



Servicio de Informática. Unidad de Atención a Usuarios

*Año 2007*

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>  
correo: 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.

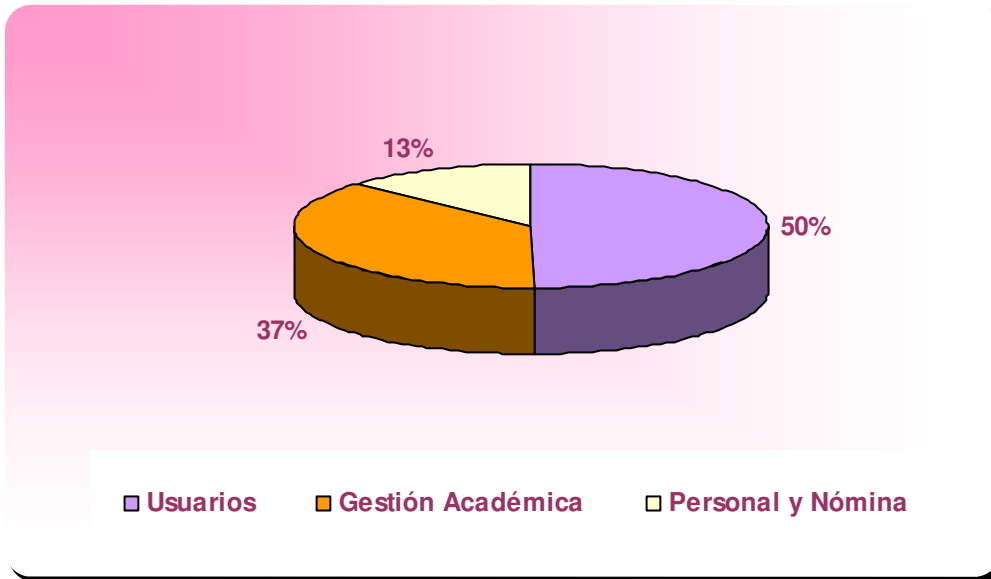
En el documento que presentamos a continuación mostramos las incidencias recibidas en el año 2007, a modo de tabla, debajo de cada una de ellas se explica su contenido y a que es referida. A cada tabla le acompaña un gráfico para su explicación.

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

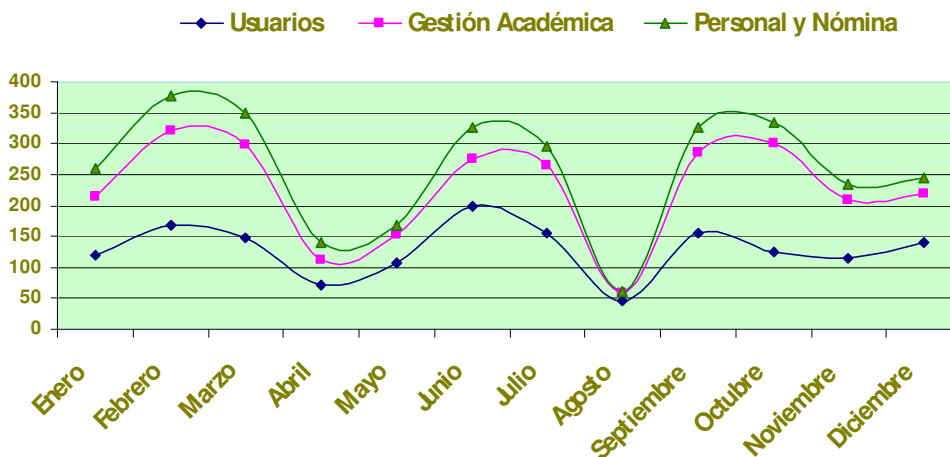
Durante el año 2007 el número total de incidencias recibidas es de 3115.

	Usuarios	Gestión Académica	Personal y Nómina	TOTAL
<b>Enero</b>	121	92	46	<b>259</b>
<b>Febrero</b>	168	154	54	<b>376</b>
<b>Marzo</b>	149	150	51	<b>350</b>
<b>Abril</b>	71	41	27	<b>139</b>
<b>Mayo</b>	108	45	16	<b>169</b>
<b>Junio</b>	199	76	52	<b>327</b>
<b>Julio</b>	155	109	31	<b>295</b>
<b>Agosto</b>	46	12	2	<b>60</b>
<b>Septiembre</b>	155	131	40	<b>326</b>
<b>Octubre</b>	124	176	34	<b>334</b>
<b>Noviembre</b>	115	94	26	<b>235</b>
<b>Diciembre</b>	140	80	25	<b>245</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1551</b>	<b>1160</b>	<b>404</b>	<b>3115</b>

Del total de las incidencias recibidas un 50% corresponde al grupo de Usuarios, un 37% al de Gestión Académica (Privado) y el resto (13%) al de Personal y Nómina.



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 2007, en el teléfono de Atención al Usuario Informático:

	Teléfono
Enero	12

## Servicio de Informática. Unidad de Atención a Usuarios

Febrero	6
Marzo	7
Abril	1
Mayo	4
Junio	16
Julio	11
Agosto	3
Septiembre	4
Octubre	10
Noviembre	9
Diciembre	12
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>

