1. Ficha indicador

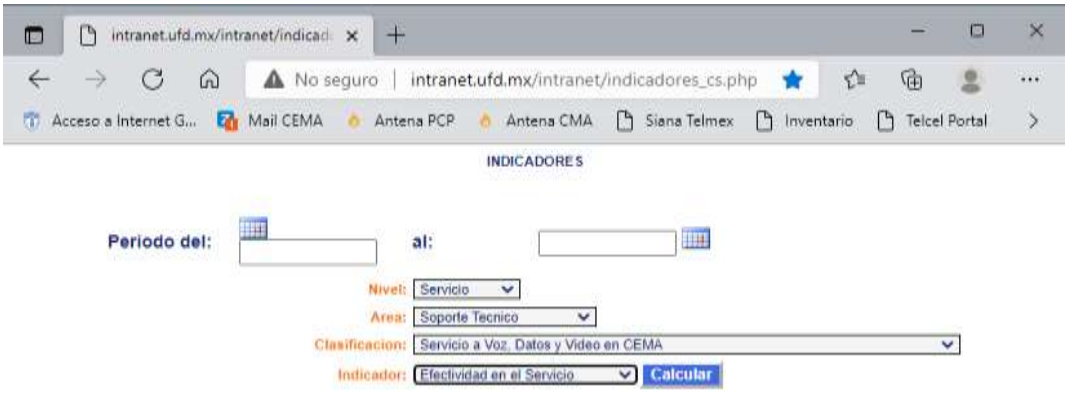
CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
REPORTE DE ATENCION DE INCIDENCIAS MENSUAL	
1.Estándar	• MCI 11
2. Problema detectado	• Incidencias en funcionamiento de equipo de cómputo en general. • Incidencias en funcionamiento en sistema de gestión hospitalaria. • Solicitud de registro de nuevos usuarios y/o capacitación de 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. $\%ENS = \frac{(NTIR-CINC) \times 100}{NTIR}$
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

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

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: intranet.ufd.mx/intranet/indicadores_cs.php 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.

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

4. Resultados del algoritmo

INDICADORES

Periodo del: 01/08/2023 al: 31/08/2023

Nivel: Servicio

Area: Soporte Tecnico

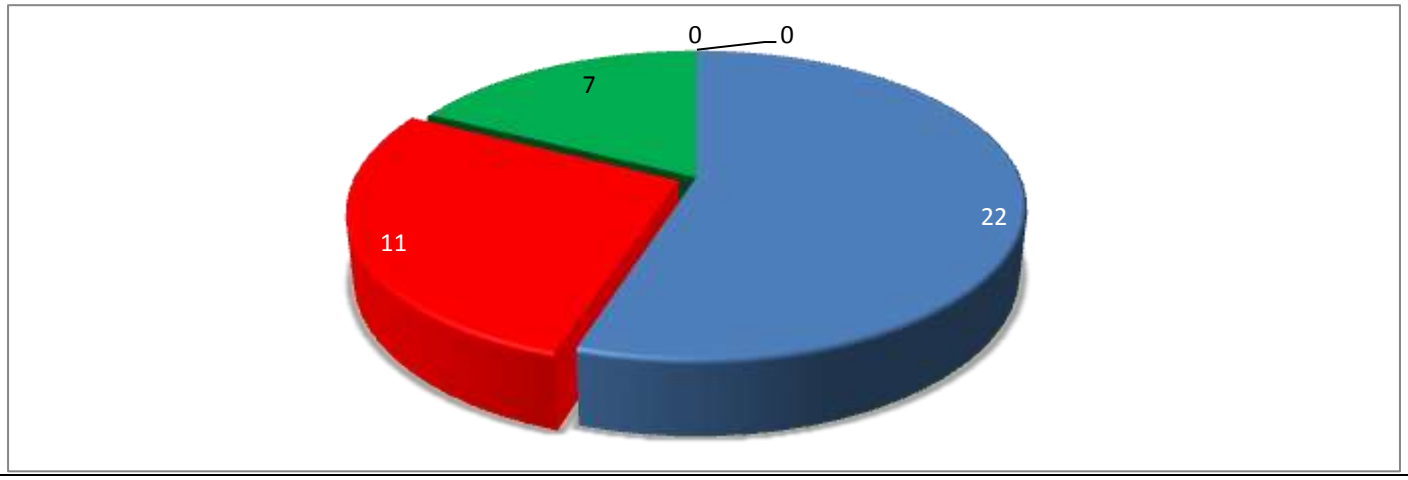
Clasificacion: Servicio a Voz, Datos y Video en CEMA

Indicador: Efectividad en el Servicio Calcular

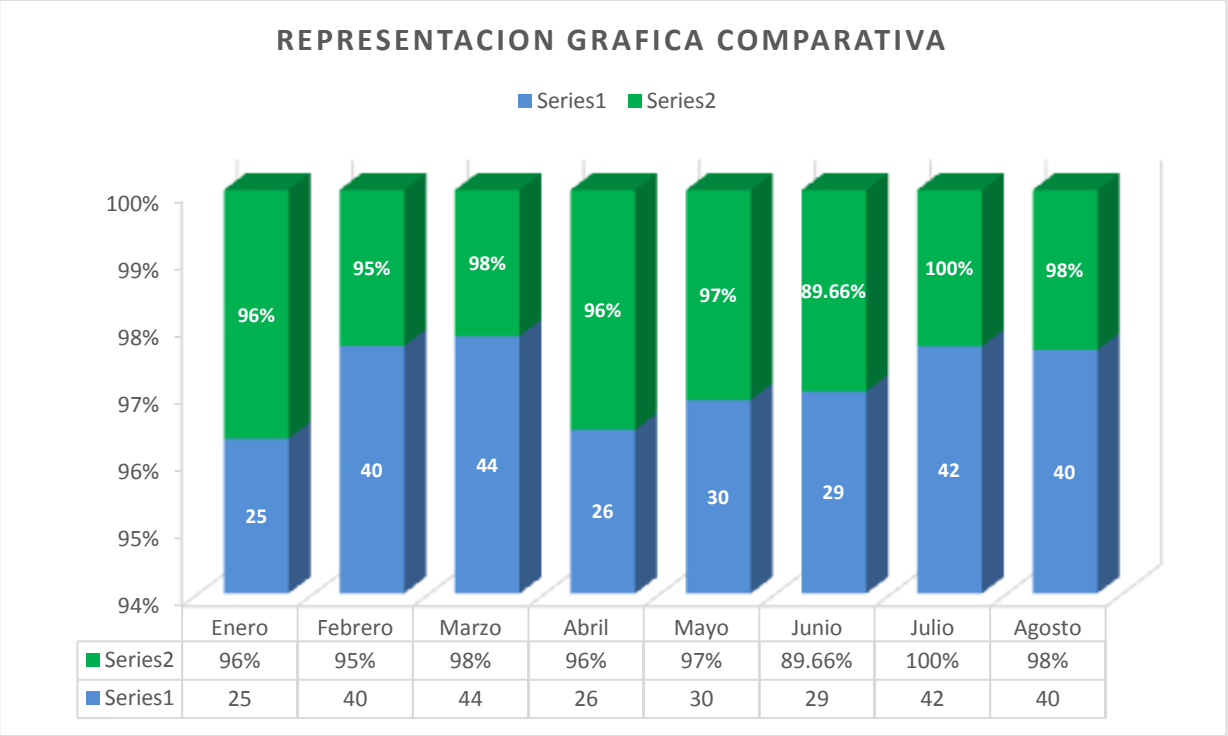
Forma de Medirlo	Valores	Resultado
(Incidencias Resueltas/Incidencias Nuevas)*100	(39/40)*100	97.5 %

5. Representación gráfica

CLASIFICACION DE INCIDENCIAS AGOSTO 2023					
Incidencias /solicitudes con sistema de gestión hospitalaria (Histoclin).	Incidencias de Equipos de Cómputo, impresoras y otros dispositivos	Capacitación y Alta de usuarios en Histoclin	En proceso	Atendidas Fuera de Intervalo de Mes	Total
21	10	7	0	1	**40**



6. *Representación gráfica comparativa*



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Series2	96%	95%	98%	96%	97%	89.66%	100%	98%
Series1	25	40	44	26	30	29	42	40

7. *Conclusiones*

a) Durante el periodo del mes de Agosto del 2023 el resultado del sistema de indicadores por escritorio de servicios TI CEMA es del 97.5% de efectividad en la atención de incidencias,1 solicitud se cerró fuera del mes de agosto ya que fue registrada el día 31 pero atendida el día 1ero.

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

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.