

Indicadores ÁTICA 2014

Indicador	Objetivo	Valor			
		C1	C2	C3	2014
Número de horas en que el servicio de aula virtual no está disponible	<87 horas	5,7	6,5	15,3	27,5
Número de horas en que el servicio de escritorios virtuales EVA no está disponible	<44 horas	9,7	3,7	0,0	13,4
Número de horas en que el servicio Sócrates no está disponible	<44 horas	4,2	0,0	33,6	37,8
Número de horas en que el servicio de ALAS no está disponible	<87 horas	0,1	0,1	0,5	0,6
Número de horas en que el servicio de Bibliotecas no está disponible	<44 horas	115,7	53,1	56,8	225,6
Número de horas en que el servicio de acceso a revistas científicas está disponible	<87 horas	0,1	0,9	0,3	1,3
Número de horas en que los servidores de cálculo científico no están disponibles	<87 horas	0,0	0,0	11,7	11,7
Número de horas en que el servicio de Plataforma de Administración Electrónica no está disponible	<87 horas	8,0	44,5	6,9	59,4
Número de horas en que las aplicaciones de gestión universitaria no están disponibles	<87 horas	3,6	2,0	37,8	43,5
Número de horas en que el servicio de Correo Electrónico no está disponible	<87 horas	5,6	0,0	0,0	5,6
Número de horas en que la herramienta de entorno colaborativo Webmail está disponible	<44 horas	7,5	22,7	39,1	69,3
Número de horas en que el servicio de Web no está disponible	<44 horas	1,0	0,2	3,6	4,8
Número de horas en que el servicio de impresión DALI no está disponible	<87 horas	3,9	1,1	4,7	9,7
Número de horas en que los servidores ofimáticos de red no están disponibles	<87 horas	6,9	0,7	2,4	9,9
Número de horas en que la red de la Universidad de Murcia no está disponible	<44 horas	1,3	10,8	4,9	17,0
Número de horas en que el servicio de Telefonía IP no está disponible	<44 horas	0,1	1,5	0,8	2,4

Indicadores ÁTICA 2014

Número de horas en que el servicio de la WIFI de la Universidad de Murcia no está disponible	<87 horas	0,0	0,0	9,9	9,9
Número de horas en que el portal de entrada de la Universidad de Murcia no está disponible	<44 horas	0,0	0,8	0,6	1,4
Porcentaje de incidencias de prioridad crítica y alta resueltas en menos de 1 hora	>70%	55,8%	43,8%	53,4%	52,0%
Porcentaje de llamadas atendidas en el CAU en menos de 20s	> 95%	97,9%	98,4%	97,0%	97,7%
Porcentaje de llamadas de aulas Socrates atendidas en menos de 20s	> 95%	98,6%	98,9%	98,8%	98,7%
Porcentaje de llamadas desde ALAS atendidas en menos de 20s	> 95%	98,6%	99,0%	98,3%	98,5%
Porcentaje de incidencias en la cola genérica que obtienen una primera respuesta en menos de 30m	> 90%	93,1%	94,1%	92,9%	93,3%
Porcentaje de intervención en PC resueltas en menos de 4 horas	>80%	83,0%	82,6%	82,0%	82,5%
Porcentaje de peticiones e incidencias resueltas en plazo	> 90%	91,8%	90,4%	91,7%	91,4%
Satisfacción media de los usuarios con los servicios de ÁTICA	> 4				