

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

Departamento / Área: TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Vigente a partir de: Abril 2024	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 1 de 4

1. Ficha indicador

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
REPORTE DE ATENCION DE INCIDENCIAS MENSUAL	
1. Estándar	MCI 11
2. Problema detectado	- Incidencias en funcionamiento de equipo de cómputo en general. - Incidencias en funcionamiento en sistema de gestión hospitalaria. - Solicitud de registro de nuevos usuarios y/o capacitación de personal en el sistema de gestión hospitalaria.
3. Nombre del indicador	Porcentaje de atención de incidencias registradas por centro de servicio.
4. Algoritmo	ENS = Efectividad del Servicio NTIR = Número Total de Incidentes Reportados en el centro de servicio CINC = Cantidad de Incidentes no atendidos en el centro de servicio. $\%ENS = \frac{(NTIR - CINC)}{NTIR} \times 100$
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	Atención de incidencias reportadas de acuerdo a los niveles de servicio establecidos, con el fin de proporcionar un diagnóstico- solución de la incidencia.
6. Objetivo	- Mantener en operación todos los sistemas de cómputo de la organización. - Cumplir con un mínimo de 90% de efectividad en la atención de servicios.
7. Alcance	- Personal que reporta incidencia (todas las áreas), personal que atiende la incidencia (TI) - Todas las áreas que cuentan con un equipo de computo - No están involucrados pacientes ni familiares

Elaboró	Validó
ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES ADMINISTRADOR DE MULTIMEDIOS	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

Departamento / Área: TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Vigente a partir de: Abril 2024	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 2 de 4

8. Proceso (método) de obtención	• Usuario registra incidencia en escritorio de servicio • Personal TI atiende incidencia y resuelve el problema. • Personal TI registra resultados/observaciones en sistema de escritorio de servicio. • Personal de TI obtiene registro de incidencias atendidas por periodo mediante un link que contiene el número de incidencias registradas por escritorio de servicios.
9. Frecuencia de revisión	• Mensual
10. Responsable	• ¿Quién es el dueño del indicador? Personal de TI CEMA • ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? Dirección de TI

2. Recolección de datos

Se obtiene el número de incidencias por medio del link:

<http://10.10.0.198/intranet/centroServicios/seguimientoPeticon.php?param=ODU40F8xX3JvYmVydG8uY2xvcmlv> donde se establece el periodo a consultar y se obtienen los datos.



3. Algoritmo

ENS = Efectividad del Servicio

NTIR = Número Total de Incidentes Reportados en el centro de servicio

CINC = Cantidad de Incidentes no atendidos en el centro de servicio.

$$\%ENS = \frac{(NTIR - CINC)}{NTIR} \times 100$$

Elaboró	Validó
ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES ADMINISTRADOR DE MULTIMEDIOS	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

Departamento / Área: TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Vigente a partir de: Abril 2024	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 3 de 4

4. Resultados del algoritmo

$$\frac{(37-0)}{37} \times 100 = 100\%$$

REPORTE DE SERVICIOS EN ATENCION A LA GERENCIA

Periodo del al

Clasificacion: TODAS

Servicio: Selecciona Clasificacion

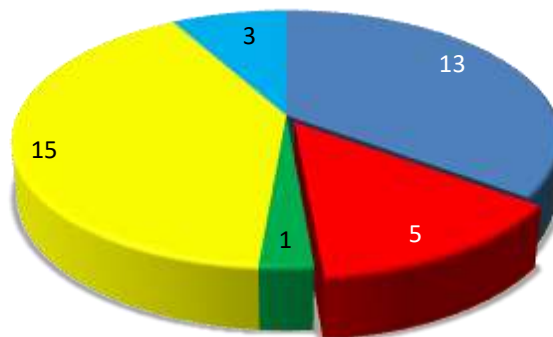
Ver Q

2 RECIBIDA
 1 EN PROCESO
 9 RESUELTA
 25 APROBADA

5. Representación gráfica

CLASIFICACION DE INCIDENCIAS ABRIL 2024					
Administración Histoclin	Capacitación o Alta de Usuario en Histoclin	Problemas con TV o Dish	Soporte Técnico	Recibida / En proceso	Total
13	5	1	15	3	37

6. Representación gráfica comparativa

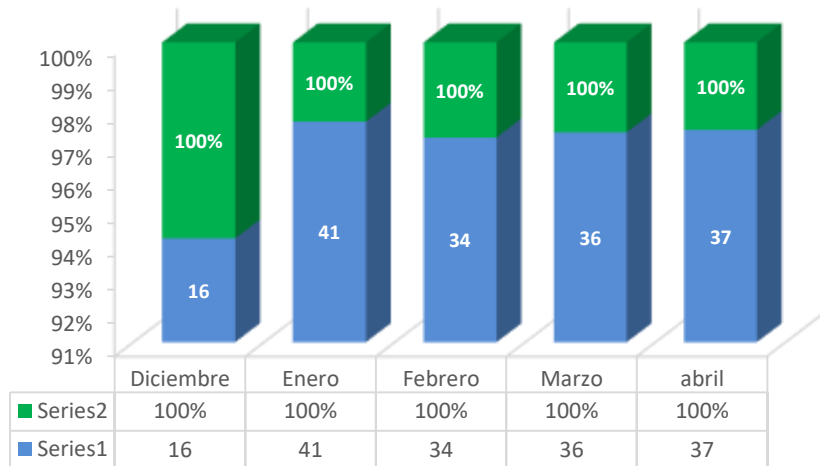


Elaboró	Validó
ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES ADMINISTRADOR DE MULTIMEDIOS	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

Departamento / Área: TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Vigente a partir de: Abril 2024	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 4 de 4

REPRESENTACION GRAFICA COMPARATIVA



7. Conclusiones

- a) Durante el periodo del mes de Abril del 2024 el resultado del sistema de indicadores por escritorio de servicios TI CEMA es del 100% de efectividad cumplido en la atención de incidencias, se menciona que existen 3 solicitudes en proceso (1 modificación de Histoclin en cambio de Qx., 1 capacitación en transcurso, 1 sustitución de refacción de teléfono fijo).

Elaboró

**ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES
ADMINISTRADOR DE MULTIMEDIOS**

Validó

**LIC. CESAR TREJO VALENCIA
DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION**