

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

Departamento / Área: TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Vigente a partir de: NOVIEMBRE 2023	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	- Incidentes en funcionamiento de equipo de cómputo en general. - Incidentes 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: NOVIEMBRE 2023	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.

REPORTE DE SERVICIOS EN ATENCION A LA GERENCIA

Periodo del al

Clasificación:

Servicio:

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: NOVIEMBRE 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 3 de 4

4. Resultados del algoritmo

$$\frac{(24-2) \times 100}{24} = 91.6\%$$

REPORTE DE SERVICIOS EN ATENCION A LA GERENCIA

Periodo del al

Clasificación: TODAS

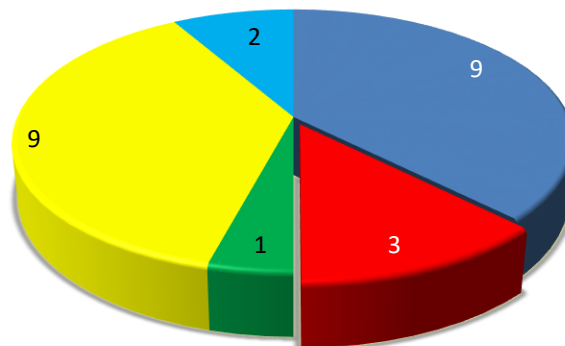
Servicio: Selecciona Clasificación

Ver Q

1 EN PROCESO 1 EN ESPERA 9 RESUELTA 13 APROBADA

5. Representación gráfica

CLASIFICACION DE INCIDENCIAS NOVIEMBRE 2023					
Administración Histoclin	Capacitación Histoclin	Problemas con TV o Dish	Soporte Técnico	Pendiente /Transcurso	Total
9	3	1	9	2	24

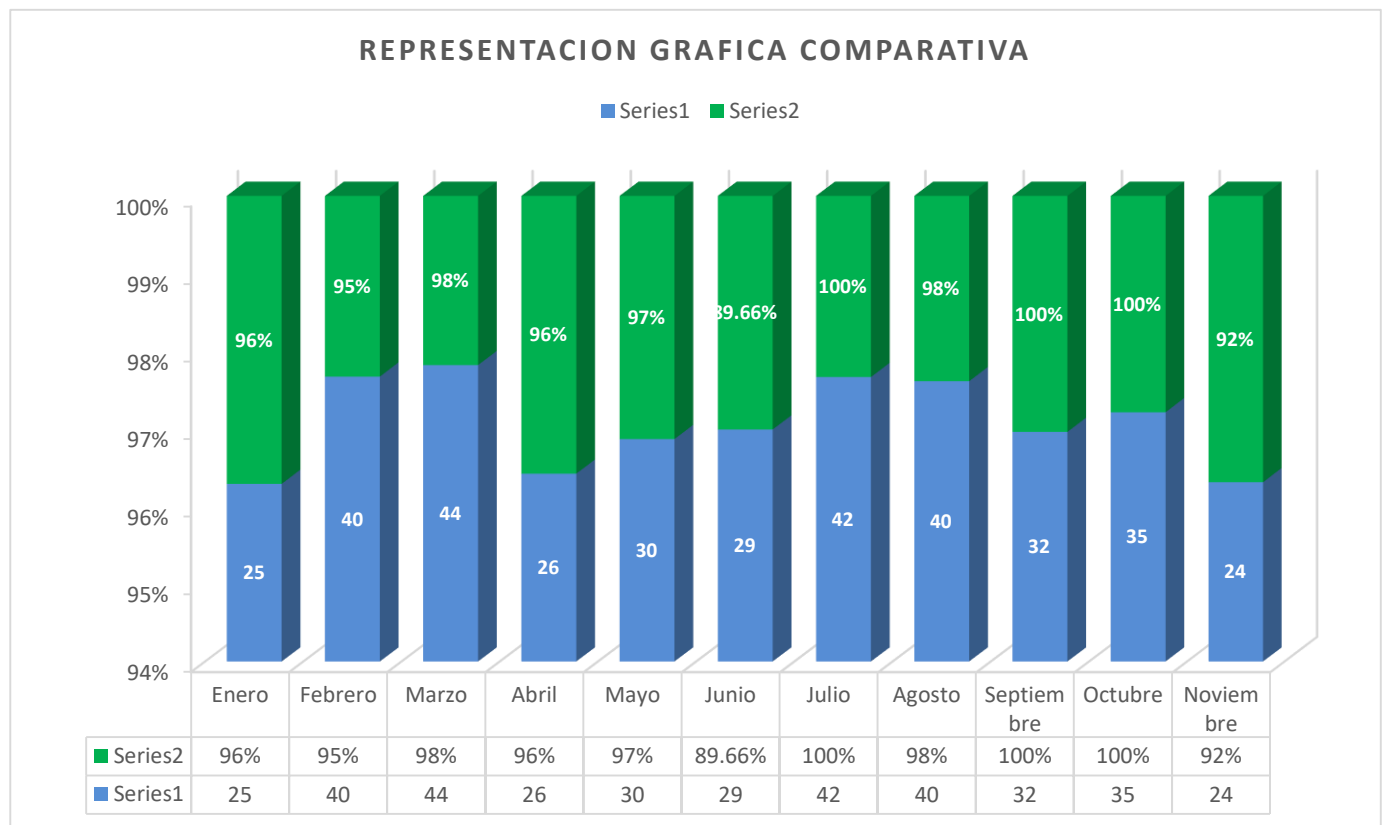


Elaboró	Validó
ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES ADMINISTRADOR DE MULTIMEDIOS	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

Departamento / Área: TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Vigente a partir de: NOVIEMBRE 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 4 de 4

6. Representación gráfica comparativa



7. Conclusiones

- a) Durante el periodo del mes de Noviembre del 2023 el resultado del sistema de indicadores por escritorio de servicios TI CEMA es del 91.6% de efectividad cumplido en la atención de incidencias, donde 1 solicitud está en proceso por causa de espera en la entrega del proveedor y 1 solicitud en espera que será atendida en Enero del 2024 para la adquisición de refacción solicitado por el área.

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