



Resumen MEMORIA DUMBO 2011

Introducción

Una año más, desde la dirección de ATICA queremos presentar a la comunidad universitaria un resumen de la gestión que día a día venimos desarrollando, para lo cual hemos elaborado la MEMORIA DUMBO 2011.

En el año 2011 se eleva a 67.480 el número de tareas que se han gestionado por DUMBO, sistema de Atención a Usuarios de ATICA.

De estas tareas, un 52% corresponden a incidencias y un 48% a peticiones de servicio, observándose un incremento del porcentaje peticiones de servicio respecto al año 2010 y un descenso en el de incidencias.

Un dato importante a destacar es que cada vez se atienden más tareas en tiempo, ya que se observa una disminución en el número de alertas. Estas alertas son generadas automáticamente por el sistema cuando se sobrepasa el tiempo establecido para finalizar una tarea, y viene dado en función del servicio o aplicación relacionado y con la urgencia asignada. En concreto, el 97% de las tareas se finalizan antes de que se cumpla el tiempo máximo definido por los responsables de seguimiento del sistema.

En el caso de incidencias, el 87.24% de las mismas se resuelven en 1 hora o menos y el 73.41% se atienden en el mismo día, lo que significa una evolución positiva respecto al año anterior. Resumiendo, se atiende en menos tiempo. Además el 85.49% de las peticiones de cambio y nuevos servicios se resuelven en 3 horas o menos y el 64.09% se atienden en dos días o menos.

Durante este año 2011 en el Servicio de Atención a Usuario (CAU-ATICA), se ha mantenido el número de llamadas recibidas durante todos los trimestres del año respecto al anterior 2010. Este servicio mantiene una gran demanda, y continúa siendo el punto de inicio de las numerosas peticiones, incidencias y consultas TIC de la comunidad universitaria.

También se ha producido un aumento de más del 50% llamadas (pasando de las 2079 recibidas en el 2010, a las 3244 en el año 2011) en el teléfono de Atención de Aulas (4444). Este servicio se encuentra incluido en el CAU de ATICA.

El CAU de ATICA, pieza clave para la correcta asistencia a los usuarios de los servicios TIC en la Universidad de Murcia, sigue fortalecido por la continuidad del personal y la amplia cobertura horaria, desde primera hora de la mañana hasta última hora de la tarde, que permite atender más llamadas y dar en muchos casos una respuesta inmediata. Prueba de ello es que en 2011 se ha conseguido mejorar el porcentaje de atención de las llamadas que entran en la cola antes de 20 segundos de espera, pasando de una media del 90% en 2010 al 94% en el año 2011, tanto en el 4222 como en el 4444.



Resumen MEMORIA DUMBO 2011

Los indicadores que se muestran a continuación como resumen MEMORIA DUMBO 2011, son los relativos a los siguientes apartados:

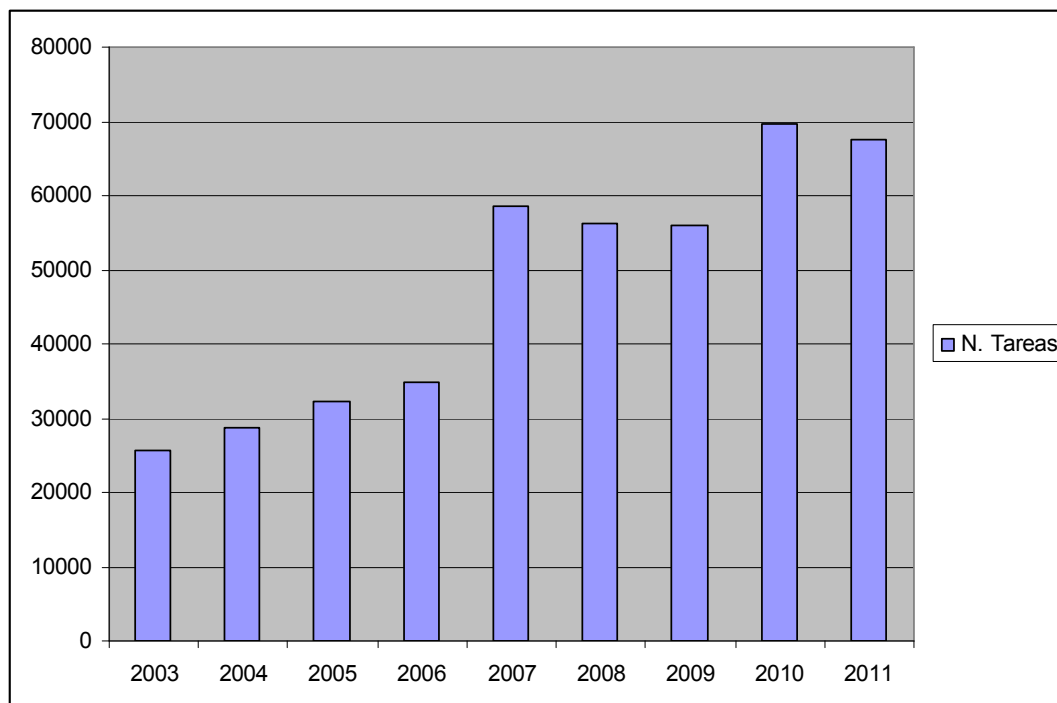
1. Volumen de tareas histórico
2. Volumen de tareas desglosado en peticiones/incidencias.
3. Tareas solicitadas por colectivo
4. Tareas con alertas por niveles
5. Tiempos de dedicación (resolución y atención)
6. TOP Servicios/Departamentos/Centros/Edificios
7. Centro Atención Usuarios CAU-DUMBO



Resumen MEMORIA DUMBO 2011

1. Volumen de tareas histórico

Periodo	N.Tareas	Evolución
2004	28607	11,21%
2005	32201	12,56%
2006	34885	8,34%
2007	58488	67,66%
2008	56136	-4,02%
2009	55957	-0,32%
2010	69709	24,58%
2011	67480	-3,20%

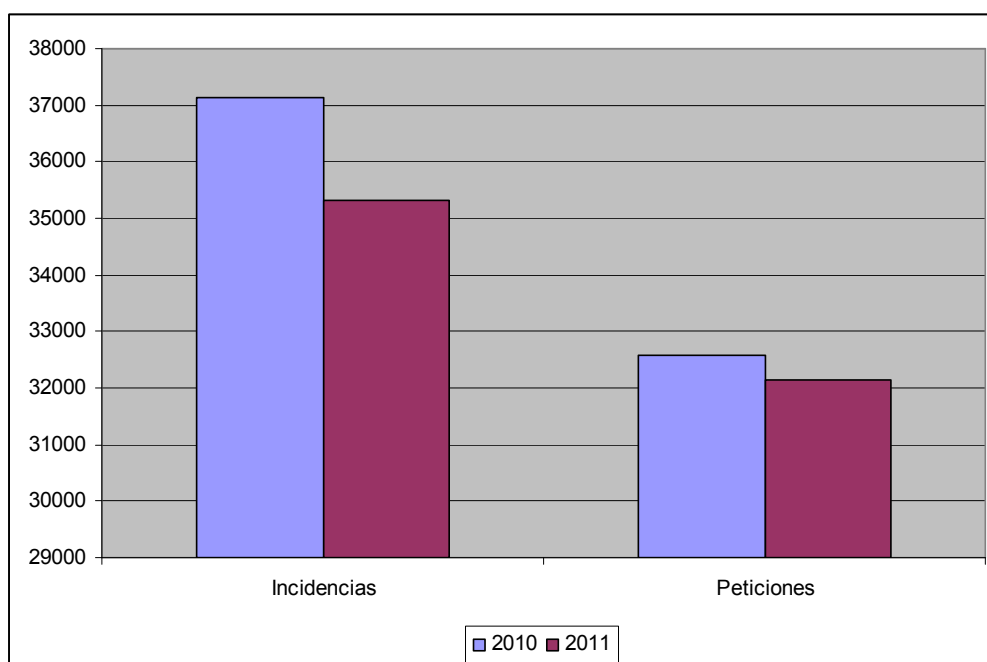




Resumen MEMORIA DUMBO 2011

2. Volumen de tareas desglosado en peticiones/incidencias

	2010	Porcentaje	2011	Porcentaje
Incidencias	37131	53,27%	35322	52,34%
Peticiones	32578	46,73%	32158	47,66%
	69709	100%	67480	100%



	2010	2011	Evolución respecto al tipo de tarea
Incidencias	37131	35322	-5,00%
Peticiones	32578	32158	-1,00%
	55957	69709	



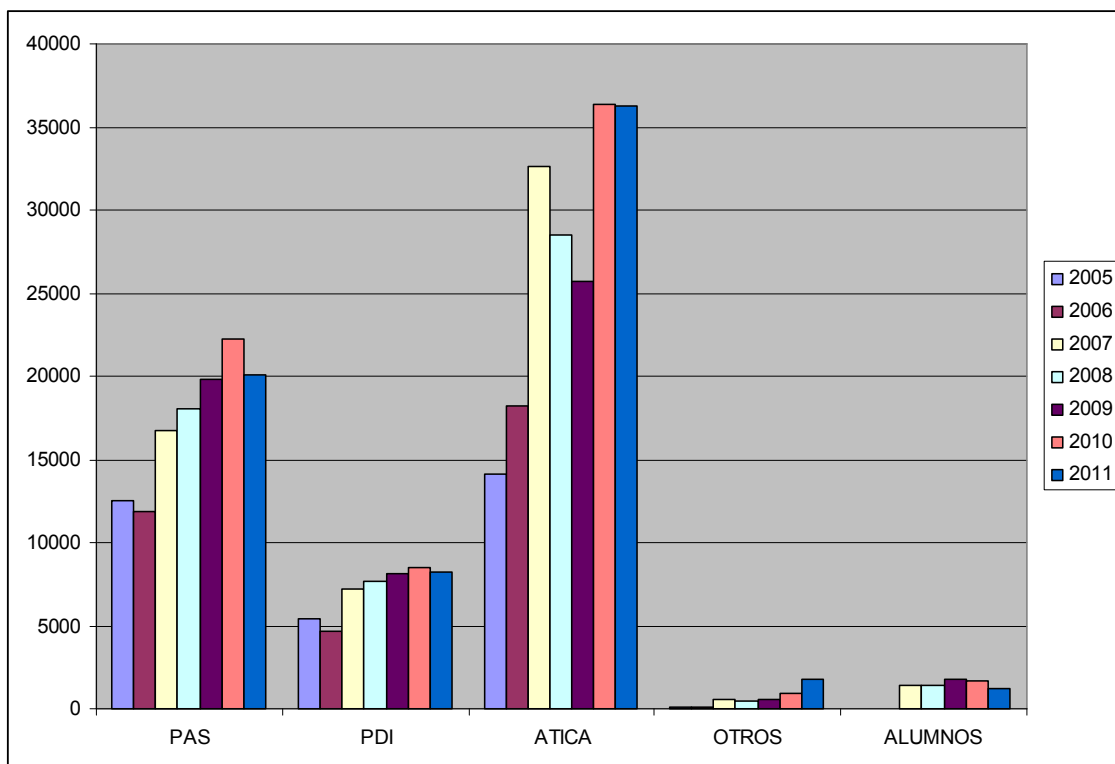
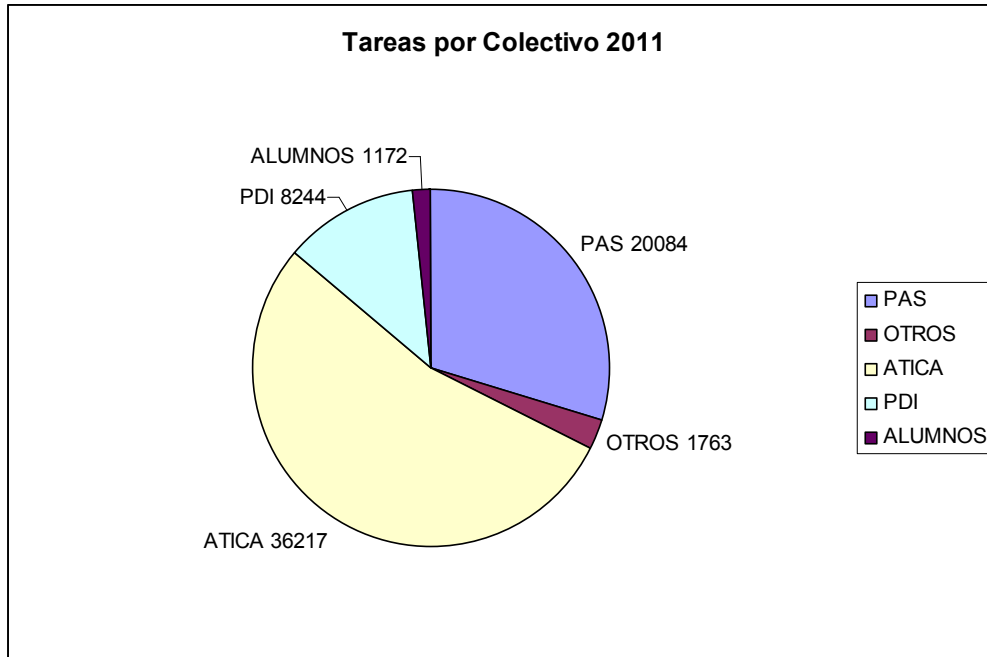
Resumen MEMORIA DUMBO 2011

3. Tareas solicitadas por colectivo

Colectivo	Años	Tareas respecto al año	Porcentaje respecto al total del año	Evolución respecto al colectivo
PAS	2008	18077	32,20%	7,795%
	2009	19775	35,34%	9,39%
	2010	22217	31,87%	12,35%
	2011	20084	29,76%	-9,60%
PDI	2008	7633	13,60%	5,49%
	2009	8101	14,48%	6,13%
	2010	8542	12,25%	5,44%
	2011	8244	12,22%	-3,49%
OTROS	2008	439	0,78%	-16,70%
	2009	597	1,07%	35,99%
	2010	949	1,36%	58,96%
	2011	1763	2,61%	85,77%
ALUMNOS	2008	1436	2,56%	3,98%
	2009	1745	3,12%	21,52%
	2010	1675	2,40%	-4,01%
	2011	1172	1,74%	-30,03%
ATICA	2008	28551	50,86%	-12,35%
	2009	25739	46,00%	-9,85%
	2010	36326	52,11%	41,13%
	2011	36217	53,67%	-0,30%



Resumen MEMORIA DUMBO 2011

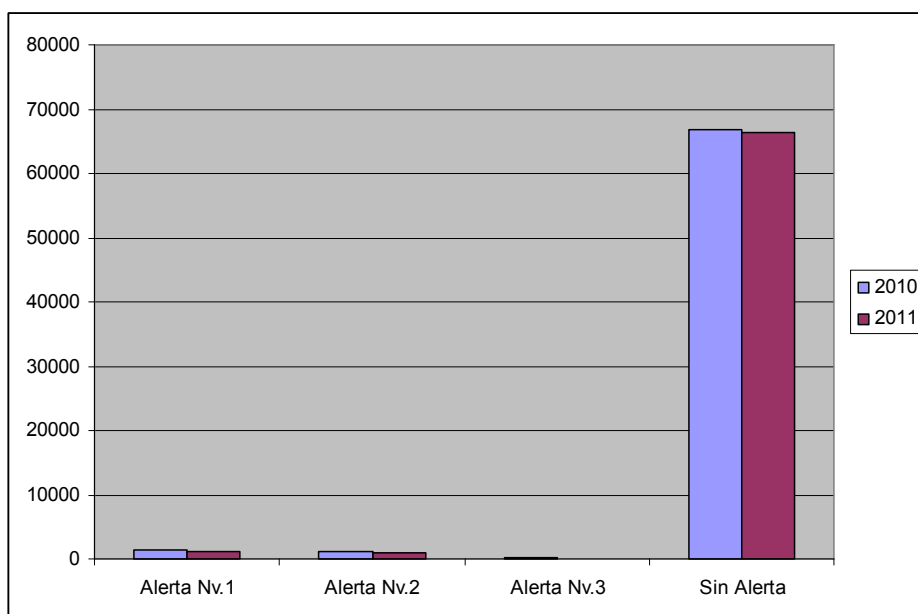




Resumen MEMORIA DUMBO 2011

4. Tareas con alertas por niveles

Volumen de Tareas	2010	Pct.2010	2011	Pct.2011
Sin Alerta	66939	96,03%	66332	96,91%
Alerta Nv.1	1449	2,08%	1111	1,62%
Alerta Nv.2	1169	1,68%	892	1,30%
Alerta Nv.3	152	0,22%	111	0,16%
	69709	100,00%	68446	100,00%



Evolución con respecto al nivel de alertas.

Evolución	2010	2011	Evolución respecto al nivel
Sin alerta	66939	66332	-1,00%
Alerta Nv. 1	1449	1111	-23,00%
Alerta Nv. 2	1169	892	-24,00%
Alerta Nv. 3	152	111	-27,00%
	69709	68446	

Para obtener esta tabla se han tenido en cuenta aquellas alertas generadas por el sistema durante el año 2011 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).



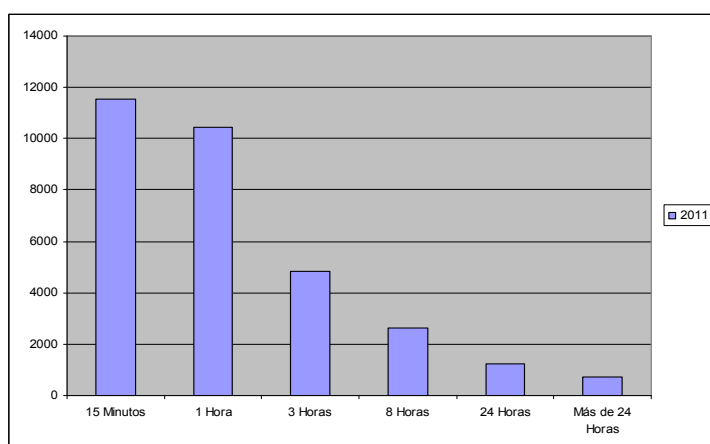
Resumen MEMORIA DUMBO 2011

5. Tiempos de dedicación

5.1. Tiempo medio de resolución de peticiones

	2011	Pct.2011
15 Minutos	11535	36,78%
1 Hora	10438	33,29%
3 Horas	4836	15,42%
8 Horas	2628	8,38%
24 Horas	1221	3,89%
Más de 24 Horas	701	2,24%
		100.0%

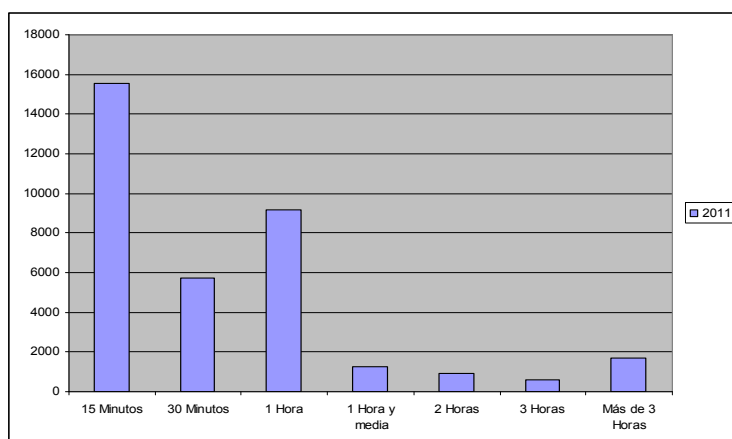
Media **190 Minutos**
(~3.2 Horas)
Media(Sin extremos) **146 Minutos**
(~2.25 Horas)



5.2. Tiempo medio de resolución de incidencias.

	2011	Pct.2011
15 Minutos	15545	44,56%
30 Minutos	5729	16,42%
1 Hora	9161	26,26%
1 Hora y media	1239	3,55%
2 Horas	949	2,72%
3 Horas	592	1,70%
Más de 3 Horas	1673	4,80%
		100.0%

Media **53 Minutos**
Media(Sin extremos) **67 Minutos**



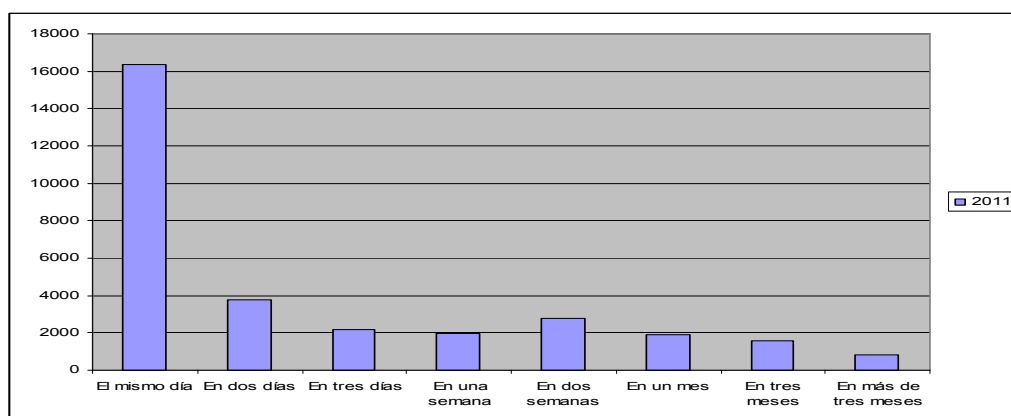


Resumen MEMORIA DUMBO 2011

5.3. Tiempo medio de atención de peticiones

	2011	Pct.2011
El mismo día	16347	52,13%
En dos días	3749	11,96%
En tres días	2192	6,99%
En una semana	1948	6,21%
En dos semanas	2765	8,82%
En un mes	1922	6,13%
En tres meses	1609	5,13%
En más de tres meses	827	2,64%
		100.0%

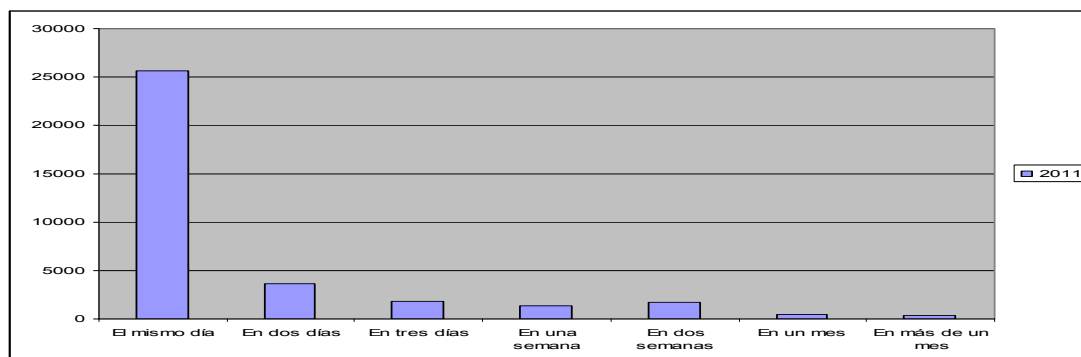
Media 12 días
Media (sin extremos) 12 días



5.4. Tiempo medio de atención de incidencias

	2011	Pct.2011
El mismo día	25610	73,41%
En dos días	3627	10,40%
En tres días	1787	5,12%
En una semana	1327	3,80%
En dos semanas	1717	4,92%
En un mes	497	1,42%
En más de un mes	323	0,93%

Media 2 días
Media (sin extremos) 6 días



Las estadísticas de atención y dedicación para incidencias y peticiones solamente muestran los datos de las tareas resueltas, por lo que el número total de peticiones e



Resumen **MEMORIA DUMBO 2011**

incidencias es menor al indicado en la estadística que da la información por tipo de tarea.



Resumen MEMORIA DUMBO 2011

6. 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.

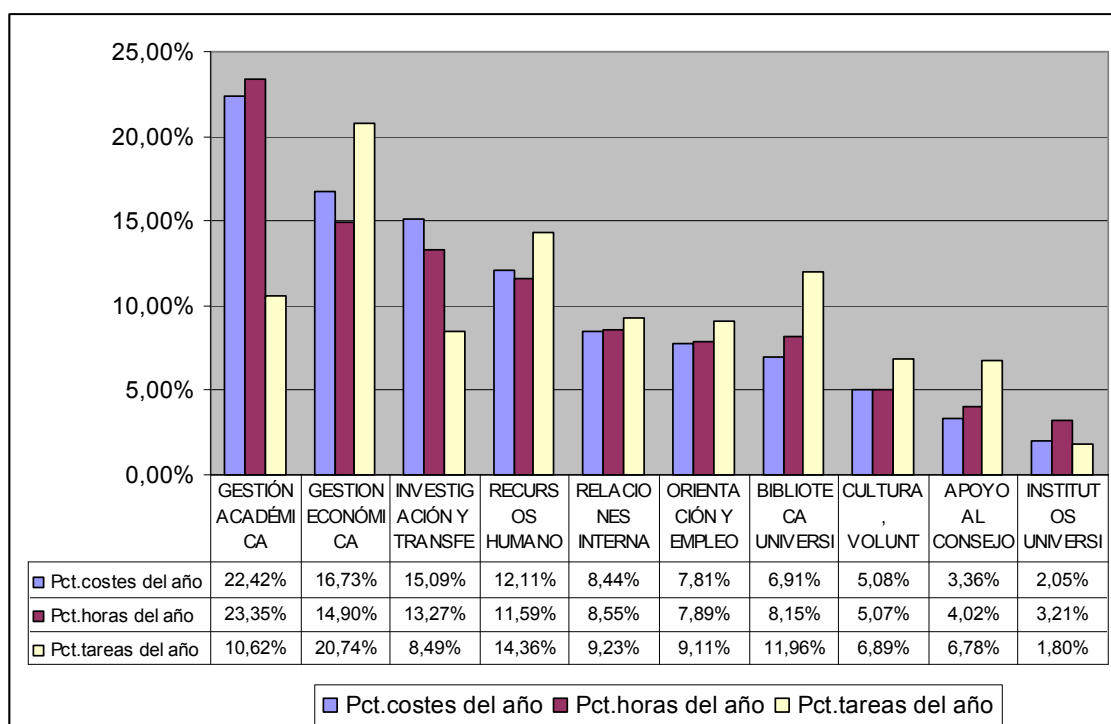
Por último, para mostrar los datos más representativos del sistema, en todas las tablas y gráficas de este apartado se han considerado tan solo las 10 unidades o edificios cuyas tareas han generado mayor coste de dedicación.

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

Servicio	N.tareas	Porcentaje	Horas	Porcentaje	Costes	Porcentaje
ÁREA GESTIÓN ACADÉMICA	1257	10,62%	4735,38	23,35%	120618,23	22,42%
ÁREA GESTION ECONÓMICA	2455	20,74%	3022,77	14,90%	89988,82	16,73%
ÁREA INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA TECNOL.	1005	8,49%	2691,37	13,27%	81151,81	15,09%
ÁREA RECURSOS HUMANOS Y SERVICIOS GENERALES	1700	14,36%	2350,6	11,59%	65123,97	12,11%
ÁREA DE RELACIONES INTERNACIONALES	1093	9,23%	1735,13	8,55%	45420,01	8,44%
SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y EMPLEO	1078	9,11%	1599,97	7,89%	41987,78	7,81%
ÁREA DE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	1416	11,96%	1653,1	8,15%	37194,97	6,91%
SERVICIO CULTURA, VOLUNTARIADO Y ESTUDIOS PROPIOS	816	6,89%	1029,06	5,07%	27318,27	5,08%
SERVICIO DE APOYO AL CONSEJO DE DIRECCIÓN INST. UNIVERSITARIOS, CENTROS Y ESCUELAS PROFESIONALES	213	1,80%	650,57	3,21%	11004,77	2,05%
Totales	11836	100,00%	20283,3	100,00%	537889,19	100,00%



Resumen MEMORIA DUMBO 2011

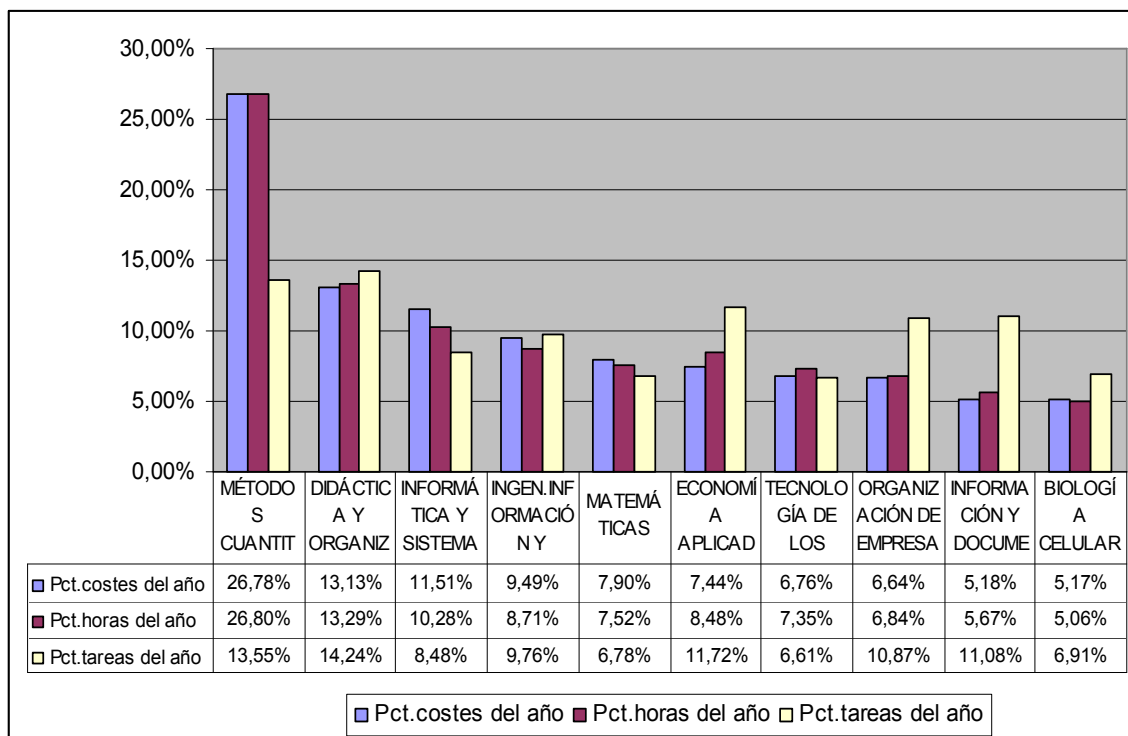


6.2. Top tareas por Departamento (coste , número de tareas, horas dedicación)

Departamento	Costes	Porcentaje	Horas	Porcentaje	N.Tareas	Porcentaje
DEPTO. MÉTODOS CUANTITATIVOS ECONOMÍA Y EMPRESA	25333,52	26,78%	1125,1	26,80%	318	13,55%
DEPTO. DIDÁCTICA Y ORGANIZACIÓN ESCOLAR	12424,41	13,13%	557,69	13,29%	334	14,24%
DEPTO. INFORMÁTICA Y SISTEMAS	10888,13	11,51%	431,66	10,28%	199	8,48%
DEPTO. INGEN.INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	8976,71	9,49%	365,47	8,71%	229	9,76%
DEPTO. MATEMÁTICAS	7471,6	7,90%	315,47	7,52%	159	6,78%
DEPTO. ECONOMÍA APLICADA	7035,54	7,44%	355,82	8,48%	275	11,72%
DEPTO. TECNOLOGÍA DE LOS ALIM., NUTRI. Y BROMATO.	6398,23	6,76%	308,5	7,35%	155	6,61%
DEPTO. ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS Y FINANZAS	6284,22	6,64%	287,18	6,84%	255	10,87%
DEPTO. INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4903,26	5,18%	238,12	5,67%	260	11,08%
DEPTO. BIOLOGÍA CELULAR E HISTOLOGÍA	4891,69	5,17%	212,43	5,06%	162	6,91%
TOTAL	94607,31	100,00%	4197,44	100,00%	2346	100,00%



Resumen MEMORIA DUMBO 2011

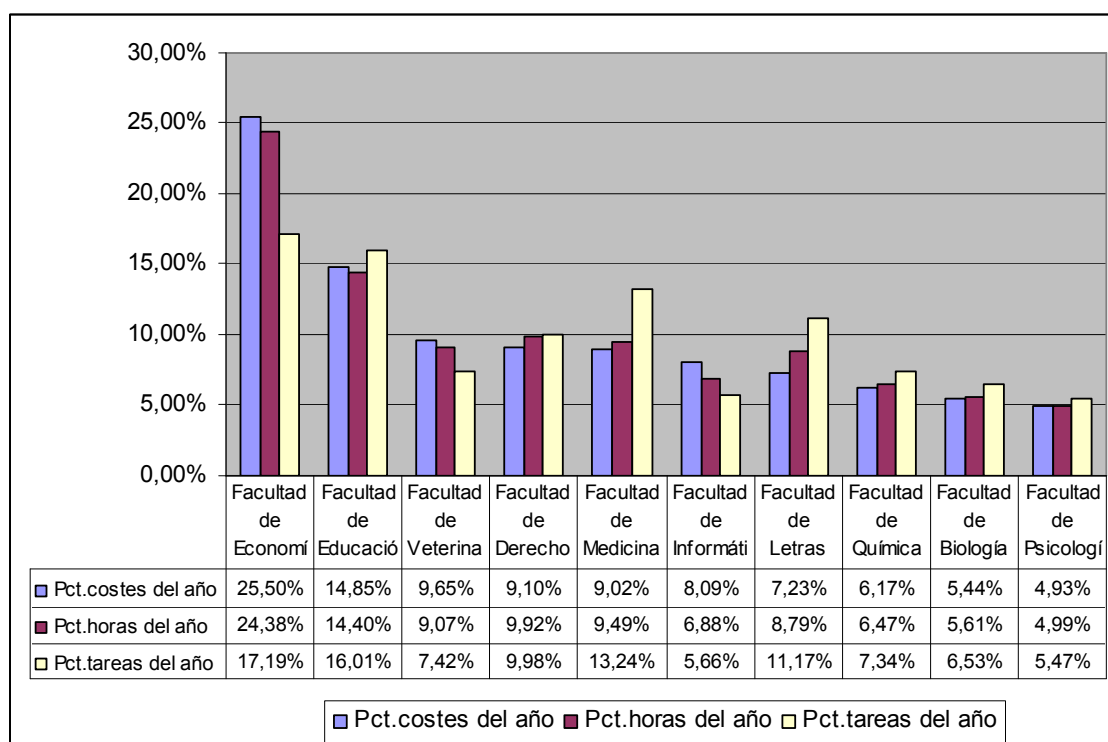




Resumen MEMORIA DUMBO 2011

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

Centro	Costes	Porcentaje	Horas	Porcentaje	N.Tareas	Porcentaje
Facultad de Economía y Empresa	60297,14	25,50%	2825,05	24,38%	1834	17,19%
Facultad de Educación	35122,4	14,85%	1667,95	14,40%	1708	16,01%
Facultad de Veterinaria	22827,73	9,65%	1051,18	9,07%	791	7,42%
Facultad de Derecho	21510,75	9,10%	1149,46	9,92%	1064	9,98%
Facultad de Medicina	21334,43	9,02%	1098,91	9,49%	1412	13,24%
Facultad de Informática	19134,27	8,09%	797,08	6,88%	604	5,66%
Facultad de Letras	17106,66	7,23%	1018,12	8,79%	1191	11,17%
Facultad de Química	14595,23	6,17%	749,04	6,47%	783	7,34%
Facultad de Biología	12865,25	5,44%	650,28	5,61%	696	6,53%
Facultad de Psicología	11667,81	4,93%	578,56	4,99%	583	5,47%
TOTAL	236461,67	100,00%	11585,63	100,00%	10666	100,00%

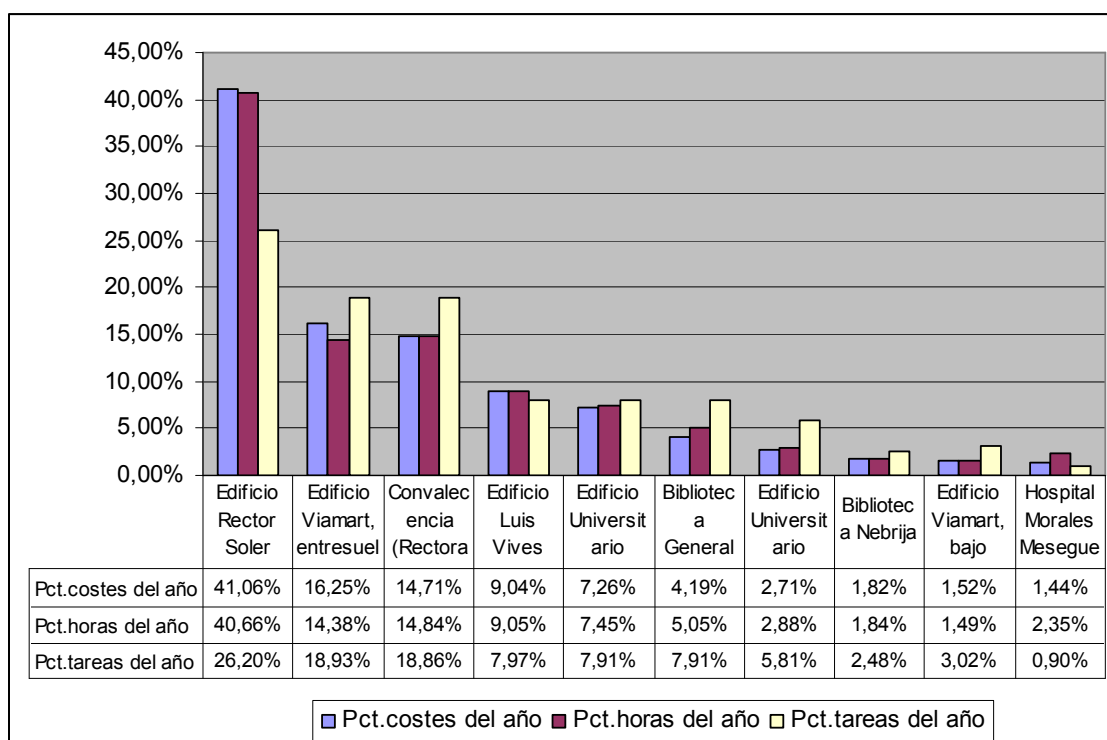




Resumen MEMORIA DUMBO 2011

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

Edificio	Costes	Porcentaje	Horas	Porcentaje	N.Tareas	Porcentaje
Edificio Rector Soler	228510,4	41,06%	8562,7	40,66%	3323	26,20%
Edificio Viamart, entresuelo Convalecencia (Rectorado y Consejo Social)	90424,61	16,25%	3028,33	14,38%	2400	18,93%
Edificio Luis Vives	81859,7	14,71%	3125,93	14,84%	2392	18,86%
Edificio Universitario Rector Sabater (Ronda Levante)	50327,12	9,04%	1906,7	9,05%	1011	7,97%
Biblioteca General Universitaria Campus de Espinardo	40409,76	7,26%	1569,31	7,45%	1003	7,91%
Edificio Universitario Saavedra Fajardo	23296,98	4,19%	1062,75	5,05%	1003	7,91%
Biblioteca Nebrija	15074,9	2,71%	606,88	2,88%	737	5,81%
Edificio Viamart, bajo	10134,26	1,82%	387,6	1,84%	315	2,48%
Hospital Morales Meseguer	8480,99	1,52%	314,64	1,49%	383	3,02%
TOTAL	8031,91	1,44%	494,2	2,35%	114	0,90%
	556550,63	100,00%	21059,04	100,00%	12681	100,00%



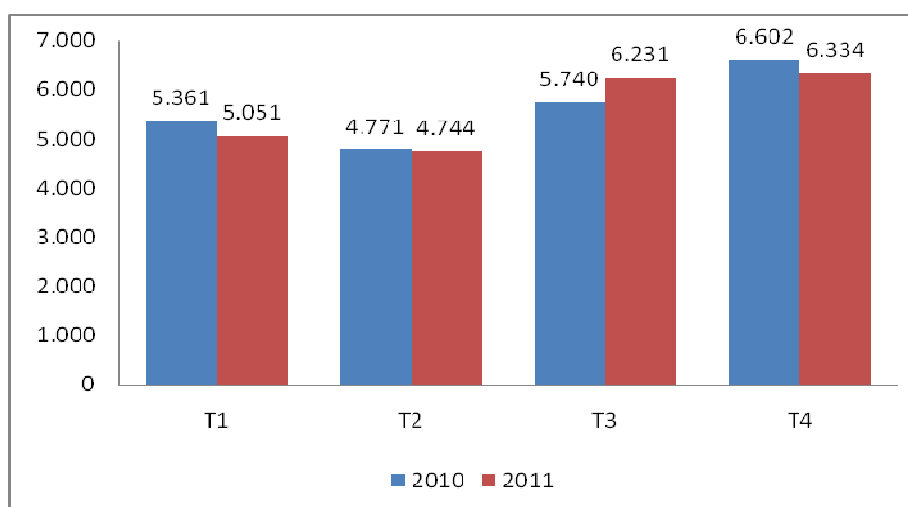


Resumen MEMORIA DUMBO 2011

7. Centro Atención Usuarios CAU

7.1. Llamadas recibidas en el CAU

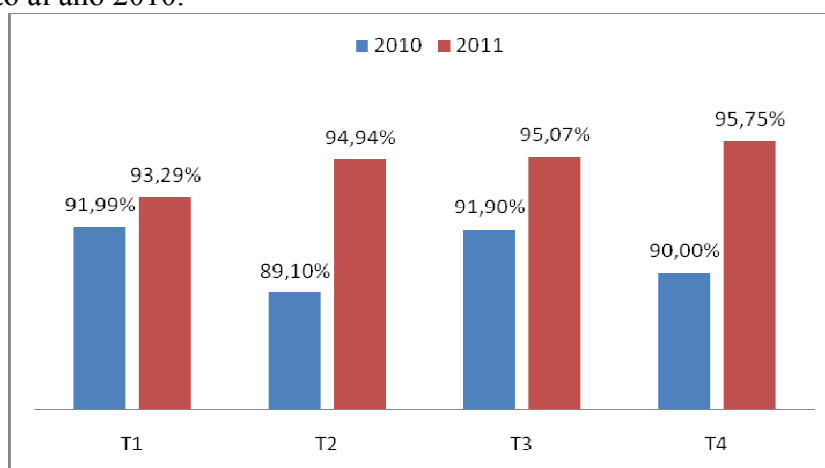
Durante este año 2011, se ha mantenido el número de llamadas presentadas durante todos los trimestres del año respecto al anterior 2010 (T1,T2,T3,T4). Aunque el tercer trimestre incluye los meses del verano, el número de llamadas sigue siendo elevado por incluir los periodos de matrículas.



* Ti representa el trimestre

7.2. Llamadas atendidas antes de 20 segundos

Este servicio sigue fortalecido por la continuidad del personal y la necesidad de seguir cubriendo un amplio horario desde primera hora de la mañana hasta última hora de la tarde; permitiendo poder capturar más llamadas y aumentando la rapidez de atención de las llamadas, mejorando el tiempo de respuesta de Nivel de Servicio (NS) respecto al año 2010.



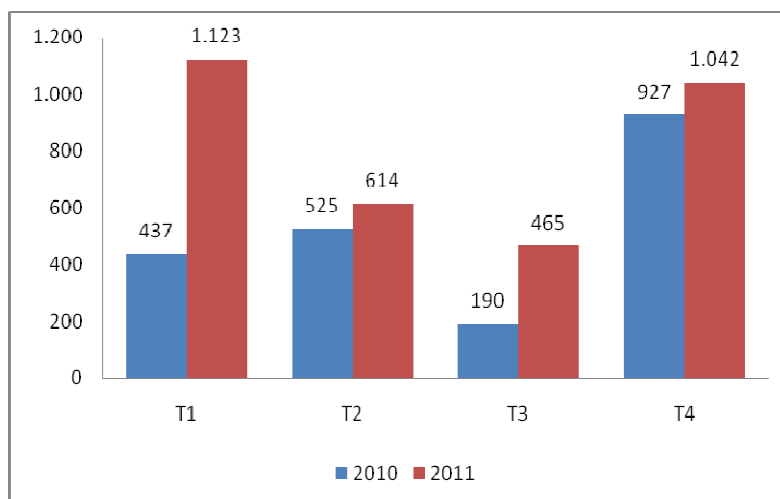


Resumen MEMORIA DUMBO 2011

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

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

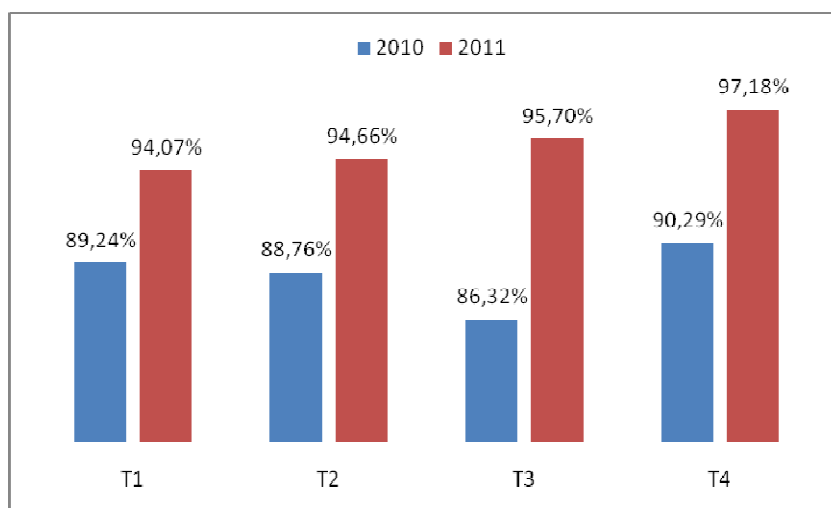
Durante este año 2011, han aumentado en más de un 50% las llamadas de atención de aulas Sócrates de la Universidad de Murcia, de las 2079 recibidas en el 2010 a las 3244 de este año.



* Ti representa el trimestre

7.4. Llamadas atendidas antes de 20 segundos (4444)

Este servicio ha mejorado el porcentaje que ya ha superado el 90% del año pasado al 94 % de media de este año 2011, 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.