

OBJETIVOS/INDICADORES PLAN DE GESTIÓN 2024 – 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 <b>224 / 5,00 / 1,41</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>754 / 4,77 / 6,28</b>
3.1 Resolución incidencias de conexión a red de los usuarios	Mejora (algo existente)	Resolver incidencias de conexión a red	(cau) volumen de incidencias / grado satisfacción usuario / tiempo respuesta <b>750 / 4,95 / 1,40</b>
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 <b>1.638 / 4,86 / 2,11</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>369 / 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>

Fecha extracción de datos: 11/marzo/2025

**OBJETIVOS/INDICADORES PLAN DE GESTIÓN 2024 – ÁREA 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:**

**224**

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	35	175	5,00	35	175	5,00	35	175	5,00	182
TEL - Incidencia con la telefonía móvil (robo, pérdida, etc.)	8	40	5,00	8	40	5,00	8	40	5,00	42
										224

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	23,88	0,99	182,00
TEL - Incidencia con la telefonía móvil (robo, pérdida, etc.)	76,39	3,18	42,00

**Tiempo medio de respuesta:**

**1,41**

ponderado en días naturales

**OBJETIVOS/INDICADORES PLAN DE GESTIÓN 2024 – ÁREA 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:**

**754**

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	
MAV - Incidencia con los medios audiovisuales	16	80	5,00	16	71	4,44	16	78	4,88	<b>754</b>

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**

**4,44** Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

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

**4,88** Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

**Grado Satisfacción Usuario:**

**4,77**

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	150,61	6,28	754,00

**Tiempo medio de respuesta:**

**6,28**

en días naturales

**OBJETIVOS/INDICADORES PLAN DE GESTIÓN 2024 – ÁREA 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:**

**750**

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	7	35	5,00	7	35	5,00	7	35	5,00	89
RED - Problema de conexión a la red Inalámbrica	21	104	4,95	21	102	4,86	21	103	4,90	199
RED - Problema con conexión desde exterior y de invitados (VPN)	73	362	4,96	73	362	4,96	73	360	4,93	462

Fecha extracción de datos: 09/noviembre/2024

**750**

**INDICADORES PARCIALES**

**Grado de satisfacción con el Servicio realizado**

**4,97** 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**

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

**Grado Satisfacción Usuario:**

**4,95**

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	123,70	5,15	89,00
RED - Problema de conexión a la red Inalámbrica	37,33	1,56	199,00
RED - Problema con conexión desde exterior y de invitados (VPN)	14,73	0,61	462,00

**Tiempo medio de respuesta:**

**1,40**

ponderado en días naturales

**OBJETIVOS/INDICADORES PLAN DE GESTIÓN 2024 – ÁREA 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:** **1.638**

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	164	820	5,00	164	820	5,00	164	813	4,96	<b>839</b>
PCpt - Incidencia con PC, portátil o impresora - PTGAS y equipos de Dirección	94	468	4,98	94	464	4,94	94	467	4,97	<b>721</b>
PCpt - Incidencia de seguridad con equipo microinformático / incidencia con VIRUS	16	80	4,00	16	79	4,94	16	79	4,94	<b>78</b>
Fecha extracción de datos: 09/noviembre/2024										<b>1638</b>

**INDICADORES PARCIALES**

**Grado de satisfacción con el Servicio realizado** **4,66** Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

**Grado de Satisfacción con el Tiempo de respuesta** **4,96** Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

**Eficacia con que se ha resuelto su petición** **4,96** Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

**Grado Satisfacción Usuario:** **4,86** 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	27,11	1,13	839,00
PCpt - Incidencia con PC, portátil o impresora - PTGAS y equipos de Dirección	80,73	3,36	721,00
PCpt - Incidencia de seguridad con equipo microinformático / incidencia con VIRUS	23,06	0,96	78,00

**Tiempo medio de respuesta:** **2,11** ponderado en días naturales

**OBJETIVOS/INDICADORES PLAN DE GESTIÓN 2024 – ÁREA 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:** **348**

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	14
PCad - Incidencia con equipo de AULA de TEORIA Y PROBLEMAS / salas multiuso	19	95	5,00	19	94	4,95	19	95	5,00	241
PCad - Incidencia con equipo de AULA INFORMATICA	14	70	5,00	14	69	4,93	14	69	4,93	93
										<b>348</b>

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** **4,96** Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

**Eficacia con que se ha resuelto su petición** **4,98** 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
PCad - Incidencia con Portátil de préstamo al ALUMNADO en Bibliotecas	30,47	1,27	14,00
PCad - Incidencia con equipo de AULA de TEORIA Y PROBLEMAS / salas multiuso	100,31	4,18	241,00
PCad - Incidencia con equipo de AULA INFORMATICA	179,96	7,50	93,00

**Tiempo medio de respuesta:** **4,95** ponderado en días naturales

**OBJETIVOS/INDICADORES PLAN DE GESTIÓN 2024 – ÁREA 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: 311		100%
Despliegue / actualización equipos físicos	EXP039/2024/19, EXP020/2024/19		100%
Despliegue / actualización imágenes base	nº CAUs: 31		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%