Preguntas	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
¿El apoyo por parte del CAU es apropiado?	99.7	99.6		
¿El tiempo en la solución por parte del ingeniero fue adecuado?	99.4	98.9		
¿Considera que la solución brindada por el Ingeniero fue adecuada a su problemática?	99.5	99.2		
¿En general cumplen sus expectativas el servicio brindado por el CENAC?	99.7	99.4		
Promedio:	99.6	99.3	0.0	0.0

OBSERVACIONES:	Se tiene un % de eficacia mayor a la meta en el segundo trimestre del año en relación a la satisfacción de los usuarios
ACCIONES A TOMAR:	N/a

GRÁFICA

