

AIMP02 : INDICADOR TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA POR TIPOS DE SERVICIOS

AIMP02 - INDICADOR DE PROCESOS CLAVE

Datos extraídos el 8/marzo/2011		Tiempo medio de respuesta en 2010		
	En horas	En días	Número de	
Tipos de servicios del Area de Informática	Total	Total	Solicitudes	Producto
Acceso remoto a RedUCA - EDUROAM	86,7241592	3,61	42	151,767279
Soporte a Biblioteca Electrónica	81,4632797	3,39	90	305,487299
Espacios y Portales WEB	194,090775	8,09	235	1900,47217
Software Libre	62,8037987	2,62	18	47,102849
Apoyo Estadístico	115,925735	4,83	81	391,249357
Quejas y Reclamaciones Internas	1350,09387	56,25	1	56,25
Servicios Internos Red	53,6192284	2,23	245	547,362956
Directorio UCA	29,2239361	1,22	153	186,302593
Gestión de ACTAS ACADEMICAS, RedCampus y UXXI-PORTAL	50,7520676	2,11	479	1012,92668
Aulas Informáticas	139,419281	5,81	619	3595,85562
Sugerencias y Felicitaciones Internas	246,841766	10,29	5	51,425368
Cuentas de acceso	28,0290623	1,17	59	68,9047781
Acceso al software licenciado globalmente en la UCA	36,3565788	1,51	124	187,842324
Correo Electrónico	99,4630585	4,14	1070	4434,39469
Tablones Virtuales	150,496811	6,27	40	250,828018
Supercomputación	140,800186	5,87	50	293,333721
Antivirus	51,6533279	2,15	242	520,837723
Administración Electrónica	27,4116402	1,14	410	468,282186
Servicios Internos de Sistemas	110,575333	4,61	311	1432,87202
Servicios Internos Aplicaciones de Usuario	148,706177	6,20	26	161,098358
Atención a los equipos para ALUMNOS (portátiles de préstamo, PARIS)	201,905914	8,41	439	3693,19568
Acceso Inalámbrica a RedUCA - ucAir	170,747375	7,11	93	661,64608
Atención a los Equipos Microinformáticos - hardware y software	140,817139	5,87	3426	20101,6465
Acceso a la red de la UCA	83,3207169	3,47	1131	3926,48878
Aulas de Docencia con medios multimedia	138,233841	5,76	650	3743,83319
Consultoría en nuevos Proyectos	358,524963	14,94	10	149,385401
Aplicaciones de Gestión	134,140976	5,59	436	2436,8944
Salones con Medios Audiovisuales	321,158478	13,38	35	468,356113
Campus Virtual	9,42943382	0,39	1278	502,117351
Acceso remoto a RedUCA - VPN	83,9461746	3,50	92	321,793669
Telefonía	56,6619072	2,36	1353	3194,31502
			13243	55264,2682

Periodo: Enero 2010 - Diciembre 2010

Suma de tiempos de respuesta 55264,27
Numero total de servicios atendidos 13243

AIPM02 = suma tiempos de respuesta /numero de servicios 4,17
Tiempo medio de respuesta en días

EVOLUCION DESDE 2004	
AIMP02 en 2009	4,1
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