



## Servicio de Informática

Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación

# Informe: Resultados de Encuestas postservicio del 2019 de los Servicios TIC

### Histórico de cambios

Edición	Fecha	Descripción	Autor
01	18/02/20	Primera edición	Adelaida Cabrero

# Incidencias (PC04). Índice de respuesta

Se observa que el índice de respuesta en las incidencias va disminuyendo desde el 2013 al 2019: 21%, 22%, 20%,16%, 15%, 16%, 15%.

Fecha de Solución	Nº de Incidencia (Valores distintos)	Valoración (Cantidad)
-	23	0
2013	2203	463
2014	4072	900
2015	3685	735
2016	3295	544
2017	3199	493
2018	3241	513
2019	3293	486

Analizando por grupo de servicios, el índice de respuesta de incidencias es como sigue, de mayor a menor índice de respuesta: 22% puesto de usuario, 20% investigación, 17% colaboración, 17% comunicaciones, 17% soporte a la gestión, 13% general, 9% seguridad y 3% identidad.

Catálogo (Último Nivel)	Nº de Incidencia (Valores distintos)	Valoración (Cantidad)
Colaboración	423	74
Comunicaciones	759	134
Docencia	169	13
General	291	39
Identidad	295	10
Investigación	5	1
Publicación Web	149	33
Puesto Usuario	922	141
Seguridad	90	8
Soporte TIC a la Gestión	190	33

Σ 3293

En cuanto a colectivo, el índice de respuesta de las incidencias es: 18% en el PDI y E\_PDI (27% en el 2018), 15% en el PAS y E\_PAS (18% en el 2018) y el 0,4% en los estudiantes (2% en el 2018).

Colectivo Beneficiario	Nº de Incidencia (Valores distintos)	Valoración (Cantidad)
-	4	0
E_PAS	92	7
E_PDI	112	5
Estudiantes	223	1
PAS	1430	222
PDI	1432	251

Σ 3293

# Incidencias (PC04). Valoraciones recibidas



En el 2019 se han recibido 7 valoraciones de insatisfacción (1 o 2) de las incidencias

Valoración	Nº de Incidencia (Valores distintos)	Tiempo de Resolución (min) (Media)	Retraso (min) (Media)
1,00	7	165	0
3,00	2	430	0
4,00	37	1313	467
5,00	440	963	590

Σ 486 Nº de Registros

La valoración de incidencias respecto al grupo de servicios.

Catálogo (Último Nivel)	Valoración (Media)	Nº de Incidencia (Valores distintos)	Tiempo de Resolución (min) (Media)	Retraso (min) (Media)
Colaboración	4,88	74	254	30
Comunicaciones	4,96	134	273	22
Docencia	4,62	13	521	49
General	4,59	39	67	0
Identidad	4,90	10	19180	18676
Investigación	5,00	1	273	0
Publicación Web	4,85	33	464	17
Puesto Usuario	4,86	141	1229	557
Seguridad	5,00	8	1382	599
Soporte TIC a la Gestión	4,79	33	541	19

Σ 486 Nº de Registros

## Peticiones (PC08). Índice de respuesta



Se observa que el índice de respuesta en las peticiones, ha experimentado una subida en el 2019: 30%, 30%, 22%, 17%, 19%, 19%, 23% .

Fecha de Creación	Nº de Petición (Valores distintos)	Valoración (Cantidad)
2013	621	190
2014	1112	329
2015	1610	348
2016	1770	304
2017	1815	338
2018	1914	366
2019	2558	588

Analizando por grupo de servicios, el índice de respuesta de las peticiones es como sigue, de mayor a menor índice de respuesta: 54% soporte a la gestión, 29% colaboración, 18% publicación web, 18% soporte al puesto, 16% comunicaciones, 13% identidad corporativa y 11% soporte a la docencia.

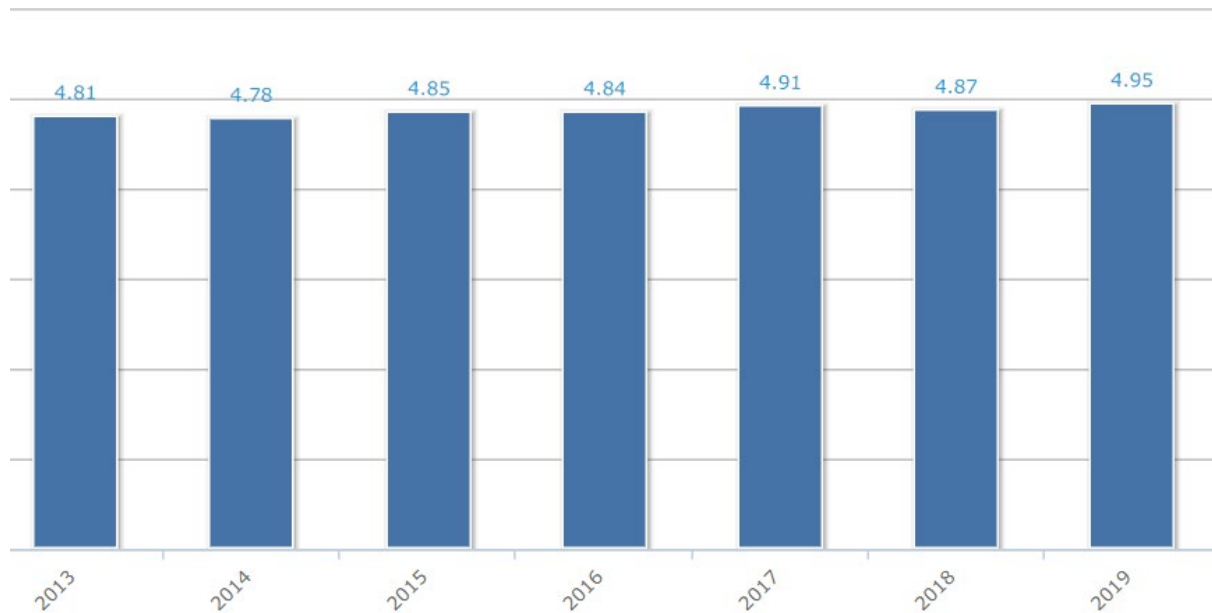
mo Nivel)	Nº de Petición (Valores distintos)	Valoración (Cantidad)
¡>SOPORTE A DOCENCIA</u></font>	166	19
¡>SOPORTE TIC A LA GESTIÓN UNIVERSITARIA</u>	362	195
¡>PUBLICACIÓN WEB</u></font>	241	44
¡>COLABORACIÓN</u></font>	263	75
¡>SOPORTE A PUESTO DE USUARIO</u></font>	505	91
¡>COMUNICACIONES</u></font>	968	155
¡>IDENTIDAD CORPORATIVA</u></font>	31	4

Y el de peticiones: 27% en el PAS y E\_PAS, el 18% en el PDI y E\_PDI y 0% en el colectivo de estudiantes

Beneficiario (colectivo)	Nº de Petición (Valores distintos)	Valoración (Cantidad)
-	2	0
E_PAS	61	15
E_PDI	51	3
estudiantes	2	0
PAS	1353	366
PDI	1067	199
  2536 		

# Peticiones (PC08). Valoraciones recibidas

Peticiones con valoración recibida



En el 2019 se ha recibido 1 valoración de insatisfacción (1 o 2) de las peticiones

Filtro: **varios filtros**

Vista: **por valoración (no funciona la**



Valoración	Valoración (Media)	Nº de Petición (Cantidad)	Retraso (Min) (Media)	Resolución (Min) (Media)
1,00	1,00	1	1653	3753
3,00	3,00	2	161	1234
4,00	4,00	21	760	1452
5,00	5,00	564	141	763



588



Nº de Registros

100



## La valoración de las peticiones según el grupo de servicios

Último Nivel)	Valoración (Media)	Nº de Petición (Cantidad)	Resolución (Min) (Media)	Retraso (Min) (Media)
<u>IDENTIDAD CORPORATIVA</u>	5,00	4	710	95
<u>PUBLICACIÓN WEB</u>	4,98	44	899	405
<u>COLABORACIÓN</u>	4,97	79	913	144
<u>SOPORTE TIC A LA GESTIÓN UNIVERSITARIA</u>	4,97	195	318	43
<u>SOPORTE A DOCENCIA</u>	4,94	18	931	26
<u>COMUNICACIONES</u>	4,94	154	459	24
<u>SOPORTE A PUESTO DE USUARIO</u>	4,89	94	2159	586

Nº de Registros

100

