



Resumen MEMORIA DUMBO 2010

Introducción

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

En el año 2010 destaca el hecho de que DUMBO esta consolidado como sistema de gestión automatizada de atención a usuarios en la Universidad de Murcia, elevándose a 69.709 el número de tareas que se han gestionado por éste sistema.

Este número de tareas supone un incremento de un 25% respecto al año 2009, correspondiéndose un 47 % a peticiones y un 53% a incidencias.

Muy importante es el mayor uso que cada vez hacen de la herramienta los distintos colectivos que forman parte de la Comunidad Universitaria.

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 96% de las tareas se cierran antes de que se cumpla el tiempo máximo establecido por el sistema.

En el caso de incidencias, el 87.34% de las mismas se resuelven en menos de 1 hora y el 71.86% se atienden en el mismo día, esto significa que se observa una evolución positiva respecto al año anterior, es decir, se atiende en menos tiempo y se resuelve antes. Además el 83.43% de las peticiones de cambio y nuevos servicios se resuelven en menos de 3 horas y el 60.64% se atienden en menos de dos días.

Durante este año 2010 en el nuevo Servicio de Atención Telefónica (CAU), ha habido un aumento de las llamadas presentadas durante todos los trimestres del año respecto al anterior 2009. En particular el primer trimestre del año ha aumentado en un 38,56% y durante los otros trimestres el aumento ha estado entre el 10 y el 15%.

Este servicio se ha visto fortalecido por la continuidad del personal y el fortalecimiento de las horas punta permitiendo poder capturar más llamadas y por tanto seguir reduciendo las llamadas perdidas. Se ha mejorado considerablemente la atención de las llamadas que entran en la cola antes de 20 segundos de espera, de una media del año 2009 del 80% al 90% en el año 2010.

A continuación se facilitan los siguientes datos estadísticos:

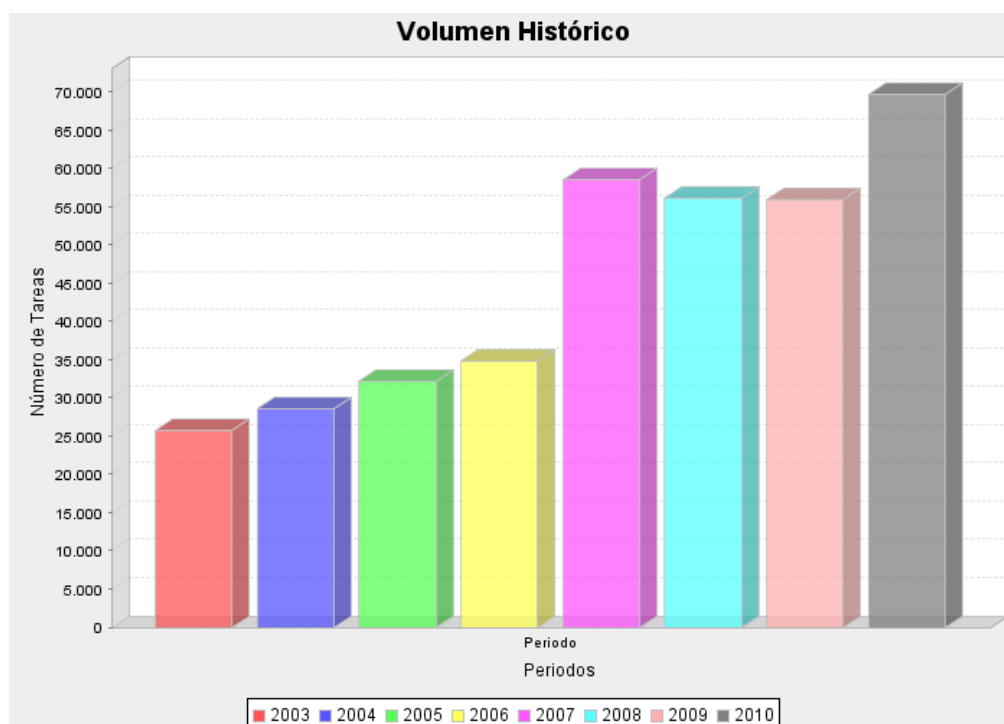
1. Volumen de tareas histórico
2. Volumen de tareas desglosado en peticiones/incidencias.
3. Tareas solicitadas por colectivo
4. Tareas con alertas por niveles
5. Tiempos de resolución
6. Tiempos de atención
7. TOP Servicios/Departamentos/Centros/Edificios
8. Centro Atención Usuarios CAU



Resumen MEMORIA DUMBO 2010

Volumen de tareas histórico.

Periodo	N.Tareas	Evolución
2003	25724	
2004	28607	11%
2005	32201	13%
2006	34885	8%
2007	58488	68%
2008	56136	-4%
2009	55956	0%
2010	69709	25%

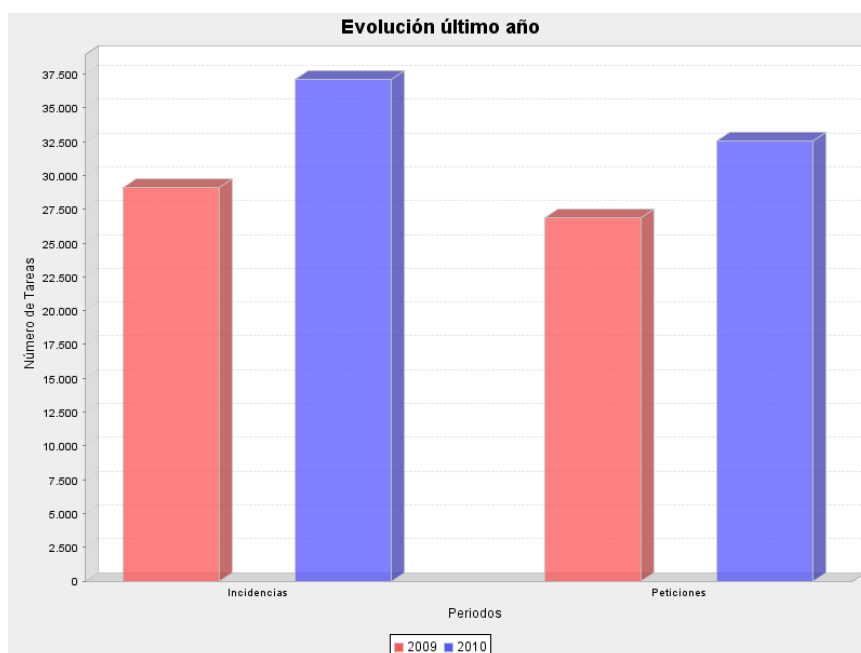




Resumen MEMORIA DUMBO 2010

2. Volumen de tareas desglosado en peticiones/incidencias.

	2009	Porcentaje	2010	Porcentaje
Incidencias	29108	52%	37131	53%
Peticiones	26849	48%	32578	47%
	55957	55957	69709	100%



	2009	2010	Evolución respecto al tipo de tarea
Incidencias	29108	37131	+27.5%
Peticiones	26849	32578	+21.3%
	55957	69709	



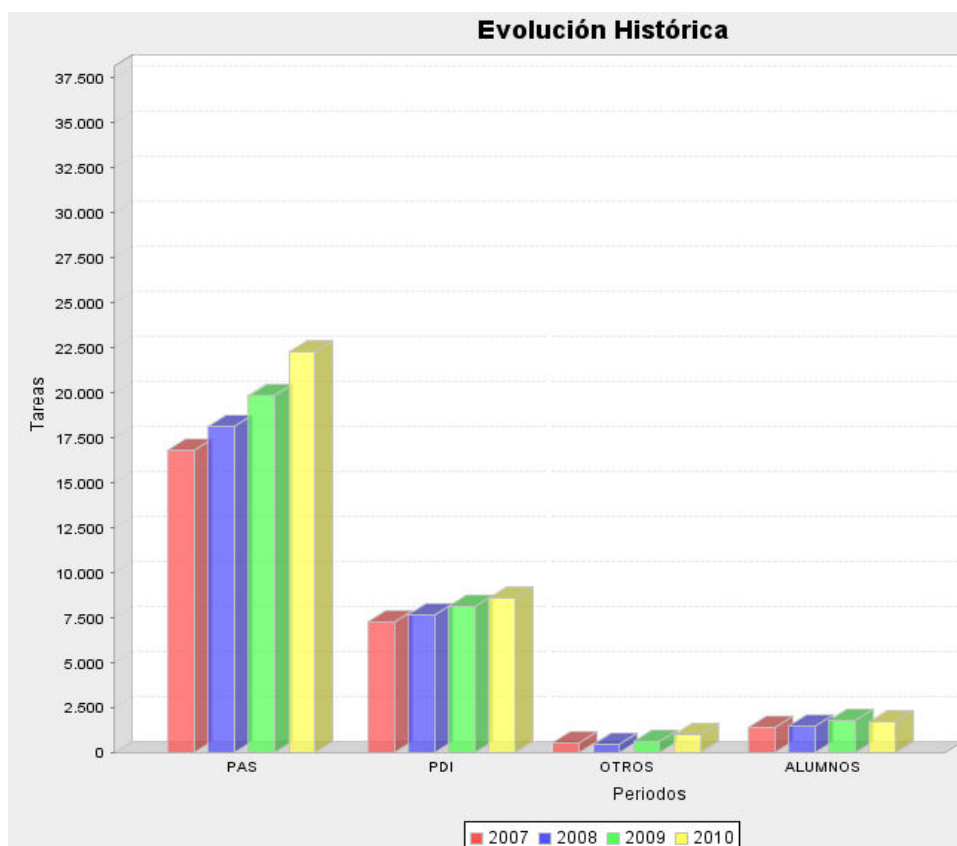
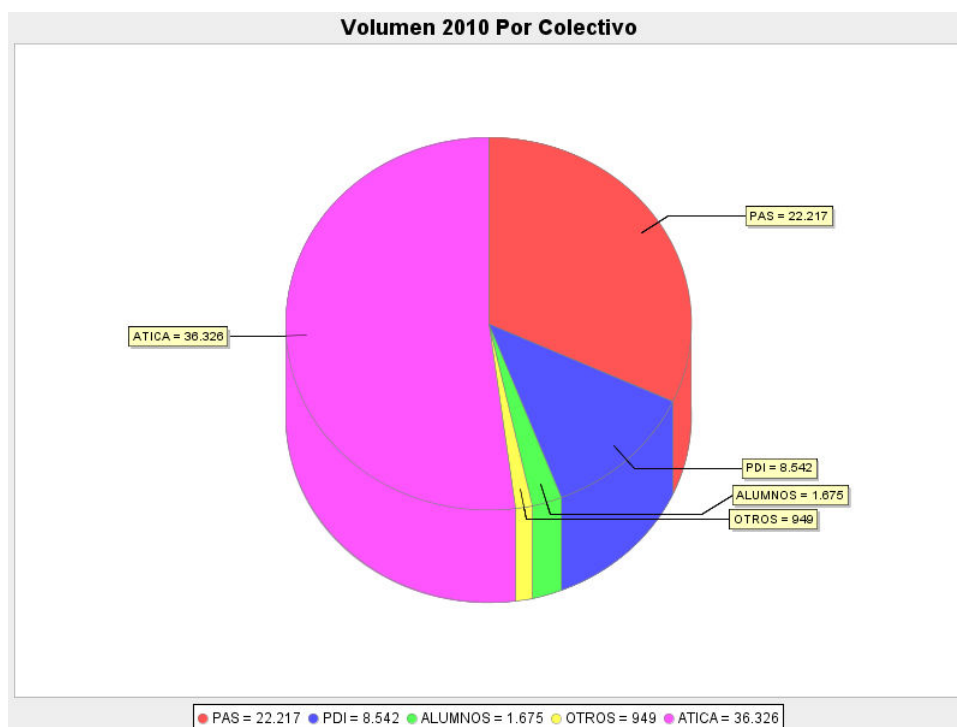
Resumen MEMORIA DUMBO 2010

3. Tareas solicitadas por colectivo

Colectivo	Años	Tareas respecto al año	Evolución respecto al colectivo	Porcentaje respecto al total del año
PAS	2007	16.771		28,67%
	2008	18.077	7,79%	32,10%
	2009	19.775	9,39%	35,33%
	2010	22.217	12,35%	31,88%
PDI	2007	7.236		12,37%
	2008	7.633	5,49%	13,60%
	2009	8.101	6,13%	14,48%
	2010	8.542	5,44%	12,25%
OTROS	2007	527		0,90%
	2008	439	-16,70%	0,78%
	2009	597	35,99%	1,07%
	2010	949	58,96%	1,36%
ALUMNOS	2007	1.381		2,36%
	2008	1.436	3,98%	2,56%
	2009	1.745	21,52%	3,12%
	2010	1.675	-4,01%	2,40%
ATICA	2007	32.573		55,70%
	2008	28.551	-12,35%	50,86%
	2009	25.739	-9,85%	46,00%
	2010	36.326	41,13%	52,11%



Resumen MEMORIA DUMBO 2010

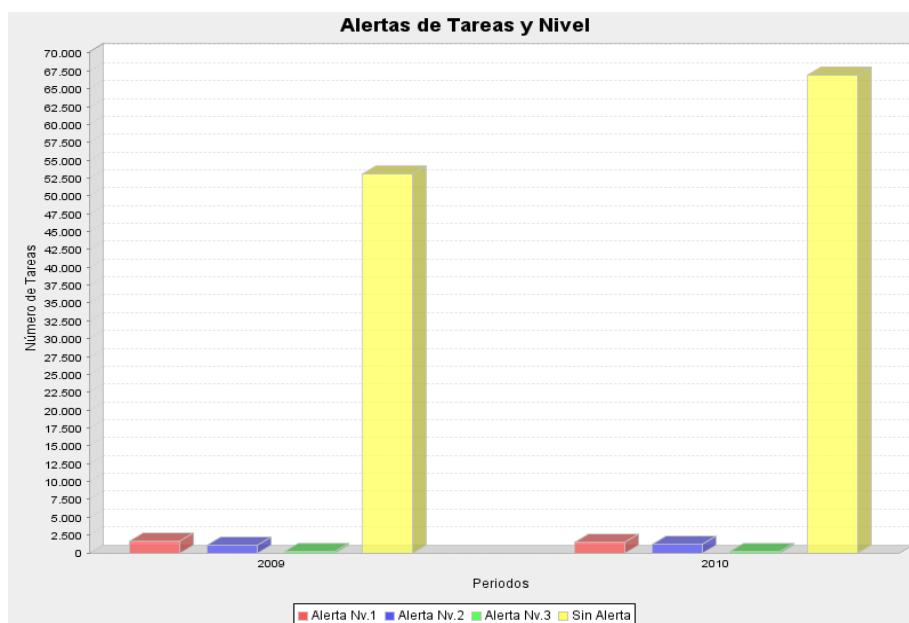




Resumen MEMORIA DUMBO 2010

4. Tareas con alertas por niveles

Volumen de Tareas	2009	Pct.2009	2010	Pct.2010
Sin Alerta	53054	94.81%	66939	96.03%
Alerta Nv.1	1640	2.93%	1449	2.08%
Alerta Nv.2	1089	1.95%	1169	1.68%
Alerta Nv.3	173	0.31%	152	0.22%
	55956	100%	69709.0	100%



Evolución con respecto al nivel de alertas.

Evolución	2009	2010	Evolución respecto al nivel
Sin alerta	53075	66939	+26,1%
Alerta Nv. 1	1629	1449	-10,1%
Alerta Nv. 2	1081	1169	+8,4%
Alerta Nv. 3	172	152	-11,7%
	55957	69709	

Para obtener esta tabla se han tenido en cuenta aquellas alertas generadas por el sistema durante el año 2010 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).

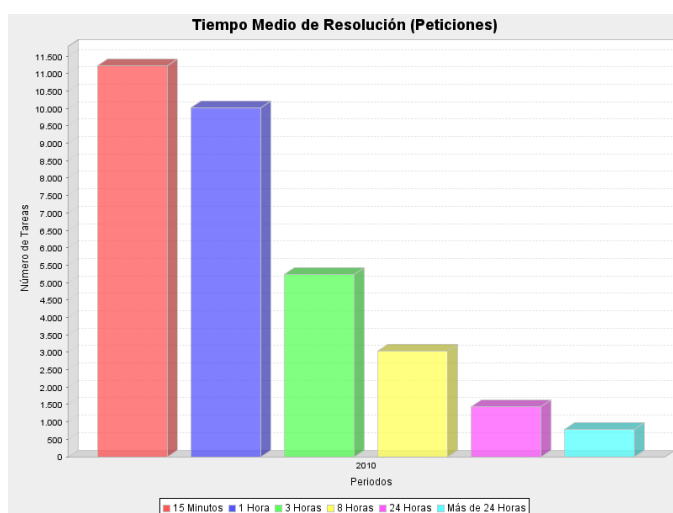


Resumen MEMORIA DUMBO 2010

5. Tiempos de dedicación.

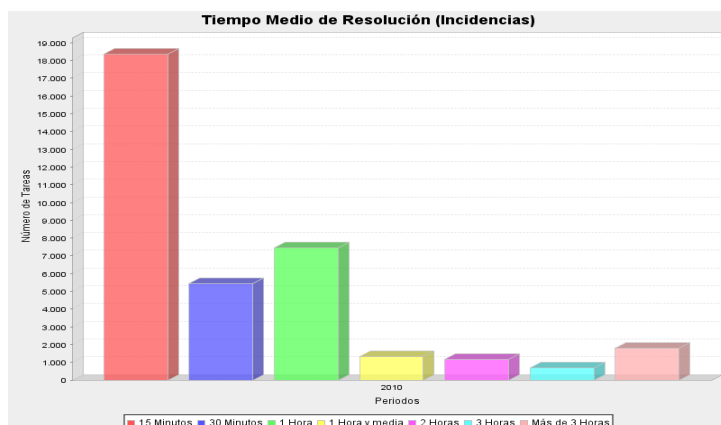
5.1. Tiempo medio de resolución de peticiones

	2010	Pct.2010
15 Minutos	11232	35.36%
1 Hora	10025	31.56%
3 Horas	5243	16.51%
8 Horas	3039	9.57%
24 Horas	1435	4.52%
Más de 24 Horas	792	2.49%
	31766	100.0
Media	226 Minutos (~3.45 Horas)	
Media(Sin extremos)	160 Minutos (~2.40 Horas)	



5.2. Tiempo medio de resolución de incidencias.

	2010	Pct.2010
15 Minutos	18374	50.74%
30 Minutos	5435	15.01%
1 Hora	7454	20.59%
1 Hora y media	1322	3.65%
2 Horas	1169	3.23%
3 Horas	675	1.86%
Más de 3 Horas	1780	4.92%
	36209	100.0
Media	49 Minutos	
Media(Sin extremos)	32 Minutos	

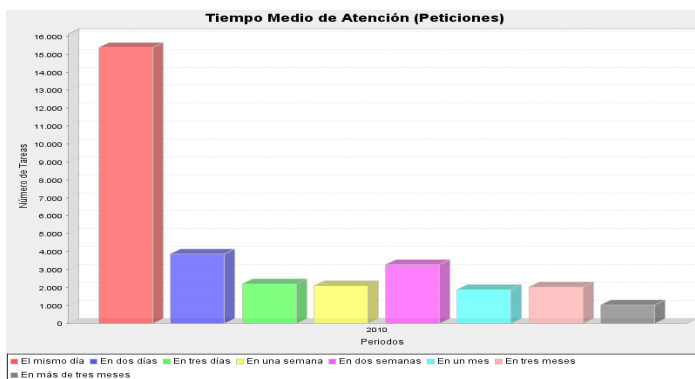




Resumen MEMORIA DUMBO 2010

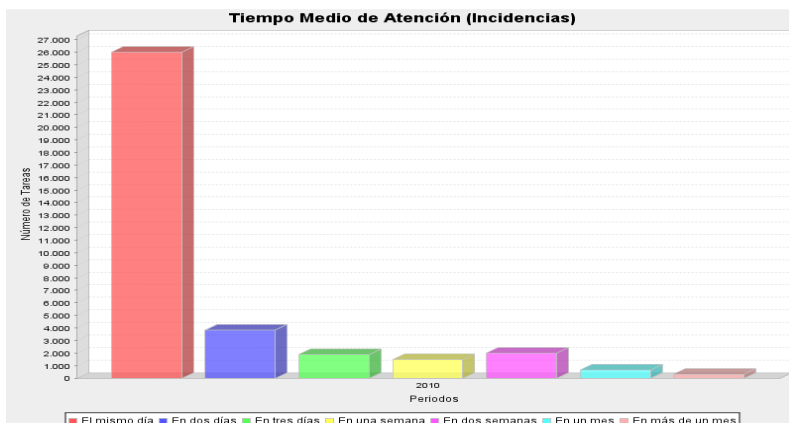
5.3. Tiempo medio de atención de peticiones.

	2010	Pct.2010
El mismo día	15382	48.42%
En dos días	3881	12.22%
En tres días	2200	6.93%
En una semana	2083	6.56%
En dos semanas	3270	10.29%
En un mes	1875	5.9%
En tres meses	2038	6.42%
En más de tres meses	1037	3.26%
	31766	100.0
Media	15 días	
Media (sin extremos)	13 días	



5.4. Tiempo medio de atención de incidencias.

	2010	Pct.2009
El mismo día	26020	71.86%
En dos días	3814	10.53%
En tres días	1901	5.25%
En una semana	1483	4.1%
En dos semanas	2007	5.54%
En un mes	658	1.82%
En más de un mes	326	0.9%
	36209	100.0
Media	2 días	
Media (sin extremos)	6 días	





Resumen MEMORIA DUMBO 2010

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.

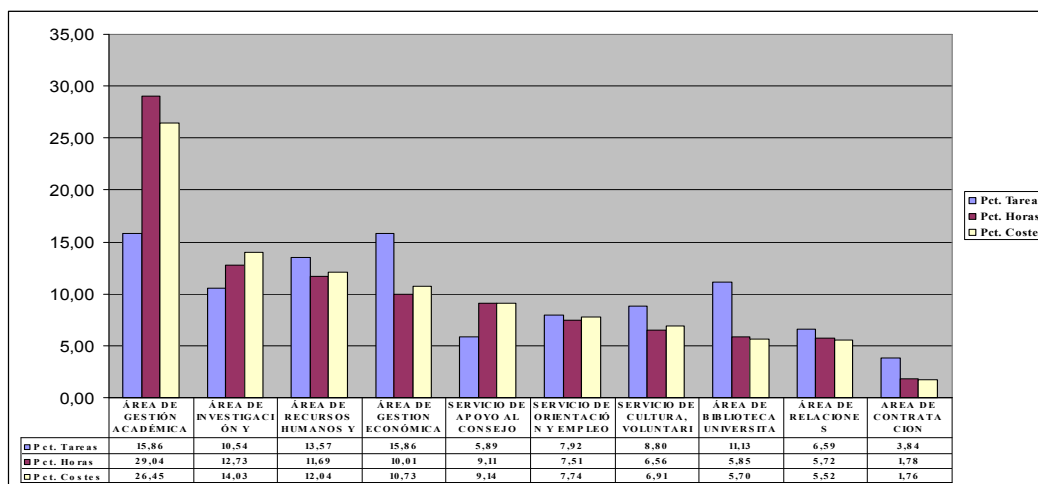
En el caso de edificios, se considera que una tarea proviene del edificio donde, de acuerdo a la BD de RRHH, realiza su trabajo el usuario que solicite la tarea.

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	N.tareas	Porcentaje	Horas	Porcentaje	Costes	Porcentaje
Á. GESTIÓN ACADÉMICA	1186	8,93	8479,09	29,04	267225,75	26,45
Á. INVESTIGACIÓN Y TRANSFER. TECNOLÓGICA	1399	10,54	3717,62	12,73	141731,97	14,03
Á. RECURSOS HUMANOS Y SERVICIOS GENERALES	1800	13,57	3412,03	11,69	121641,54	12,04
Á. GESTION ECONÓMICA	2105	15,86	2920,83	10,01	108379,66	10,73
SERVICIO DE APOYO AL CONSEJO DE DIRECCIÓN	781	5,89	2659,01	9,11	92327,07	9,14
S. ORIENTACIÓN Y EMPLEO	1051	7,92	2193,8	7,51	78178,48	7,74
SERVICIO CULTURA, VOLUNTARIADO Y ESTUDIOS PROPIOS	1168	8,80	1915,97	6,56	69775,34	6,91
Á. BIBLIOTECA UNIVERS.	1477	11,13	1706,86	5,85	57616,19	5,70
Á. RELACIONES INTERNACIONALES	874	6,59	1669,26	5,72	55737,34	5,52
AREA DE CONTRATACION PATRIMONIO Y SERVICIOS	509	3,84	518,69	1,78	17733,74	1,76
Totales	13269	100	29193,16	100	1010347,08	100

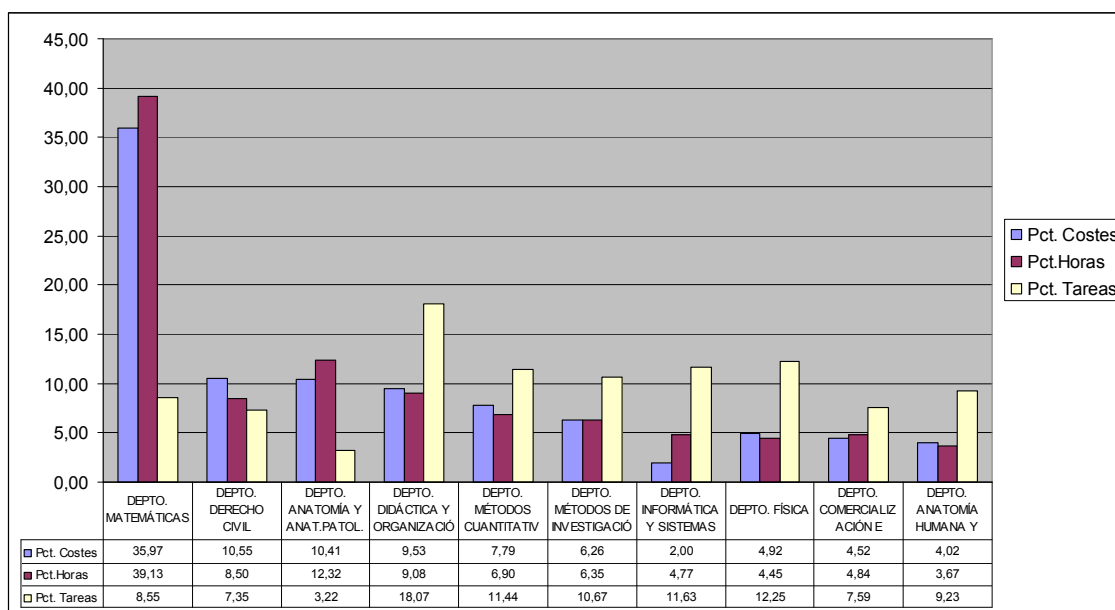




Resumen MEMORIA DUMBO 2010

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

Departamento	Costes	Porcentaje	Horas	Porcentaje	N.Tareas	Porcentaje
DEPTO. MATEMÁTICAS	70940,87	35,97	2801,65	39,13	178	8,55
DEPTO. DERECHO CIVIL	20800,55	10,55	608,62	8,50	153	7,35
DEPTO. ANATOMÍA Y ANAT.PATOL.COMPAR.	20524,23	10,41	882,45	12,32	67	3,22
DEPTO. DIDÁCTICA Y ORGANIZACIÓN ESCOLAR	18801,91	9,53	649,85	9,08	376	18,07
DEPTO. MÉTODOS CUANTITATIVOS ECONOMÍA Y EMPRESA	15367,74	7,79	494,21	6,90	238	11,44
DEPTO. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO EN EDU	12340,82	6,26	454,53	6,35	222	10,67
DEPTO. INFORMÁTICA Y SISTEMAS	11880,56	2,00	341,49	4,77	242	11,63
DEPTO. FÍSICA	9695,14	4,92	318,44	4,45	255	12,25
DEPTO. COMERCIALIZACIÓN E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	8912,08	4,52	346,7	4,84	158	7,59
DEPTO. ANATOMÍA HUMANA Y PSICOBIOLOGÍA	7936,6	4,02	262,6	3,67	192	9,23
	197200,5	100,00	7160,54	100,00	2081	100,00

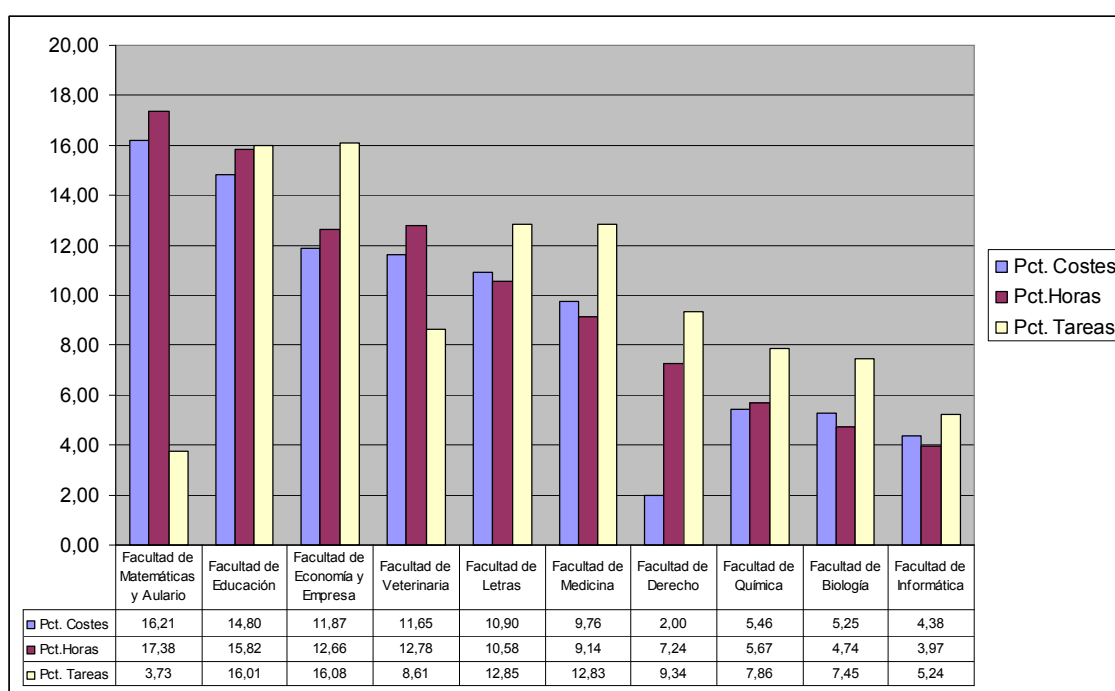




Resumen MEMORIA DUMBO 2010

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

Centro	Costes	Porcentaje	Horas	Porcentaje	N.Tareas	Porcentaje
Facultad de Matemáticas y Aulario General	70467,7	16,21	3.016	17,38	427	3,73
Facultad de Educación	64338,05	14,80	2.745	15,82	1832	16,01
Facultad de Economía y Empresa	51600,8	11,87	2.197	12,66	1840	16,08
Facultad de Veterinaria	50651,21	11,65	2.218	12,78	985	8,61
Facultad de Letras	47403,03	10,90	1.836	10,58	1470	12,85
Facultad de Medicina	42453,9	9,76	1.586	9,14	1468	12,83
Facultad de Derecho	42266,32	2,00	1.256	7,24	1068	9,34
Facultad de Química	23718,28	5,46	984	5,67	899	7,86
Facultad de Biología	22842,91	5,25	823	4,74	852	7,45
Facultad de Informática	19043,54	4,38	689	3,97	599	5,24
	434.786	100,00	17.350	100,00	11440	100,00

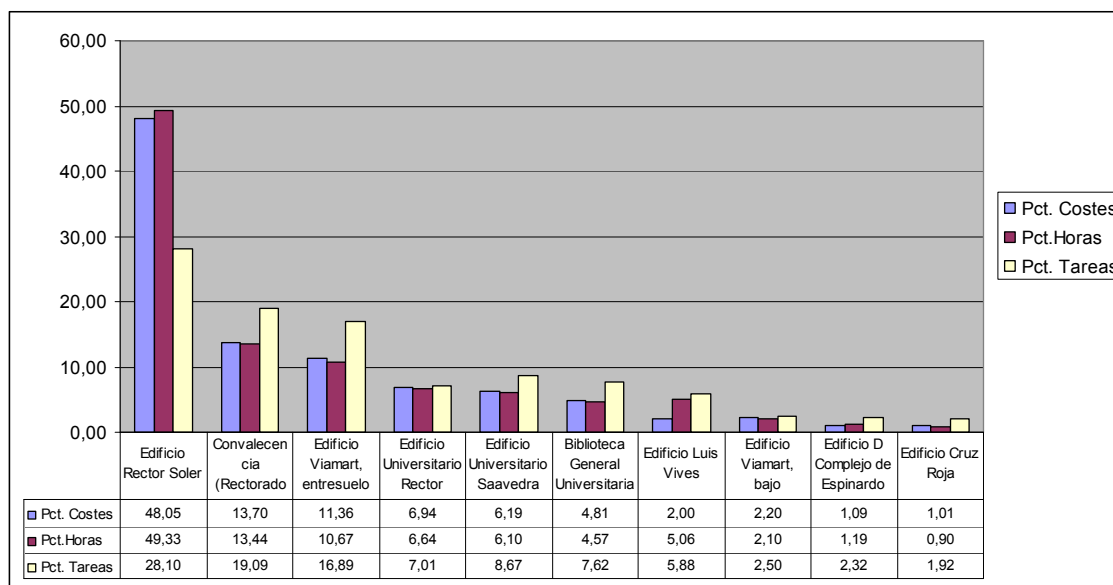




Resumen MEMORIA DUMBO 2010

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

Edificio	Costes	Porcentaje	Horas	Porcentaje	N.Tareas	Porcentaje
Edificio Rector Soler Convalecencia (Rectorado y Consejo Social)	457.844	48,05	13.759	49,33	3537	28,10
Edificio Viamart, entresuelo	130.508	13,70	3.749	13,44	2402	19,09
Edificio Universitario Rector Sabater (Ronda Levante)	108.268	11,36	2.976	10,67	2126	16,89
Edificio Universitario Saavedra Fajardo	66.115	6,94	1.851	6,64	882	7,01
Biblioteca General Universitaria Campus de Espinardo	59.000	6,19	1.700	6,10	1091	8,67
Edificio Luis Vives	45.841	4,81	1.276	4,57	959	7,62
Edificio Viamart, bajo	44.377	2,00	1.411	5,06	740	5,88
Edificio D Complejo de Espinardo	20.989	2,20	587	2,10	314	2,50
Edificio Cruz Roja	10.359	1,09	331	1,19	292	2,32
	9.577	1,01	251	0,90	242	1,92
	952.878	100,00	27.891	100,00	12585	100,00



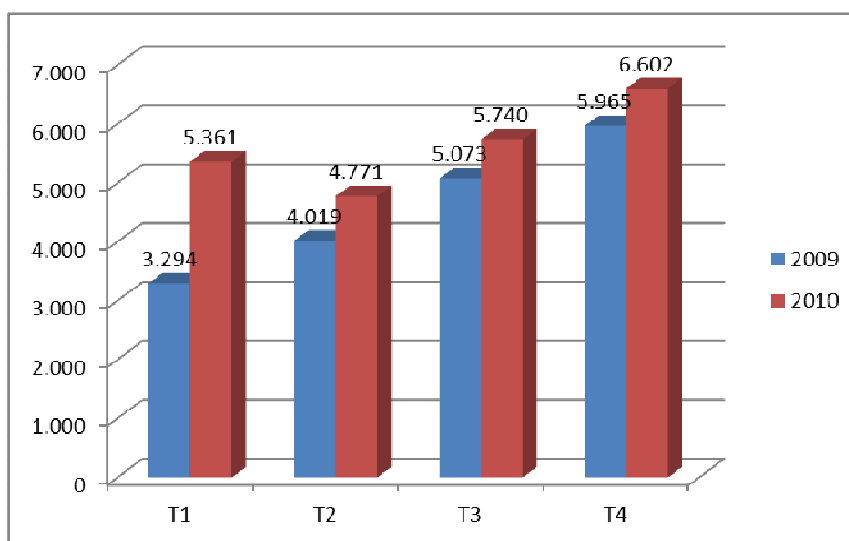


Resumen MEMORIA DUMBO 2010

6. Centro Atención Usuarios CAU

6.1. Llamadas recibidas en el CAU

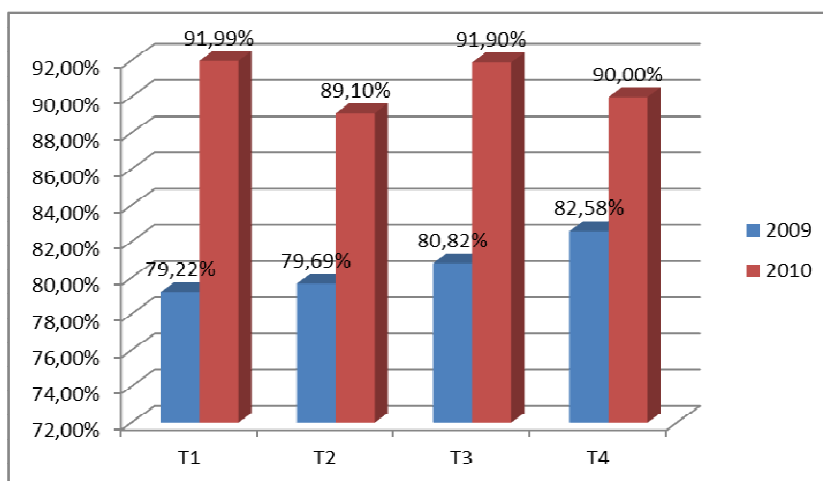
Durante este año 2010, ha habido un aumento de las llamadas presentadas durante todos los trimestres del año respecto al anterior 2009 (T1,T2,T3,T4), un dato muy destacable es que el tercer trimestre que incluye los meses del verano el número de llamadas sigue siendo muy alto y por tanto es necesario.



* Ti representa el trimestre

6.2. Llamadas atendidas antes de 20 segundos

Este servicio se ha visto fortalecido por la continuidad del personal y fortalecer las horas punta permitiendo poder capturar más llamadas a la vez que también ha mejorado el tiempo de respuesta de Nivel de Servicio (NS) respecto al año 2009.



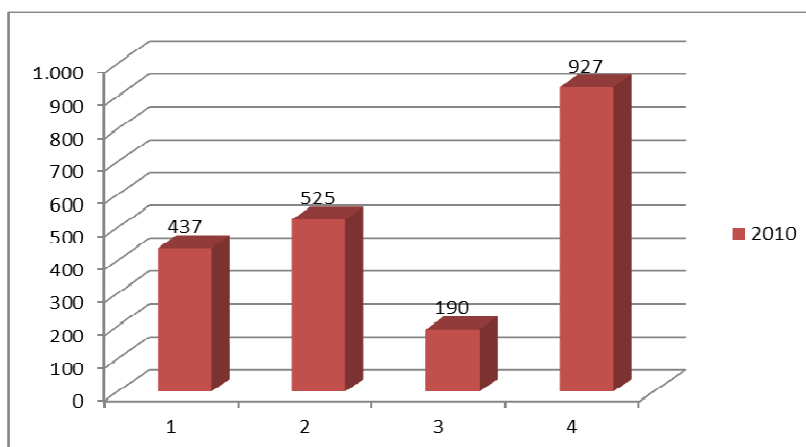
*NS: Llamadas atendidas habiendo estado solamente ≤ 20 segundos en la cola de espera.



Resumen MEMORIA DUMBO 2010

6.3. Llamadas recibidas en el Teléfono de Atención en Aulas Sócrates (4444)

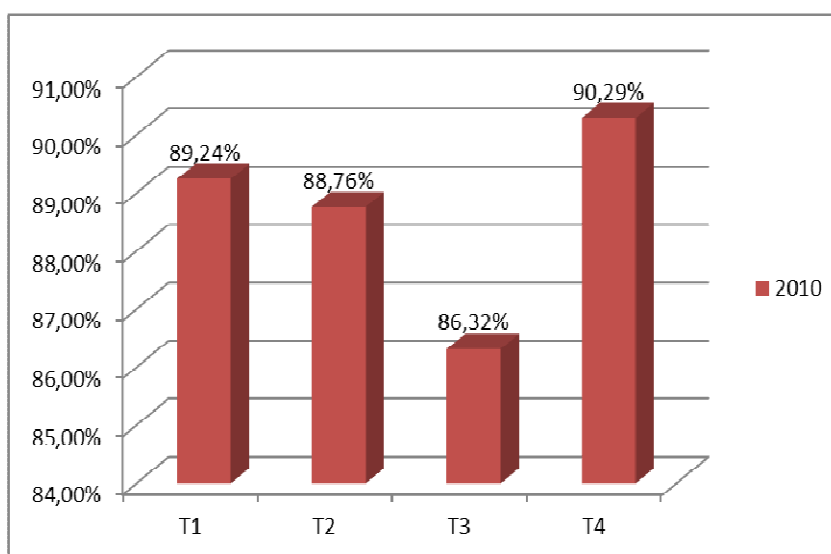
Durante este año 2010, ha habido unas 2079 llamadas que se han realizado al número de atención de aulas Sócrates de la Universidad de Murcia. Con este sistema se ha conseguido actuar con mayor rapidez y coordinar mejor tanto los problemas como las peticiones de ayuda realizadas desde el profesorado desde la misma aula.



* Ti representa el trimestre

6.4. Llamadas atendidas antes de 20 segundos (4444)

Este servicio también ha alcanzado un porcentaje muy cerca del 90% permitiendo atender las incidencias con mayor rapidez, y poder transmitir el aviso a los Juniors de atención inmediata que se encuentran repartidos por los distintos aularios y facultades para dar soporte inmediato en las aulas.



*NS: Llamadas atendidas habiendo estado solamente ≤ 20 segundos en la cola de espera.