

OBJETIVOS/INDICADORES PLAN DE GESTIÓN 2022 – ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

<b>SUBUNIDAD: SERVICIO DE AUDIOVISUALES Y COMUNICACIONES (SAC)</b>			
ACTUACIÓN	TIPO	OBJETIVO/META	INDICADOR
1.1 Resolución incidencias equipos telefonía.	Mejora (algo existente)	Resolver incidencias de equipos de telefonía de usuarios	(cau) volumen de incidencias / grado satisfacción usuario / tiempo respuesta <b>337 / 5,00 / 1,12</b>
2.1 Resolución incidencias con los medios audiovisuales	Mejora (algo existente)	Resolver incidencias con los medios audiovisuales	(cau) volumen de incidencias / grado satisfacción usuario / tiempo respuesta <b>671 / 4,98 / 4,92</b>
3.3 Migración de enlaces de red troncales.	Innovación (algo nuevo)	Mejorar la capacidad y seguridad de la red de datos.	(NECA) Nivel de ejecución de cada acción <b>100%</b>
<b>SUBUNIDAD: SERVICIO MICROINFORMÁTICA Y ATENCIÓN A USUARIO (SMAU)</b>			
ACTUACIÓN	TIPO	OBJETIVO/META	INDICADOR
1.1 Resolución incidencias equipos microinformáticos de puesto de trabajo de usuario	Mejora (algo existente)	Resolver las incidencias de equipos microinformáticos de usuarios	(cau) volumen de incidencias / grado satisfacción usuario / tiempo respuesta <b>1.464 / 4,98 / 2,31</b>
2.1 Resolución incidencias equipos microinformáticos en espacios docentes, salas y para uso alumnado.	Mejora (algo existente)	Resolver incidencias de equipos uso docencia	(cau) volumen de incidencias / grado satisfacción usuario / tiempo respuesta <b>443 / 4,92 / 3,43</b>
2.4 Actualización equipos microinformáticos en espacios docentes.	Innovación (algo nuevo)	Proceder con la actualización / renovación de equipos en espacios docentes	(NECA) Nivel de ejecución de cada acción <b>100%</b>

**AREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**SUBUNIDAD: SERVICIO DE AUDIOVISUALES Y COMUNICACIONES**

**ACTUACIÓN 1.1 Resolución incidencias equipos telefonía.**

OBJETIVO/META: Resolver incidencias de equipos de telefonía de usuario

INDICADOR: (cau) volumen de incidencias / grado satisfacción usuario / tiempo respuesta

**Volumen de incidencias:**

**337**

Grado Satisfacción con servicios:	Grado de satisfacción con el Servicio realizado			Grado de Satisfacción con el Tiempo de respuesta a su solicitud			Eficacia con que se ha resuelto su petición		
	N.Respuestas	Total	Media	N.Respuestas	Total	Media	N.Respuestas	Total	Media
TEL - Incidencia con la telefonía fija	51	255	5,00	51	255	5,00	51	255	5,00
TEL - Incidencia con la telefonía móvil (robo, pérdida, etc.)	9	45	5,00	9	45	5,00	9	45	5,00

Fecha extracción de datos: 25/octubre/2023

**INDICADORES PARCIALES**

**Grado de satisfacción con el Servicio realizado**

**5,00** Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

**Grado de Satisfacción con el Tiempo de respuesta**

**5,00** Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

**Eficacia con que se ha resuelto su petición**

**5,00** Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

**Grado Satisfacción Usuario:**

**5**

Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

Tiempo de respuesta de los servicios:	Tiempo medio de respuesta		
	En horas	En días	Nº peticiones
TEL - Incidencia con la telefonía fija	25,73	1,07	302,00
TEL - Incidencia con la telefonía móvil (robo, pérdida, etc.)	37,14	1,55	35,00

**Tiempo medio de respuesta:**

**1,12**

ponderado en días naturales

**AREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**SUBUNIDAD: SERVICIO DE AUDIOVISUALES Y COMUNICACIONES**

**ACTUACIÓN 2.1 Resolución incidencias con los medios audiovisuales.**

OBJETIVO/META: Resolver incidencias con los medios audiovisuales

INDICADOR: (cau) volumen de incidencias / grado satisfacción usuario / tiempo respuesta

**Volumen de incidencias:**

**671**

Grado Satisfacción con servicios:	Grado de satisfacción con el Servicio realizado			Grado de Satisfacción con el Tiempo de respuesta a su solicitud			Eficacia con que se ha resuelto su petición		
	N.Respuestas	Total	Media	N.Respuestas	Total	Media	N.Respuestas	Total	Media
MAV - Incidencia con los medios audiovisuales	41	205	5,00	41	202	4,93	41	205	5,00

Fecha extracción de datos: 25/octubre/2023

**INDICADORES PARCIALES**

**Grado de satisfacción con el Servicio realizado**

**5,00** Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

**Grado de Satisfacción con el Tiempo de respuesta**

**4,93** Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

**Eficacia con que se ha resuelto su petición**

**5,00** Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

**Grado Satisfacción Usuario:**

**4,98**

Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

Tiempo de respuesta de los servicios:	Tiempo medio de respuesta		
	En horas	En días	Nº peticiones
MAV - Incidencia con los medios audiovisuales	118,04	4,92	671,00

**Tiempo medio de respuesta:**

**4,92**

en días naturales

**AREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**SUBUNIDAD: SERVICIO DE AUDIOVISUALES Y COMUNICACIONES**

**ACTUACIÓN 3.3 Migración de enlaces de red troncales.**

OBJETIVO/META: Mejorar la capacidad y seguridad de la red de datos

INDICADOR: (NECA) Nivel de ejecución de cada acción

Nivel de ejecución de cada acción:			100%
Actividad/tarea			NECA
Análisis del estado y selección de enlaces			100%
Diseño de la nueva red de datos			100%
Contratación servicios externos (en su caso)	EXP054/2022/19		100%
Realización de tareas para proveer servicio. Pruebas funcionamiento			100%
Entrega del servicio, documentación e información a usuario	tavira jul-23		100%

**AREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**SUBUNIDAD: SERVICIO DE MICROINFORMÁTICA Y ATENCIÓN A USUARIO**

**ACTUACIÓN 1.1 Resolución incidencias equipos microinformáticos de puesto de trabajo de usuario.**

OBJETIVO/META: Resolver las incidencias de equipos microinformáticos de usuarios

INDICADOR: (cau) volumen de incidencias / grado satisfacción usuario / tiempo respuesta

**Volumen de incidencias:** **1.464**

Grado Satisfacción con servicios:	Grado de satisfacción con el Servicio realizado			Grado de Satisfacción con el Tiempo de respuesta a su solicitud			Eficacia con que se ha resuelto su petición		
	N.Respuestas	Total	Media	N.Respuestas	Total	Media	N.Respuestas	Total	Media
PCpt - Incidencia con PC, portátil o impresora - Docentes	139	688	4,95	139	694	4,99	139	688	4,95
PCpt - Incidencia con PC, portátil o impresora - PAS y equipos de Dirección	110	550	5,00	110	548	4,98	110	550	5,00
PCpt - Incidencia de seguridad con equipo microinformático / eliminación de VIRUS	22	110	5,00	22	110	5,00	22	109	4,95

Fecha extracción de datos: 25/octubre/2023

**INDICADORES PARCIALES**

**Grado de satisfacción con el Servicio realizado** **4,98** Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

**Grado de Satisfacción con el Tiempo de respuesta** **4,99** Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

**Eficacia con que se ha resuelto su petición** **4,97** Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

**Grado Satisfacción Usuario:** **4,98** Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

Tiempo de respuesta de los servicios:	Tiempo medio de respuesta		
	En horas	En días	Nº peticiones
PCpt - Incidencia con PC, portátil o impresora - Docentes	33,46	1,39	682,00
PCpt - Incidencia con PC, portátil o impresora - PAS y equipos de Dirección	80,61	3,36	699,00
PCpt - Incidencia de seguridad con equipo microinformático / eliminación de VIRUS	23,62	0,98	83,00

**Tiempo medio de respuesta:** **2,31** ponderado en días naturales

**AREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**SUBUNIDAD: SERVICIO DE MICROINFORMÁTICA Y ATENCIÓN A USUARIO**

**ACTUACIÓN 2.1 Resolución incidencias equipos microinformáticos en espacios docentes, salas y para uso alumnado.**

OBJETIVO/META: Resolver las incidencias de equipos uso docencia

INDICADOR: (cau) volumen de incidencias / grado satisfacción usuario / tiempo respuesta

**Volumen de incidencias:**

**443**

Grado Satisfacción con servicios:	Grado de satisfacción con el Servicio realizado			Grado de Satisfacción con el Tiempo de respuesta a su solicitud			Eficacia con que se ha resuelto su petición		
	N.Respuestas	Total	Media	N.Respuestas	Total	Media	N.Respuestas	Total	Media
PCad - Incidencia con Portátil de préstamo al ALUMNADO en Bibliotecas	1	5	5,00	1	5	5,00	1	5	5,00
PCad - Incidencia con equipo de AULA de TEORIA Y PROBLEMAS / salas multiuso	11	55	5,00	11	55	5,00	11	55	5,00
PCad - Incidencia con equipo de AULA INFORMATICA	22	106	4,82	22	104	4,73	22	105	4,77

Fecha extracción de datos: 25/octubre/2023

**INDICADORES PARCIALES**

**Grado de satisfacción con el Servicio realizado**

**4,94** Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

**Grado de Satisfacción con el Tiempo de respuesta**

**4,91** Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

**Eficacia con que se ha resuelto su petición**

**4,92** Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

**Grado Satisfacción Usuario:**

**4,92**

Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

Tiempo de respuesta de los servicios:	Tiempo medio de respuesta		
	En horas	En días	Nº peticiones
PCad - Incidencia con Portátil de préstamo al ALUMNADO en Bibliotecas	91,53	3,81	29,00
PCad - Incidencia con equipo de AULA de TEORIA Y PROBLEMAS / salas multiuso	92,54	3,86	281,00
PCad - Incidencia con equipo de AULA INFORMATICA	58,91	2,45	133,00

**Tiempo medio de respuesta:**

**3,43**

ponderado en días naturales

**AREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN****SUBUNIDAD: SERVICIO DE MICROINFORMÁTICA Y ATENCIÓN A USUARIO****ACTUACIÓN 2.4 Actualización equipos microinformáticos en espacios docentes.**

OBJETIVO/META: Proceder con la actualización / renovación de equipos en espacios docentes

INDICADOR: (NECA) Nivel de ejecución de cada acción

Nivel de ejecución de cada acción:			100%
Actividad/tarea			NECA
Análisis de necesidades y planificación de actualizaciones			100%
Creación CAUs para abordar actualizaciones	nº CAUs: 406		100%
Despliegue / actualización equipos físicos	EXP049/2022/19		100%
Despliegue / actualización imágenes base			100%
Realización de pruebas de funcionamiento. Retirada de equipamiento.			100%
Cierre de petición, documentación e información a usuario	<a href="https://ati.uca.es/aulasinformaticas/">https://ati.uca.es/aulasinformaticas/</a>		100%