

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

| | | |
|---|---|-----------------------------------|
| Departamento / Área: TECNOLOGIAS DE INFORMACION | Vigente a partir de: Julio 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 | <ul style="list-style-type: none"> MCI 11 |
| 2. Problema detectado | <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de atención de incidencias registradas por centro de servicio. |
| 4. Algoritmo | <p>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.</p> $\%ENS = \frac{(NTIR - CINC)}{NTIR} \times 100$ |
| 5. Descripción (¿Qué nos dice?) | <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> 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: Julio 2024 | Clave: CEMA-RG-CA-II-13 |
| | Versión: 3.0 | Página 2 de 4 |

| | |
|----------------------------------|--|
| 8. Proceso (método) de obtención | <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <ul style="list-style-type: none"> • Mensual |
| 10. Responsable | <ul style="list-style-type: none"> • ¿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.

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

| | |
|---|---|
| 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: Julio 2024 | Clave: CEMA-RG-CA-II-13 |
| | Versión: 3.0 | Página 3 de 4 |

4. Resultados del algoritmo

$$\frac{(55-1)}{55} \times 100 = 98.18\%$$

REPORTE DE SERVICIOS EN ATENCION A LA GERENCIA

Periodo del al

Clasificación:

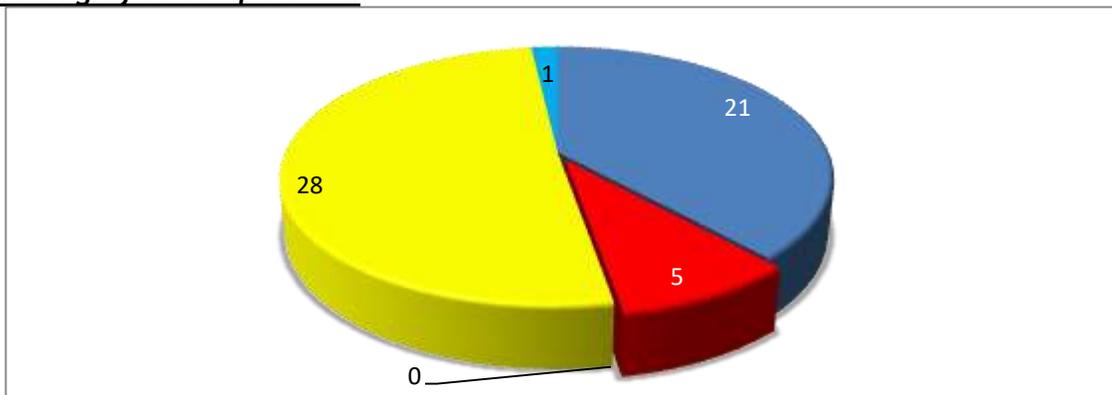
Servicio:

1 EN PROCESO
 20 RESUELTA
 34 APROBADA

5. Representación gráfica

| CLASIFICACION DE INCIDENCIAS POR ESCRITORIO DE SERVICIOS JULIO 2024 | | | | | |
|---|---|-------------------------|-----------------|----------------------|-------|
| Administración Histoclín | Capacitación o Alta de Usuario en Histoclín | Problemas con TV o Dish | Soporte Técnico | Pendiente // Proceso | Total |
| 21 | 5 | 0 | 28 | 1 | 55 |

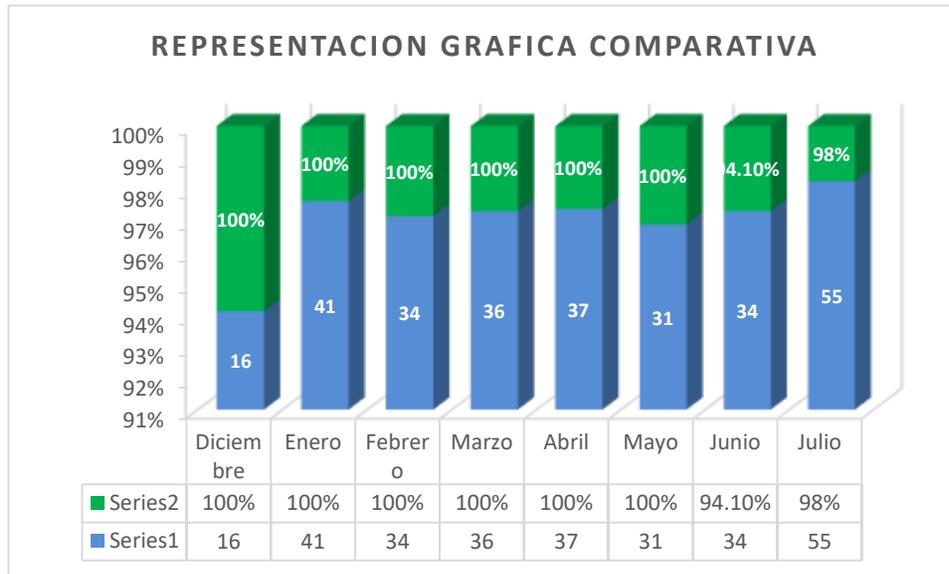
6. Representación gráfica comparativa



| | |
|---|---|
| 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: Julio 2024 | Clave: CEMA-RG-CA-II-13 |
| | Versión: 3.0 | Página 4 de 4 |



7. Conclusiones

- a) Durante el periodo del mes de Julio del 2024 el resultado del sistema de indicadores por escritorio de servicios TI CEMA es del 98.1% de efectividad cumplido en la atención de incidencias ya que actualmente sigue una incidencia en proceso.

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