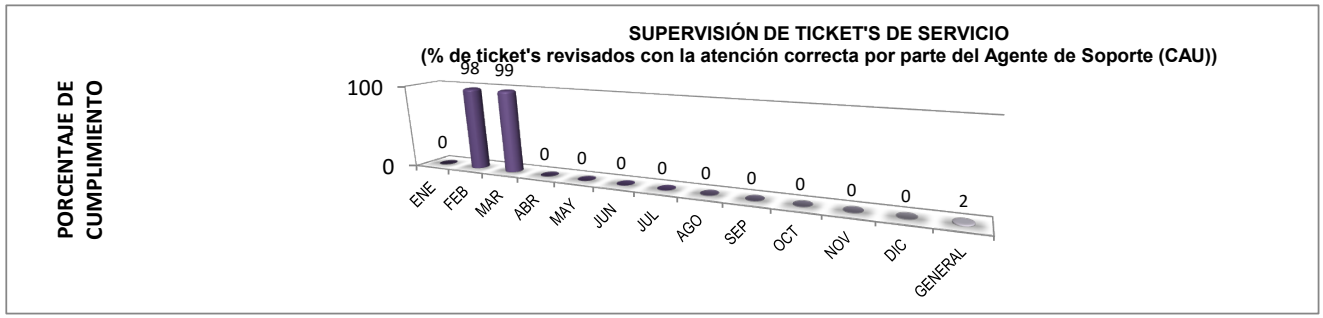
	Instituto Politécnico Nacional **Centro Nacional de Cálculo** **Centro de Atención a Usuarios** **ANÁLISIS DE DATOS**			CENAC Coordinación General del Centro Nacional de Cálculo
Consecutivo: 03	Clave del documento: CENAC-MC-01/09	Fecha de emisión: 06/02/2025	Versión: 8	Página 1 de 6

FECHA DE ELABORACIÓN:	**1 de abril de 2025**	**PERIODO:**	MARZO
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5,323
	Total de RNC del proceso de Atención por agente de soporte (CAU)	0	44	38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	82
RESULTADO		0.0	98.4	98.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5

OBSERVACIONES:	Para este mes, se registraron 38 registros no conformes para el subproceso de ATENCIÓN, al ser un indicado generado recientemente, se esta cumpliendo la meta, aunque la intención es disminuir estos registros.
ACCIONES A TOMAR:	N/a

GRÁFICA

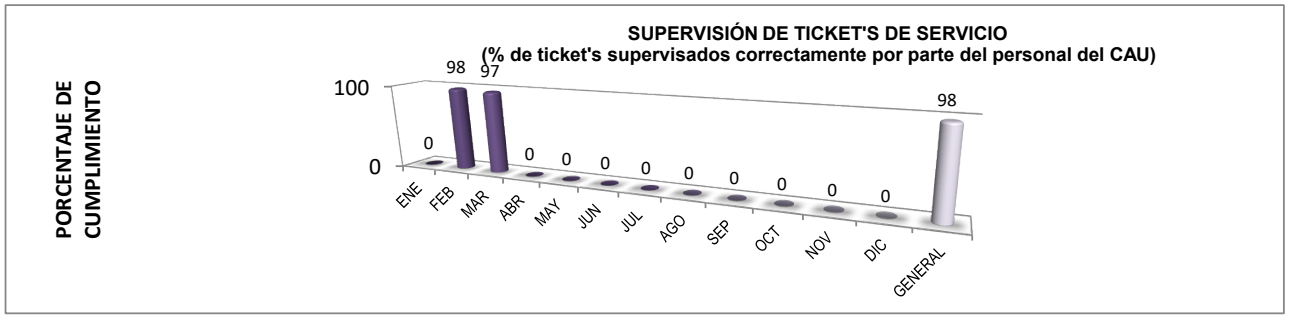


FECHA DE ELABORACIÓN:	**1 de abril de 2025**	**PERIODO:**	MARZO
PROCESO:	Supervisión de Ticket's de Servicio		
INDICADOR:	% de ticket's supervisados correctamente por parte del personal del CAU	**META :**	>=90%
OBJETIVO:	Asegurar la **integridad** de la supervisión brindada a los ticket's registrados 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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5,323
	Total de RNC del proceso de Supervisión por personal del CAU	0	48	85	0	0	0	0	0	0	0	0	0	133
RESULTADO		0.0	98.2	96.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	97.5

OBSERVACIONES:	Para este mes, se registraron 85 registros no conformes para el subproceso de SUPERVISIÓN, al ser un indicado generado recientemente, aunque se esta cumpliendo la meta, tendremos que verificar y analizar los tiempos para no recurrir en este tipo de registros.
ACCIONES A TOMAR:	N/a

GRÁFICA



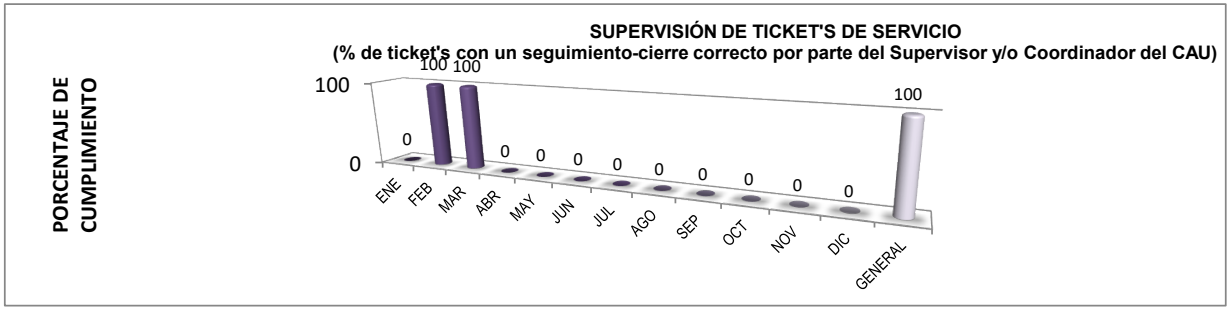
	Instituto Politécnico Nacional **Centro Nacional de Cálculo** **Centro de Atención a Usuarios** **ANÁLISIS DE DATOS**			CENAC Coordinación General del Centro Nacional de Cálculo
Consecutivo: 03	Clave del documento: CENAC-MC-01/09	Fecha de emisión: 06/02/2025	Versión: 8	Página 2 de 6

FECHA DE ELABORACIÓN:	**1 de abril de 2025**	**PERIODO:**	MARZO
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5,323
	Total de RNC del proceso de seguimiento por parte del CAU	0	5	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
RESULTADO		0.0	99.8	99.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	99.8

OBSERVACIONES:	Para este mes, se registraron 4 registros no conformes para el subproceso de SEGUIMIENTO, al ser un indicado generado recientemente, se esta cumpliendo con la meta
ACCIONES A TOMAR:	N/a

GRÁFICA

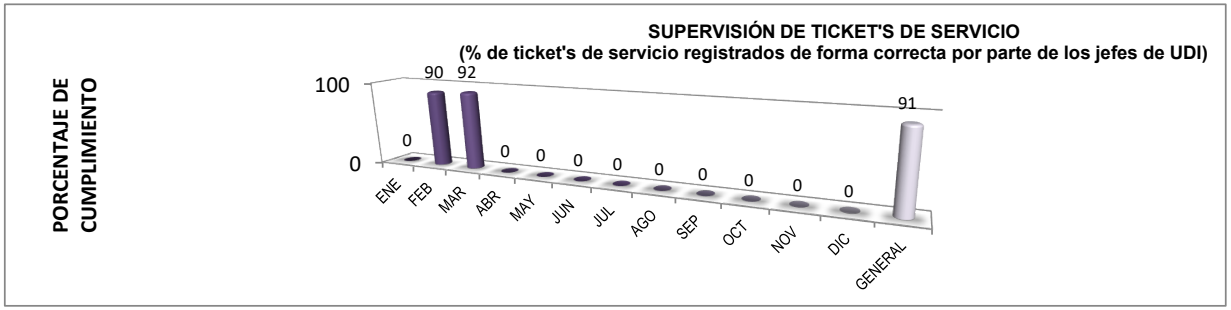


FECHA DE ELABORACIÓN:	**1 de abril de 2025**	**PERIODO:**	MARZO
PROCESO:	Supervisión de Ticket's de Servicio		
INDICADOR:	% de ticket's de servicio registrados de forma correcta por parte de los jefes de UDI	**META :**	INFORMATIVO
OBJETIVO:	Garantizar la **integridad** de la información registrada en 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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5,323
	Total de RNC del proceso de registro por parte de Jefes de UDI	0	260	204	0	0	0	0	0	0	0	0	0	464
RESULTADO		0.0	90.3	92.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	91.3

OBSERVACIONES:	Se visualiza un pequeño decremento en estos registros, sin embargo aunque se alcanza a cumplir la meta, se continuará monitoreando este indicador, con la finalidad de que exista una reducción, considerando que es informativo
ACCIONES A TOMAR:	N/a

GRÁFICA



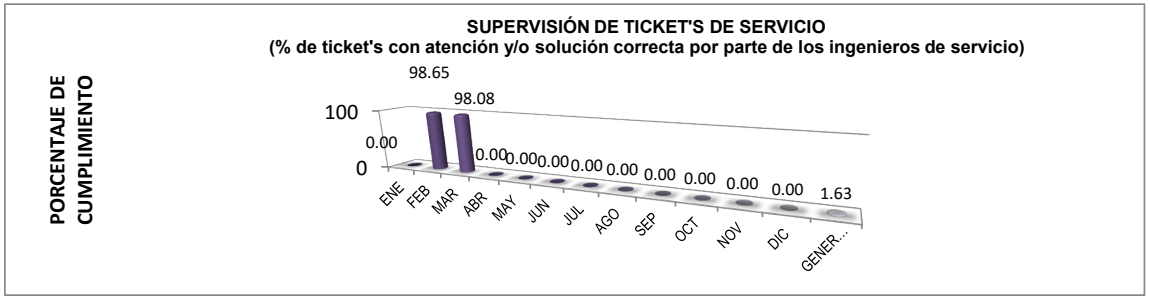
	Instituto Politécnico Nacional **Centro Nacional de Cálculo** **Centro de Atención a Usuarios** **ANÁLISIS DE DATOS**			CENAC Coordinación General del Centro Nacional de Cálculo
Consecutivo: 03	Clave del documento: CENAC-MC-01/09	Fecha de emisión: 06/02/2025	Versión: 8	Página 3 de 6

FECHA DE ELABORACIÓN:	**1 de abril de 2025**	**PERIODO:**	MARZO
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5,323
	Total de RNC del proceso de solución por parte de los Ingenieros de Servicio	0	36	51	0	0	0	0	0	0	0	0	0	87
RESULTADO		0.0	98.7	98.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6

OBSERVACIONES:	Para este mes aumentaron los registros no conformes por parte de los Ingeniero de Servicio, en este trimestre se les enviaran estos registros a su Jefe de Departamento para su conocimiento y acciones a tomar
ACCIONES A TOMAR:	N/a

GRÁFICA



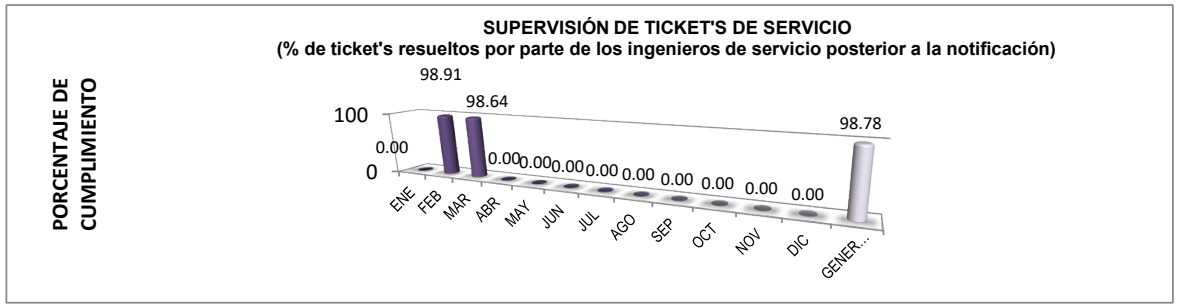
	Instituto Politécnico Nacional **Centro Nacional de Cálculo** **Centro de Atención a Usuarios** **ANÁLISIS DE DATOS**			CENAC Coordinación General del Centro Nacional de Cálculo
Consecutivo: 03	Clave del documento: CENAC-MC-01/09	Fecha de emisión: 06/02/2025	Versión: 8	Página 3 de 6

FECHA DE ELABORACIÓN:	**1 de abril de 2025**	**PERIODO:**	MARZO
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5,323
	Número de ticket's solucionados por parte de los ingenieros	0	2,642	2,616	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5,258
RESULTADO		0.0	98.9	98.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	98.8

OBSERVACIONES:	Se visualiza que se rebasó la meta, gracias a 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 jueves 27 de marzo del año en curso.
ACCIONES A TOMAR:	N/a

GRÁFICA



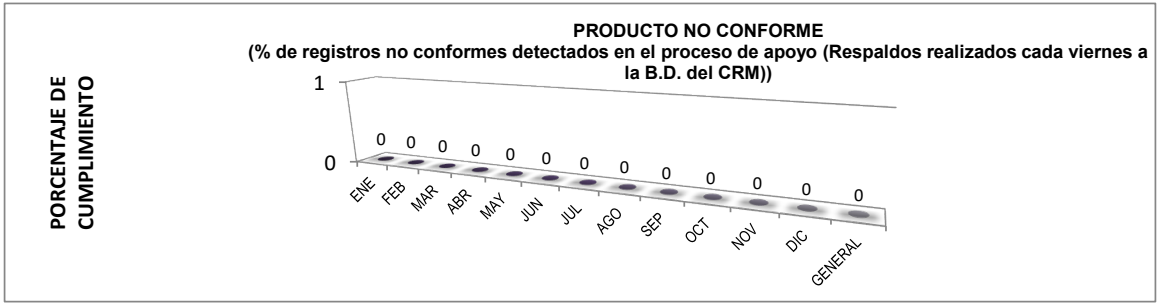
	Instituto Politécnico Nacional **Centro Nacional de Cálculo** **Centro de Atención a Usuarios** **ANÁLISIS DE DATOS**			CENAC Coordinación General del Centro Nacional de Cálculo
Consecutivo: 03	Clave del documento: CENAC-MC-01/09	Fecha de emisión: 06/02/2025	Versión: 8	Pagina 5 de 6

FECHA DE ELABORACIÓN:	**1 de abril de 2025**	**PERIODO:**	MARZO
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
	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

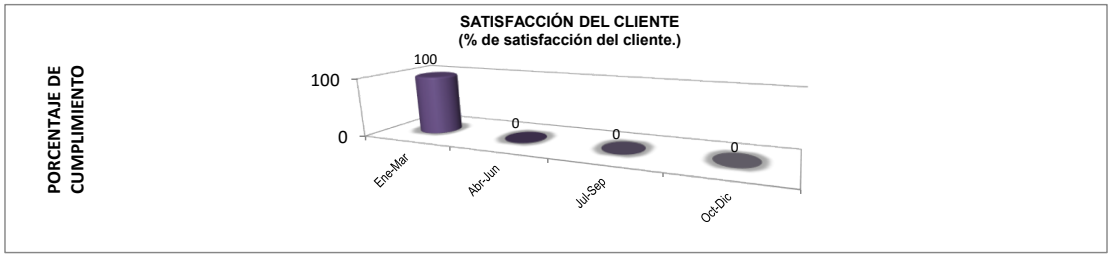
GRÁFICA



	Instituto Politécnico Nacional Centro Nacional de Cálculo Centro de Atención a Usuarios ANALISIS DE DATOS			CENAC Coordinación General del Centro Nacional de Cálculo
Consecutivo: 03	Clave del documento: CENAC-MC-01/09	Fecha de emisión: 06/02/2025	Versión: 8	Pagina 7 de 6

FECHA DE ELABORACIÓN:	**1 de abril de 2025**	**PERIODO:**	MARZO
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:	(No. De respuestas “Totalmente Satisfecho (5)” / No. De Respuestas contestadas) * 100		

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

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

GRÁFICA