



Servicio de Informática. Unidad de Atención a Usuarios

Año 2005

Buzón de Atención al Usuario Informática
Servicio de Informática
Universidad de Extremadura
Campus Universitario
Avenida de Elvas, s/n
06071-Badajoz
Tlf. 924 28 93 18
<https://batusi.unex.es>

INTRODUCCIÓN

BATUSI (Buzón de Atención al Usuario Informático) es un sistema de gestión de incidencias creado en el Servicio de Informática, a través del cuál se reciben los problemas informáticos que le surgen al personal de la universidad en el desarrollo de sus funciones.

Pasado el período de prueba del programa durante el mes de junio de 2004, éste empieza a funcionar en el mes de julio recogiendo las incidencias, bien por teléfono bien por el propio programa para poder solucionarlas en el menor tiempo posible.

Existen varios grupos en los que encuadrar cada una de las incidencias que llegan al Servicio de Informática, estos son los siguientes: *Incidencias de Usuarios (Público)*, en el que se gestionan las incidencias comunicadas por los usuarios

Contabilidad y Presupuestos (Privado): administra las aplicaciones relacionadas con la gestión contable de la Universidad. Aplicación SOROLLA

Gestión Académica (Privado): administra las aplicaciones relacionadas con la actividad académica (matrícula, selectividad, preinscripción, POD,...).

Gestión Interna SIUE (Privado): asignación de tareas y comunicación interna para el SIUE

Personal y Nómina (Privado): administra las aplicaciones relacionadas con la gestión de personal y la nómina.

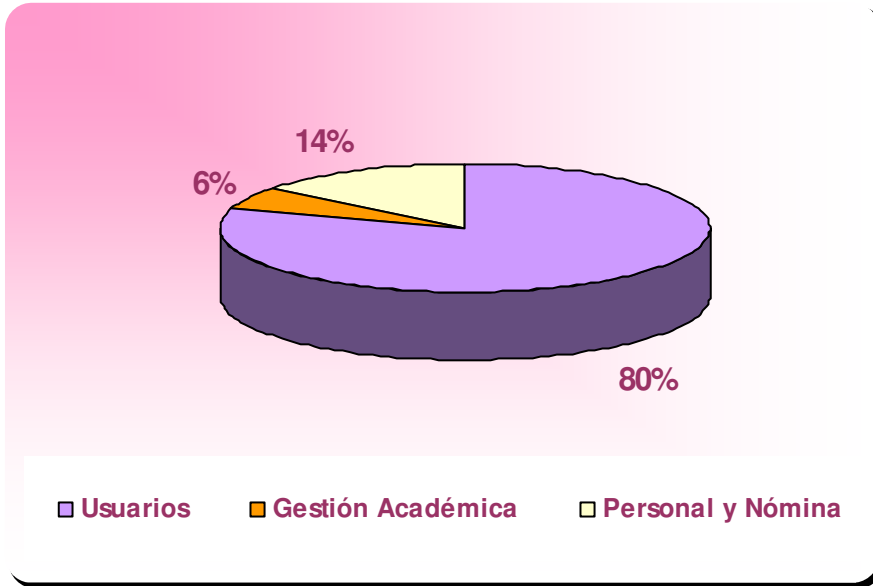
En el documento que presentamos a continuación mostramos las incidencias recibidas en el año 2005, a modo de tabla, debajo de cada una de ellas se explica su contenido y a que es referida. A cada tabla le acompaña un gráfico para su explicación.

1 Incidencias totales recibidas en BATUSI (<http://batusi.unex.es>)

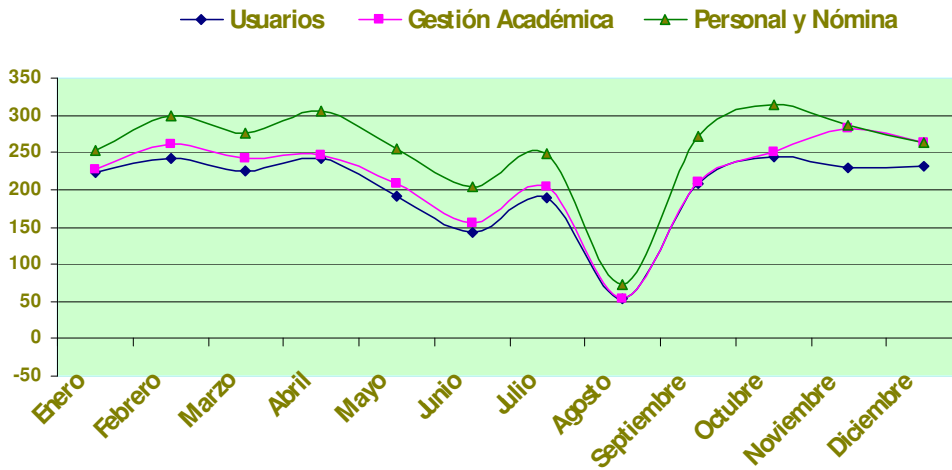
Durante el año 2005 el número total de incidencias recibidas es de 3049.

	Usuarios	Gestión Académica	Personal y Nómina	TOTAL
Enero	223	5	24	252
Febrero	242	19	38	299
Marzo	226	17	32	275
Abril	243	3	59	305
Mayo	191	17	47	255
Junio	143	13	48	204
Julio	189	15	45	249
Agosto	54	0	19	73
Septiembre	209	2	61	272
Octubre	245	5	64	314
Noviembre	230	53	4	287
Diciembre	232	31	1	264
TOTAL	2427	180	442	3049

Del total de las incidencias recibidas un 80% corresponde al grupo de Usuarios, un 14% al de Personal y Nómina y el resto (6%) al de Gestión Académica (Privado).



La evolución del número de incidencias por mes podemos observarla en la siguiente gráfica:



2 Llamadas recibidas en el teléfono 924 289318

A continuación se muestra el número de **llamadas** recibidas en el año 2005, en el teléfono de Atención al Usuario Informático:

	Teléfono
Enero	21

Servicio de Informática. Unidad de Atención a Usuarios

Febrero	18
Marzo	17
Abril	12
Mayo	11
Junio	13
Julio	13
Agosto	0
Septiembre	18
Octubre	16
Noviembre	27
Diciembre	9

TOTAL	175
--------------	------------

