

INDICADOR TIEMPO DE RESPUESTA DE ATENCION A USUARIO DEL AREA DE INFORMATICA

AIMP02 - INDICADOR DE PROCESOS CLAVE

Tipos de servicios del Area de Informática	Tiempo medio de respuesta en 2009			Producto
	En horas	En días	Número de	
	Total 2009	Total 2009	Solicitudes	
Atención a los Equipos Microinformáticos - hardware y software	142,129868	5,92	3086	18275,5321
Telefonía	38,7510986	1,61	1562	2522,05067
Acceso a la red de la UCA	77,036911	3,21	1310	4204,93139
Correo Electrónico	64,6600723	2,69	960	2586,40289
Aulas de Docencia con medios multimedia	102,069519	4,25	679	2887,71681
Aplicaciones de Gestión	78,2749405	3,26	577	1881,86003
Aulas Informáticas	108,574028	4,52	521	2356,96119
Campus Virtual	50,990963	2,12	435	924,211204
Atención a los equipos para ALUMNOS (portátiles de préstamo, PARIS)	175,615829	7,32	419	3065,95969
Antivirus	83,0405579	3,46	219	757,74509
Directorío UCA	30,0689716	1,25	217	271,873619
Gestión de Actas, RedCampus y UXXI-PORTAL	39,7107239	1,65	166	274,66584
Espacios y Portales WEB	148,660751	6,19	139	860,993518
Soporte a Biblioteca Electrónica	38,0279541	1,58	132	209,153748
Servicios Internos de Sistemas	149,921097	6,25	128	799,579183
Servicios Internos Red	231,225632	9,63	77	741,848902
Apoyo Estadístico	163,948364	6,83	75	512,338638
Administración Electrónica	68,0148697	2,83	73	206,878562
Acceso a red Inalámbrica de la UCA - ucAir	132,48819	5,52	73	402,98491
Software Licenciado UCA	32,407074	1,35	71	95,8709272
Acceso remoto a RedUCA - VPN	43,3276634	1,81	64	115,540436
Supercomputación	189,930954	7,91	58	458,999805
Tablones Virtuales	271,262787	11,30	38	429,499413
Salones con Medios Audiovisuales	585,278748	24,39	30	731,598434
Software Libre	32,5641441	1,36	12	16,2820721
Cuentas de acceso	29,0500698	1,21	12	14,5250349
Servicios Internos Aplicaciones de Usuario	249,087982	10,38	9	93,4079933
			11142	45699,4121

Periodo: Enero 2009 - Diciembre 2009

Suma de tiempos de respuesta 45699,41
 Numero total de servicios tramitados atendidos 11142

AIMP02 = suma tiempos de respuesta /numero de servicios 4,10 en días

EVOLUCION DESDE 2004	
AIMP02 en 2008	4,71
AIMP02 en 2007	6,30
AIMP02 en 2006	8,66
AIMP02 en 2005	13,60
AIMP02 en 2004	7,30