

OBJETIVOS/INDICADORES PLAN DE GESTIÓN 2023 – ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

SUBUNIDAD: SERVICIO DE AUDIOVISUALES Y COMUNICACIONES (SAC)			
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 213 / 5,00 / 0,96
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 773 / 4,98 / 5,54
3.1 Resolución incidencias con los medios audiovisuales	Mejora (algo existente)	Resolver incidencias de conexión a red	(cau) volumen de incidencias / grado satisfacción usuario / tiempo respuesta 523 / 4,93 / 1,34
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 100%
SUBUNIDAD: SERVICIO MICROINFORMÁTICA Y ATENCIÓN A USUARIO (SMAU)			
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 1.708 / 4,90 / 2,13
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 369 / 4,92 / 3,43
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 100%

Fecha extracción de datos: 09/noviembre/2024

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:

213

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			nº caus
	N.Respuestas	Total	Media	N.Respuestas	Total	Media	N.Respuestas	Total	Media	
TEL - Incidencia con la telefonía fija	25	125	5,00	25	125	5,00	25	125	5,00	173
TEL - Incidencia con la telefonía móvil (robo, pérdida, etc.)	11	55	5,00	11	55	5,00	11	55	5,00	40
										213

Fecha extracción de datos: 09/noviembre/2024

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	9,55	0,40	173,00
TEL - Incidencia con la telefonía móvil (robo, pérdida, etc.)	81,57	3,40	40,00

Tiempo medio de respuesta:

0,96 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:

773

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	34	170	5,00	34	168	4,94	34	170	5,00

Fecha extracción de datos: 09/noviembre/2024

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 **4,94** 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	132,99	5,54	773,00

Tiempo medio de respuesta:

5,54

en días naturales

AREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

SUBUNIDAD: SERVICIO DE AUDIOVISUALES Y COMUNICACIONES

ACTUACIÓN 3.1 Resolución incidencias de conexión a red.

OBJETIVO/META: Resolver incidencias de conexión a red de los usuarios.

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

Volumen de incidencias:

523

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			nº caus
	N.Respuestas	Total	Media	N.Respuestas	Total	Media	N.Respuestas	Total	Media	
RED - Problema de conexión a la red de cable	19	94	4,95	19	90	4,74	19	93	4,89	116
RED - Problema de conexión a la red Inalámbrica	12	60	5,00	12	58	4,83	12	59	4,92	75
RED - Problema con conexión desde exterior y de invitados (VPN)	61	305	5,00	61	305	5,00	61	305	5,00	332
										523

Fecha extracción de datos: 09/noviembre/2024

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

4,86 Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

Eficacia con que se ha resuelto su petición

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

Grado Satisfacción Usuario:

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

Tiempo de respuesta de los servicios:	Tiempo medio de respuesta		
	En horas	En días	Nº peticiones
RED - Problema de conexión a la red de cable	88,92	3,71	116,00
RED - Problema de conexión a la red Inalámbrica	45,82	1,91	75,00
RED - Problema con conexión desde exterior y de invitados (VPN)	9,24	0,38	332,00

Tiempo medio de respuesta:

1,34 ponderado 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: **1.708**

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			nº caus
	N.Respuestas	Total	Media	N.Respuestas	Total	Media	N.Respuestas	Total	Media	
PCpt - Incidencia con PC, portátil o impresora - Personal Docente e Investigador	198	985	4,97	198	979	4,94	198	978	4,94	858
PCpt - Incidencia con PC, portátil o impresora - PTGAS y equipos de Dirección	100	498	4,98	100	496	4,96	100	498	4,98	695
PCpt - Incidencia de seguridad con equipo microinformático / incidencia con VIRUS	10	49	4,90	10	46	4,60	10	48	4,80	155
										1708

Fecha extracción de datos: 09/noviembre/2024

INDICADORES PARCIALES

Grado de satisfacción con el Servicio realizado	4,95	Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)
Grado de Satisfacción con el Tiempo de respuesta	4,83	Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)
Eficacia con que se ha resuelto su petición	4,91	Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

Grado Satisfacción Usuario: **4,90** 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 - Personal Docente e Investigador	30,72	1,28	858,00
PCpt - Incidencia con PC, portátil o impresora - PTGAS y equipos de Dirección	72,40	3,02	695,00
PCpt - Incidencia de seguridad con equipo microinformático / incidencia con VIRUS	68,38	2,85	155,00

Tiempo medio de respuesta: **2,13** 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:

369

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			nº caus
	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	19
PCad - Incidencia con equipo de AULA de TEORIA Y PROBLEMAS / salas multiuso	11	55	5,00	11	55	5,00	11	55	5,00	229
PCad - Incidencia con equipo de AULA INFORMATICA	22	106	4,82	22	104	4,73	22	105	4,77	121
										369

Fecha extracción de datos: 09/noviembre/2024

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	235,00	9,79	19,00
PCad - Incidencia con equipo de AULA de TEORIA Y PROBLEMAS / salas multiuso	61,12	2,55	229,00
PCad - Incidencia con equipo de AULA INFORMATICA	98,57	4,11	121,00

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: 804		100%
Despliegue / actualización equipos físicos	EXP049/2022/19		100%
Despliegue / actualización imágenes base	nº CAUs: 38		100%
Realización de pruebas de funcionamiento. Retirada de equipamiento.			100%
Cierre de petición, documentación e información a usuario	https://ati.uca.es/aulasinformaticas/		100%