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

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: https://www.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.

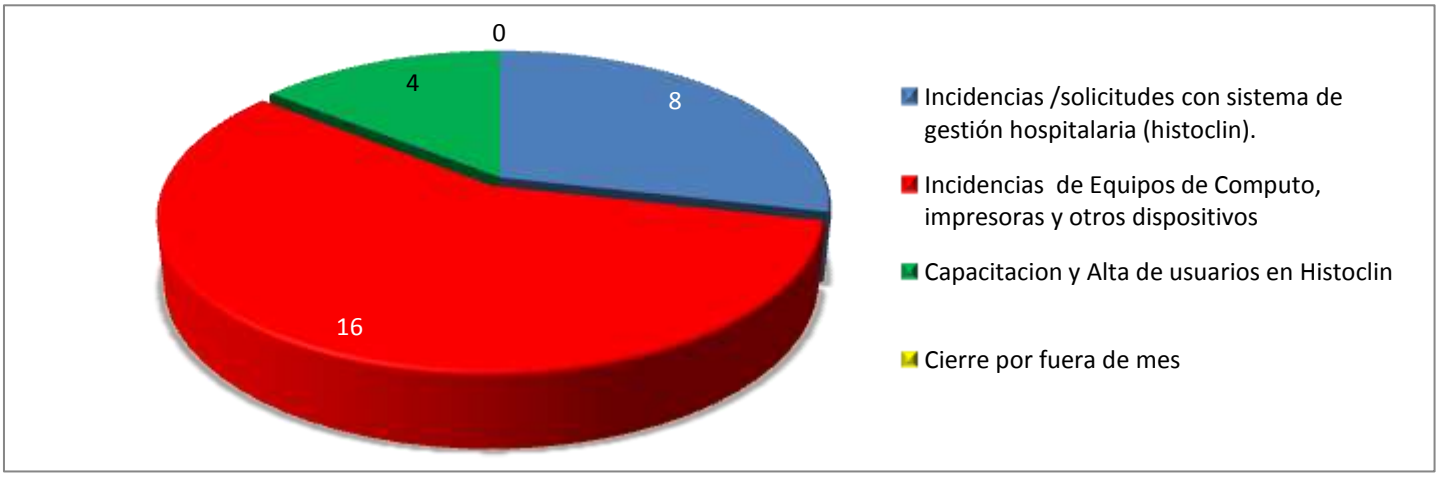
$$\%ENS = \frac{(NTIR - CINC) \times 100}{NTIR}$$

4. *Resultados del algoritmo*

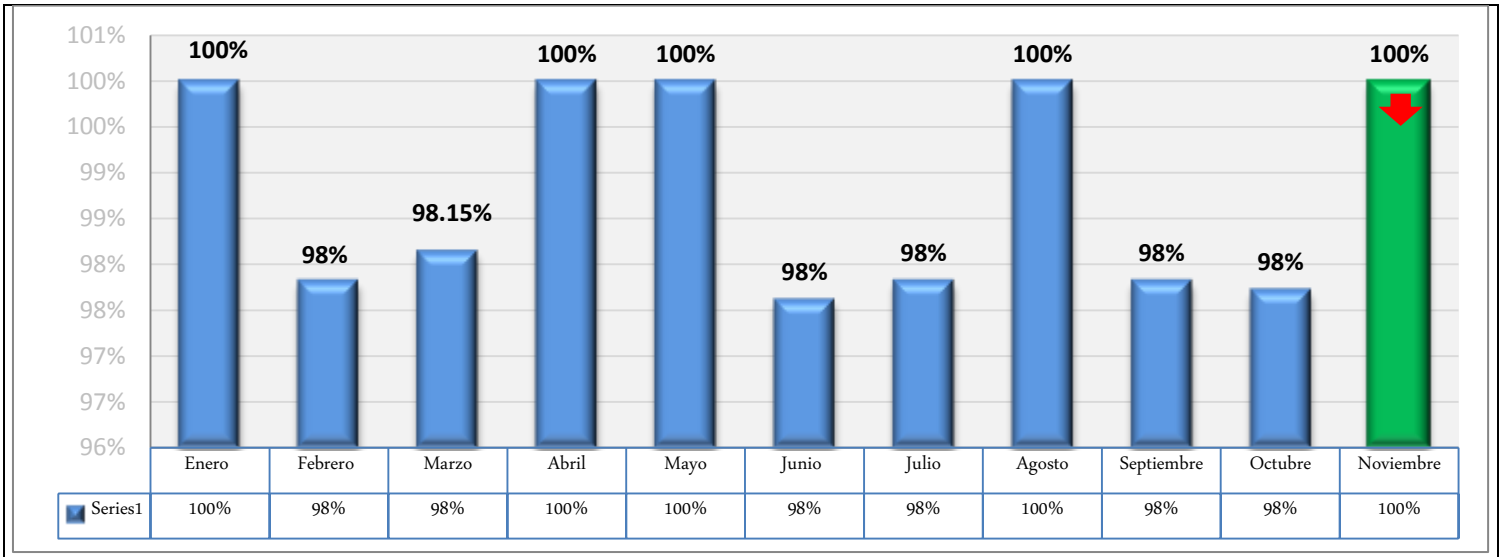
Noviembre 2021: (28-0)28 x 100 = **100 % Efectividad de servicio.**

5. *Representación gráfica*

CLASIFICACION DE INCIDENCIAS01 NOVIEMBRE- 30 NOVIEMBRE 2021				
Incidencias /solicitudes con sistema de gestión hospitalaria (histoclin).	Incidencias de Equipos de Computo, impresoras y otros dispositivos	Capacitacion y Alta de usuarios en Histoclin	Cierre por fuera de mes	Total
8	16	4	0	**28**



6. *Representación gráfica comparativa*



7. *Conclusiones*

a) Durante el periodo del mes de Noviembre del 2021 el resultado del sistema de indicadores por escritorio de servicios TI CEMA se cumple el porcentaje de efectividad en atención de incidencias con el 100%, cabe mencionar que el número de incidencias disminuyó este mes derivado a la instalación de una mejora en el proceso de planchado en los horarios tipo, por lo que al suceder dicho proceso los recursos del servidor no se vieron afectados, permitiendo que los equipos de los usuarios no tuvieran saltos ó tiempos de espera largos en la respuesta a solicitudes al servidor de Histoclin, provocando la disminución de incidencias.

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