



## Resumen MEMORIA DUMBO 2009

### Introducción

Una vez generadas las estadísticas que conforman el cuadro de mando de DUMBO, cabe resaltar lo siguiente:

En el año 2009 destaca el hecho de que DUMBO esta consolidado como sistema de gestión automatizada de atención a usuarios en la Universidad de Murcia, elevándose a 55.957 el número de tareas que se han gestionado por éste sistema.

Aunque existe un ligerísimo decremento respecto a los dos años anteriores, por contrapartida se observa que ha disminuido en un 6 % el número de tareas que se corresponden a incidencias, lo cual es claramente positivo.

Muy importante es el mayor uso que cada vez hacen de la herramienta los distintos colectivos que forman parte de la Comunidad Universitaria. Este incremento se viene produciendo desde la puesta en marcha de la nueva versión de DUMBO.

Por otra parte, es destacable que cada vez se atienden más tareas en tiempo, disminuyendo el número de alertas que el sistema genera cuando se sobrepasa el establecido para dar por cerrada una tarea. En concreto el 94.85% de las tareas se cierran antes de que se cumpla el tiempo máximo establecido por el sistema.

En el caso de incidencias, el 83.25% de las mismas se resuelven en menos de 1 hora y el 66.42% se atienden en el mismo día.

Por otra parte, el 82.35% de las peticiones de cambio y nuevos servicios se resuelven en menos de 3 horas y el 60.18% se atienden en menos de dos días.

Finalmente, desde que se implantó el nuevo servicio de atención telefónica (CAU)(extensión 4222) en el último trimestre del año 2008, se viene observando un aumento progresivo de las llamadas en todos los trimestres del año 2009. En particular, entre el cuarto trimestre del 2008 y el cuarto trimestre de 2009 se ha producido un aumento del 59,26%.

Este nuevo servicio ha permitido la adecuada atención de la inmensa mayoría de las llamadas recibidas, disminuyendo el número de llamadas no atendidas, a la vez que también ha mejorado el tiempo de respuesta medio en atender una llamada. De hecho, en las llamadas atendidas que están menos de 20 segundos en espera, se ha subido de un 76,80% en el cuarto trimestre del 2008 a un 82,58% en el mismo trimestre del año 2009.

A continuación se facilitan los siguientes datos estadísticos:

1. Volumen de tareas histórico
2. Volumen de tareas desglosado en peticiones/incidencias.
3. Tareas solicitadas por colectivo
4. Tareas con alertas por niveles
5. Tiempos de resolución



## Resumen **MEMORIA DUMBO 2009**

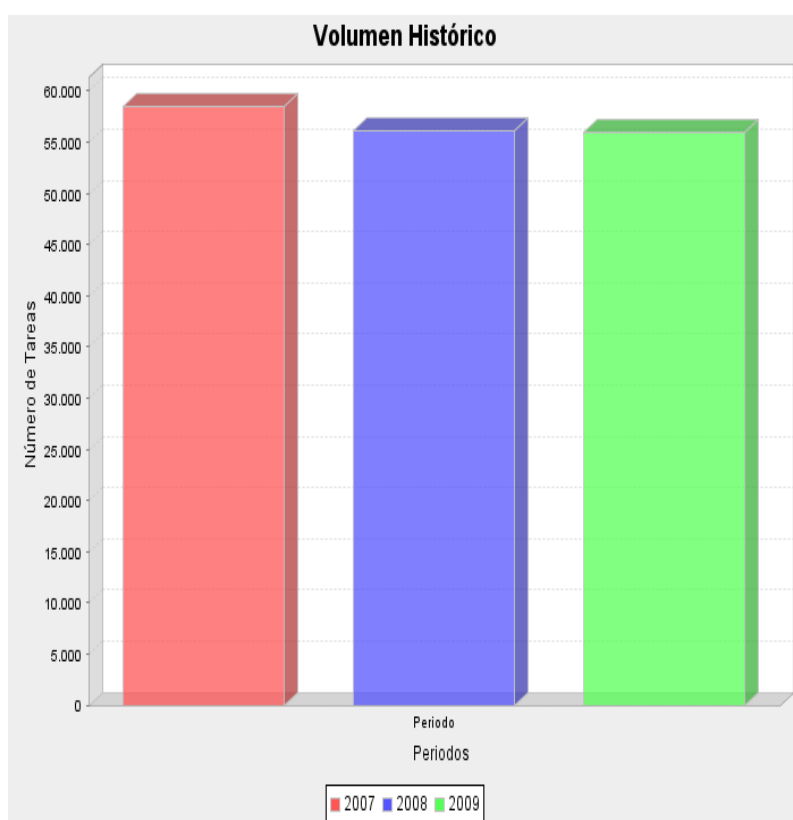
6. Tiempos de atención
7. TOP Servicios/Departamentos/Centros/Edificios
8. Centro Atención Usuarios CAU



## Resumen MEMORIA DUMBO 2009

### 1. Volumen de tareas histórico.

Periodo	N.Tareas	Porcent.
2007	58488	
2008	56136	-4%
2009	55957	-0.5%

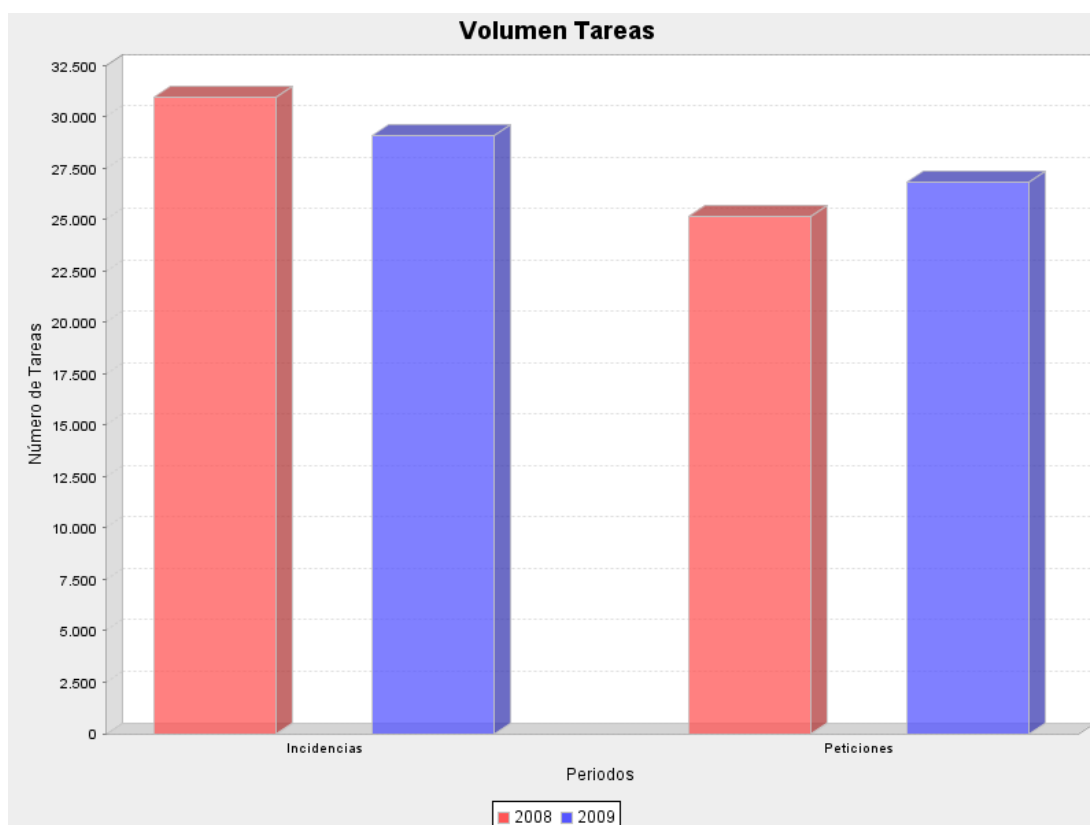




## Resumen MEMORIA DUMBO 2009

### 2. Volumen de tareas desglosado en peticiones/incidencias.

	2008	Porcentaje	2009	Porcentaje
Incidencias	30964	55%	29108	52%
Peticiones	25172	45%	26849	48%
	56136	100%	55957	100%



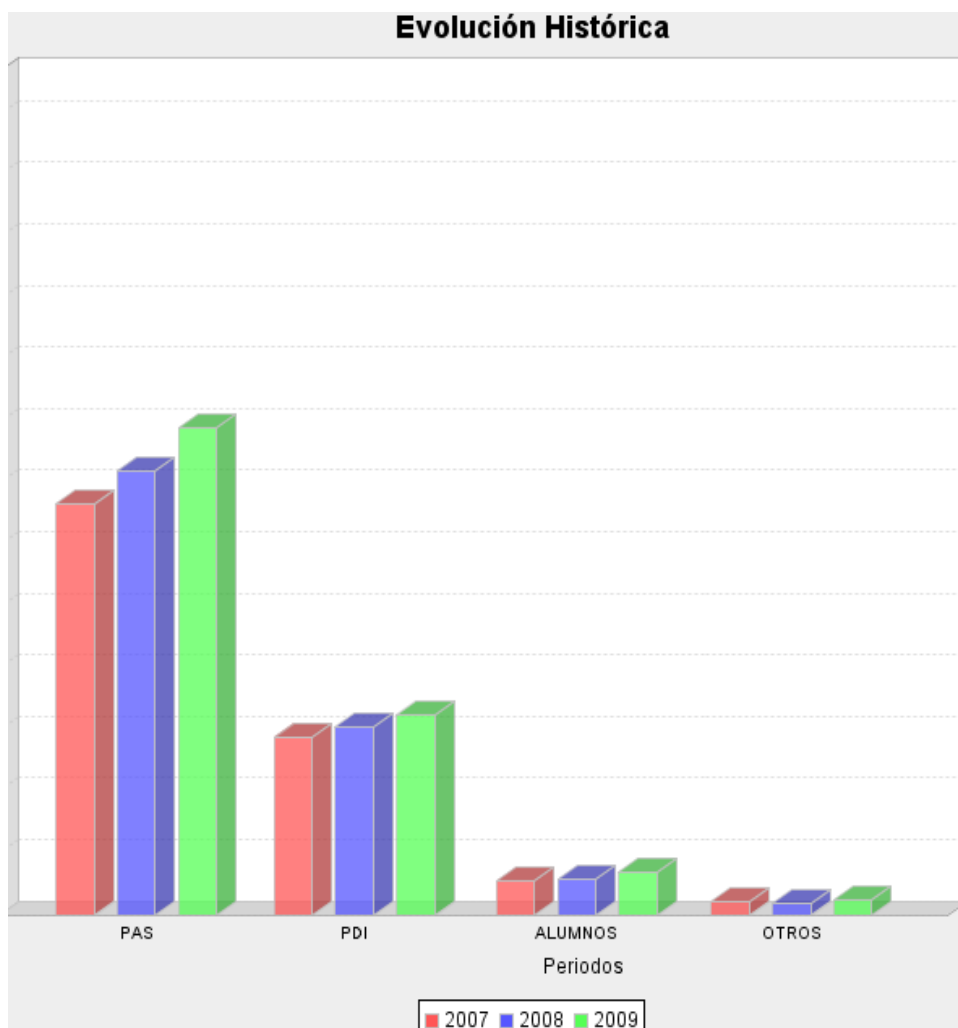
	2008	2009	Evolución respecto al tipo de la tarea
Incidencias	30964	29108	-5,99%
Peticiones	25172	26849	6.66%
	56136	55957	



## Resumen MEMORIA DUMBO 2009

### 3. Tareas solicitadas por colectivo

Colectivo	Años	Tareas respecto al año	Evolución respecto al colectivo
PAS	2007	16693	
	2008	18029	8%
	2009	19775	9%
PDI	2007	7230	
	2008	7627	5%
	2009	8102	6%
ALUMNOS	2007	1381	
	2008	1436	43%
	2009	1744	21%
OTROS	2007	533	
	2008	445	-14%
	2009	597	34%

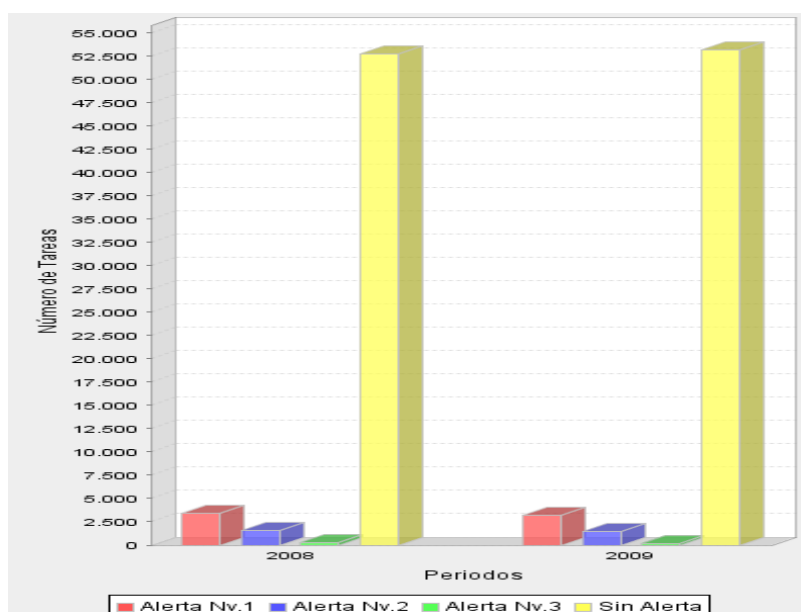




## Resumen MEMORIA DUMBO 2009

### 4. Tareas con alertas por niveles

Volumen de Tareas	2008	Pct 2008	2009	Pct 2009
Sin Alerta	52872	94.19%	53075	94.85%
Alerta Nv.1	1753	3.12%	1629	2.91%
Alerta Nv.2	1268	2.26%	1081	1.93%
Alerta Nv.3	243	0.43%	172	0.31%
	56136.0	100	55957.0	100.0



Evolución	2008	2009	Evolución respecto al nivel
Sin Alerta	52872	53075	+0.4%
Alerta Nv.1	1753	1629	-7%
Alerta Nv.2	1268	1081	-14.75%
Alerta Nv.3	243	172	-29%
	56136.0	55957.0	

Para obtener esta tabla se han tenido en cuenta aquellas alertas generadas por el sistema durante el año 2009 para tareas solicitadas en este año.

DUMBO incorpora un sistema de generación de alertas a 3 niveles; 1er nivel dirigidas a informáticos, 2º nivel dirigidas a responsables directos y 3 nivel dirigidas a la Dirección. Las alertas informan que se ha excedido el tiempo máximo estimado para resolver la tarea.

El tiempo máximo estimado está determinado por el tipo de tarea (incidencia, petición) y la prioridad de la misma, y depende de los parámetros que en cada caso se hayan predeterminado por los responsables de la aplicación o servicio (nivel 1), de sección (nivel 2) o dirección (nivel 3).

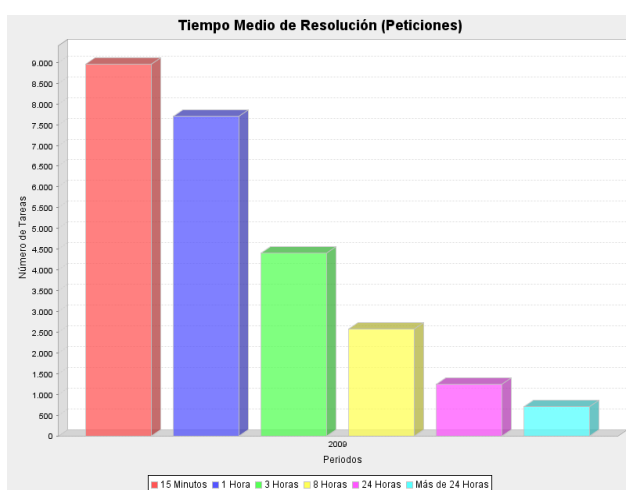


## Resumen MEMORIA DUMBO 2009

### 5. Tiempos de dedicación.

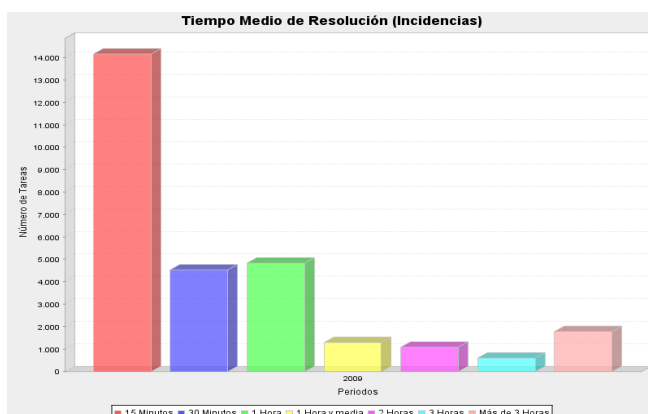
#### 5.1. Tiempo medio de resolución de peticiones

	<b>2009</b>	<b>Pct.2009</b>
15 Minutos	8963	35.05%
1 Hora	7696	30.1%
3 Horas	4399	17.2%
8 Horas	2573	10.06%
24 Horas	1240	4.85%
Más de 24 Horas	699	2.73%
	25570.0	100.0
<b>Media</b>	<b>177 Minutos</b> (~3 Horas)	
<b>Media(Sin extremos)</b>	<b>159 Minutos</b> (~2.75 Horas)	



#### 5.2. Tiempo medio de resolución de incidencias.

	<b>2009</b>	<b>Pct.2009</b>
15 Minutos	14169	50.1%
30 Minutos	4534	16.03%
1 Hora	4841	17.12%
1 Hora y media	1285	4.54%
2 Horas	1079	3.81%
3 Horas	606	2.14%
Más de 3 Horas	1770	6.26%
	28284.0	100.0
<b>Media</b>	<b>54 Minutos</b>	
<b>Media(Sin extremos)</b>	<b>32 Minutos</b>	





## Resumen MEMORIA DUMBO 2009

### 5.3. Tiempo medio de atención de peticiones.

	2009	Pct.2009
El mismo día	12192	47.68%
En dos días	3196	12.5%
En tres días	1830	7.16%
En una semana	1662	6.5%
En dos semanas	2421	9.47%
En un mes	1680	6.57%
En tres meses	1742	6.81%
En más de tres meses	847	3.31%
	25570.0	100.0
<b>Media</b>	<b>8 días</b>	
<b>Media (sin extremos)</b>	<b>12 días</b>	



### 5.4. Tiempo medio de atención de incidencias.

	2009	Pct.2009
El mismo día	18786	66.42%
En dos días	3452	12.2%
En tres días	1824	6.45%
En una semana	1573	5.56%
En dos semanas	1785	6.31%
En un mes	625	2.21%
En más de un mes	239	0.85%
	28284.0	100.0
<b>Media</b>	<b>2 días</b>	
<b>Media (sin extremos)</b>	<b>5 días</b>	







## Resumen MEMORIA DUMBO 2009

### TOP Tareas por SERVICIO, DEPARTAMENTO Y EDIFICIO.

Para determinar la dedicación por unidades, se considera que una tarea proviene del servicio o departamento al que pertenece el usuario que solicita dicha tarea.

En el caso de edificios, se considera que una tarea proviene del edificio donde, de acuerdo a la BD de RRHH, realiza su trabajo el usuario que solicite la tarea.

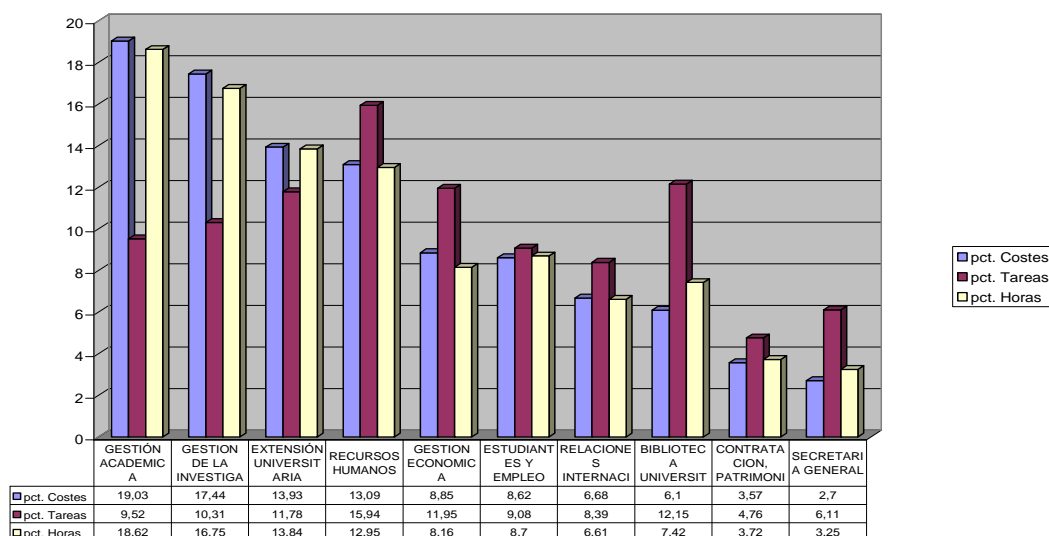
Con el fin de distinguir las tareas correspondientes a edificios administrativos y centros, se ha desglosado esta información en dos tablas y gráficas separadas.

Por último, para mostrar los datos más representativos del sistema, en todas las tablas y gráficas de este apartado se han considerado tan solo las 10 unidades o edificios cuyas tareas han generado mayor coste de dedicación.

### 5.5. Top tareas por SERVICIO (coste , número de tareas, horas dedicación).

Servicio	Costes	Porcentaje	N.Tareas	Porcentaje	Horas	Porcentaje
GESTIÓN ACADEMICA	215.268,60	19,03	1045	9,52	4357,61	18,62
GESTION INVESTIGACION	197.242,31	17,44	1132	10,31	3919,74	16,75
EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	157.564,87	13,93	1293	11,78	3238,9	13,84
RECURSOS HUMANOS	148.067,92	13,09	1750	15,94	3030,22	12,95
GESTION ECONOMICA	100.080,45	8,85	1312	11,95	1909,81	8,16
ESTUDIANTES Y EMPLEO	97.544,60	8,62	997	9,08	2037,42	8,70
RELACIONES INTERNACIONALES	75.504,57	6,68	921	8,39	1547,19	6,61
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	69.023,03	6,10	1334	12,15	1735,85	7,42
CONTRATACION, PATRIMONIO Y SERVICIOS	40.358,32	3,57	522	4,76	870,67	3,72
SECRETARIA GENERAL	30.499,44	2,70	671	6,11	759,81	3,25
	1.131.154,11	100,00	10977	100,00	23407,22	100,00

Top Servicios



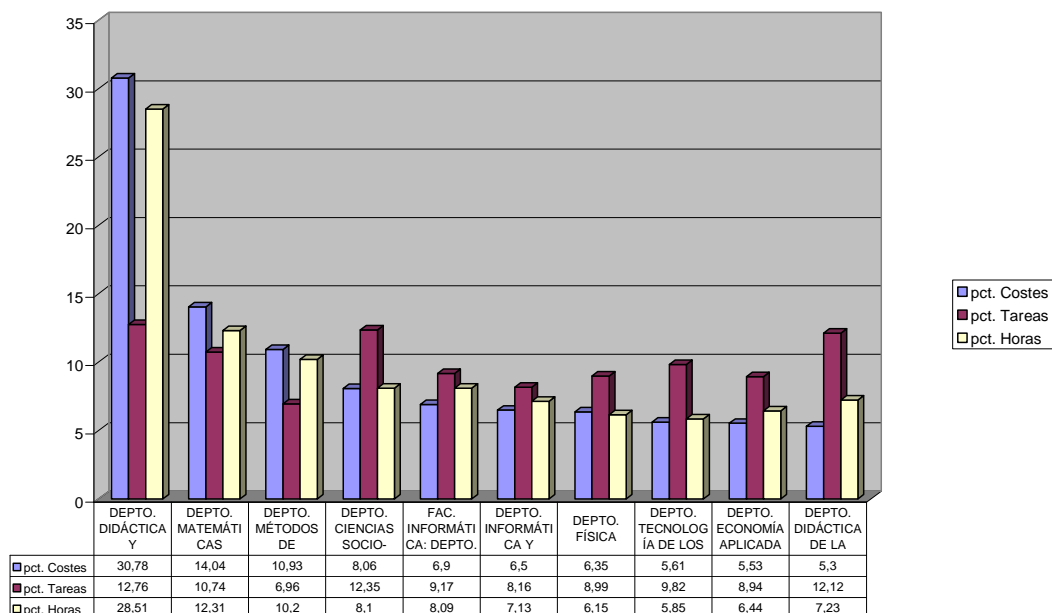


## Resumen MEMORIA DUMBO 2009

### 5.6. Top tareas por Departamento (coste , número de tareas, horas dedicación).

Departamento	Costes	Porcentaje	N.Tareas	Porcentaje	Horas	Porcentaje
DEPTO. DIDÁCTICA Y ORGANIZACIÓN ESCOLAR	58.363,87	30,78	277,00	12,76	1.292,58	28,51
DEPTO. MATEMÁTICAS	26.622,89	14,04	233,00	10,74	558,01	12,31
DEPTO. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO EN EDU	20.723,75	10,93	151,00	6,96	462,47	10,20
DEPTO. CIENCIAS SOCIO-SANITARIAS	15.281,58	8,06	268,00	12,35	367,42	8,10
FAC. INFORMÁTICA: DEPTO. INGEN.INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	13.092,80	6,90	199,00	9,17	366,73	8,09
DEPTO. INFORMÁTICA Y SISTEMAS	12.331,31	6,50	177,00	8,16	323,13	7,13
DEPTO. FÍSICA	12.035,03	6,35	195,00	8,99	278,89	6,15
DEPTO. TECNOLOGÍA DE LOS ALIM., NUTRI. Y BROMATO.	10.641,68	5,61	213,00	9,82	265,46	5,85
DEPTO. ECONOMÍA APLICADA	10.490,33	5,53	194,00	8,94	291,88	6,44
DEPTO. DIDÁCTICA DE LA LENGUA Y LA LITERATURA	10.041,27	5,30	263,00	12,12	327,61	7,23
	189.624,51	100,00	2.170,00	100,00	4.534,18	100,00

Top Departamentos



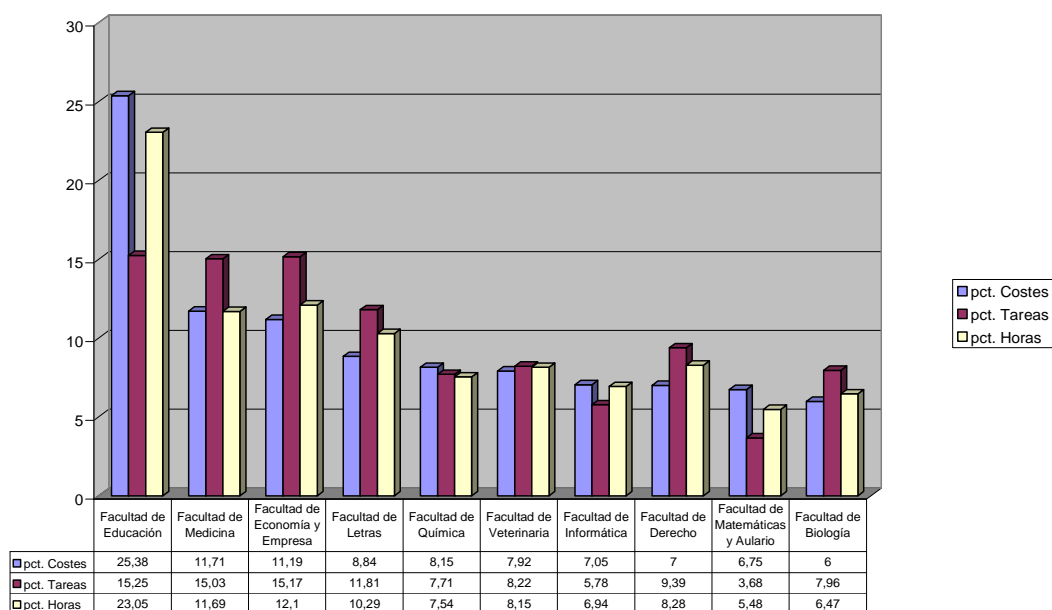


## Resumen MEMORIA DUMBO 2009

### 5.7. Top tareas por Centros (coste , número de tareas, horas dedicación).

Centro	Costes	Porcentaje	N.Tareas	Porcentaje	Horas	Porcentaje
Facultad de Educación	118.735,57	25,38	1631	15,25	2925,09	23,05
Facultad de Medicina	54.795,28	11,71	1608	15,03	1483,29	11,69
Facultad de Economía y Empresa	52.324,58	11,19	1623	15,17	1536,02	12,10
Facultad de Letras	41.349,97	8,84	1263	11,81	1305,34	10,29
Facultad de Química	38.132,66	8,15	825	7,71	957,05	7,54
Facultad de Veterinaria	37.056,31	7,92	879	8,22	1034,6	8,15
Facultad de Informática	32.990,61	7,05	618	5,78	881,11	6,94
Facultad de Derecho	32.761,47	7,00	1005	9,39	1051,36	8,28
Facultad de Matemáticas y Aulario General	31.567,14	6,75	394	3,68	695,4	5,48
Facultad de Biología	28.077,29	6,00	852	7,96	820,86	6,47
	467.790,88	100,00	10698	100,00	12690,12	100,00

Top Centros



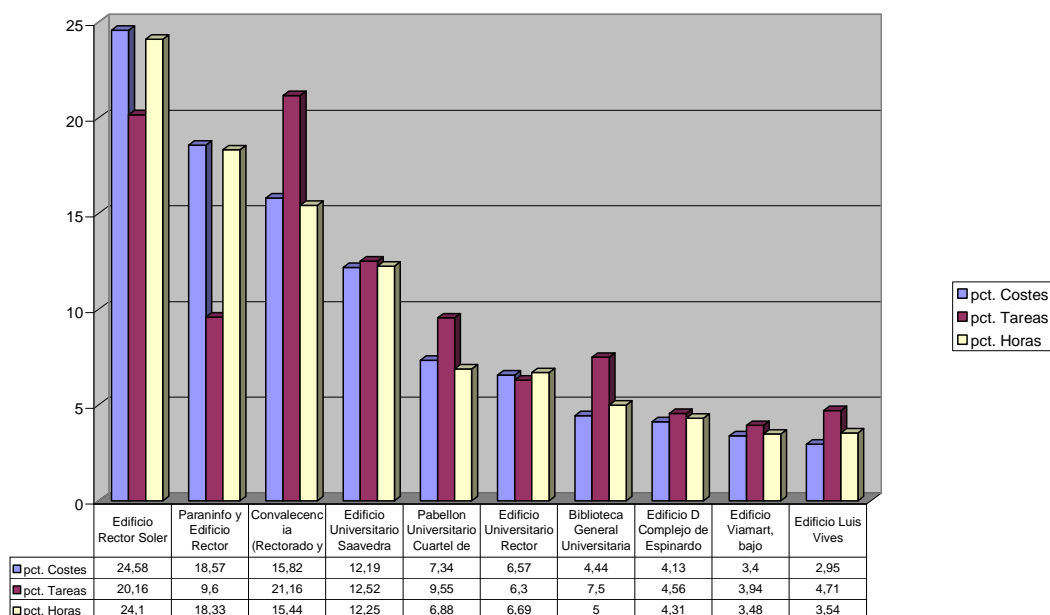


## Resumen MEMORIA DUMBO 2009

### 5.8. Top tareas por Edificio (eliminando facultades) (coste , número de tareas, horas dedicación).

Edificio	Costes	Porcentaje	N.Tareas	Porcentaje	Horas	Porcentaje
Edificio Rector Soler	256.095,23	24,58	2.232,00	20,16	5.166,72	24,10
Parainfo y Edificio Rector Loustau	193.471,55	18,57	1.063,00	9,60	3.930,26	18,33
Convalecencia (Rectorado y Consejo Social)	164.835,48	15,82	2.343,00	21,16	3.309,99	15,44
Edificio Universitario Saaavedra Fajardo	127.044,12	12,19	1.386,00	12,52	2.625,64	12,25
Pabellon Universitario Cuartel de Artilleria	76.507,50	7,34	1.057,00	9,55	1.476,11	6,88
Edificio Universitario Rector Sabater (Ronda Levante)	68.501,59	6,57	698,00	6,30	1.433,88	6,69
Biblioteca General Universitaria Campus de Espinardo	46.260,13	4,44	831,00	7,50	1.071,37	5,00
Edificio D Complejo de Espinardo	43.071,79	4,13	505,00	4,56	923,43	4,31
Edificio Viamart, bajo	35.443,62	3,40	436,00	3,94	746,63	3,48
Edificio Luis Vives	30.780,25	2,95	522,00	4,71	758,29	3,54
	1.042.011,26	100,00	11.073,00	100,00	21.442,32	100,00

Top Edificios

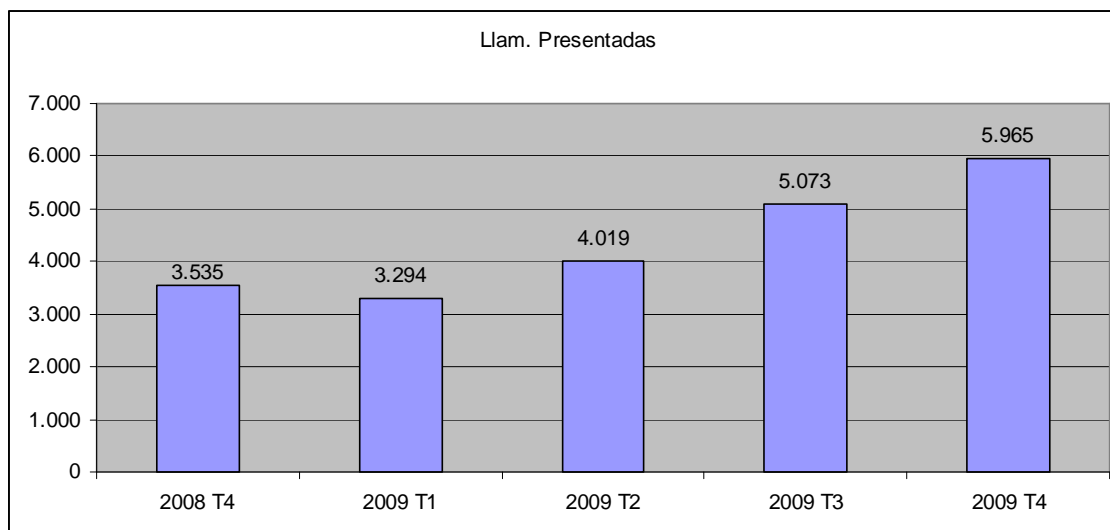




## Resumen MEMORIA DUMBO 2009

### 6. Centro Atención Usuarios CAU

#### 6.1. Llamadas recibidas en el CAU



\* Ti representa el trimestre

#### 6.2. Llamadas atendidas antes de 20 segundos

