

RESUMEN QUINQUENAL 2011-2015

En este documento se recopila las incidencias recibidas durante el período 2011-2015 en los tres sistemas de comunicación de los usuarios con el Siue: aplicación, teléfono y correo.

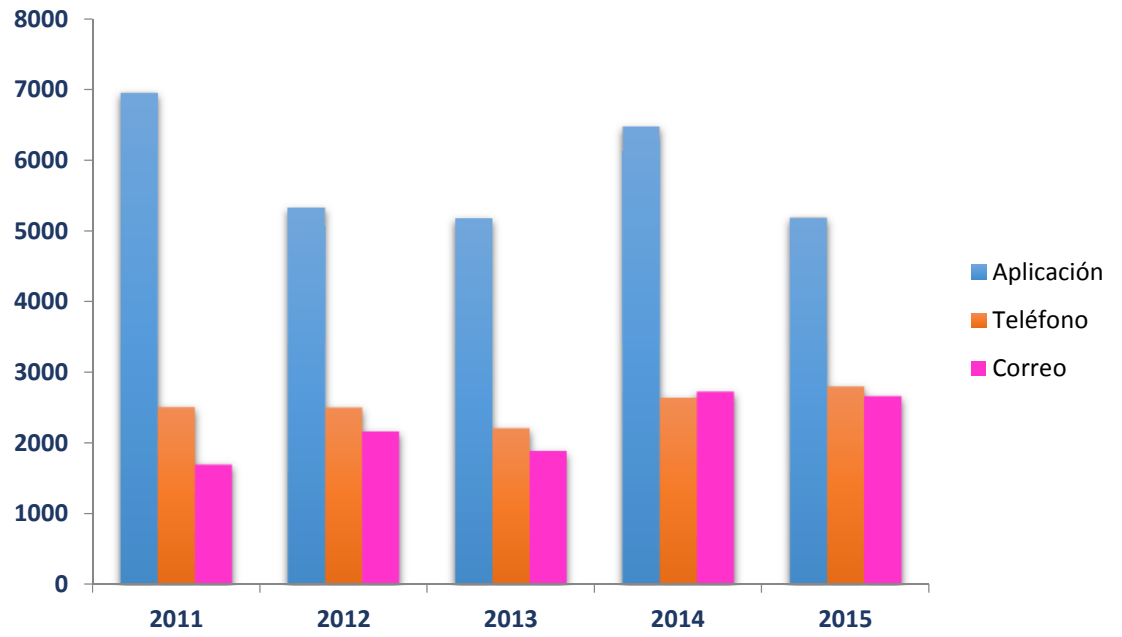
- **Aplicación** <http://batusi.unex.es>: En este apartado se recogen las incidencias que los usuarios con correo cuyo dominio @unex.es registran en el sistema.
- **Teléfono**: Las llamadas recogidas se tramitan de dos formas:
 - Las que se resuelven en la misma llamada resolviendo las dudas, problemas del usuario, etc.
 - Las que dan lugar a la apertura de una incidencia en el sistema informático, para su posterior control, seguimiento y resolución de la misma.
- **Correo electrónico**: Las correos recibidos se tramitan de dos formas:
 - Los que se contestan directamente resolviendo las dudas, problemas del usuario, etc.
 - Los que se le indica al usuario que debe registrar una incidencia a través del sistema informático, para su posterior control, seguimiento y resolución de la misma.

Resumen global de las incidencias atendidas por esta unidad

AÑO	APLICACIÓN	TELÉFONO	CORREO	TOTAL
2011	6958	2511	1709	13189
2012	5340	2508	2172	12032
2013	5179	2215	1899	11306
2014	6483	2641	2728	13866
2015	5189	2802	2665	12671
TOTAL	29149	12677	11173	63064



Resumen quinquenal 2011-2015



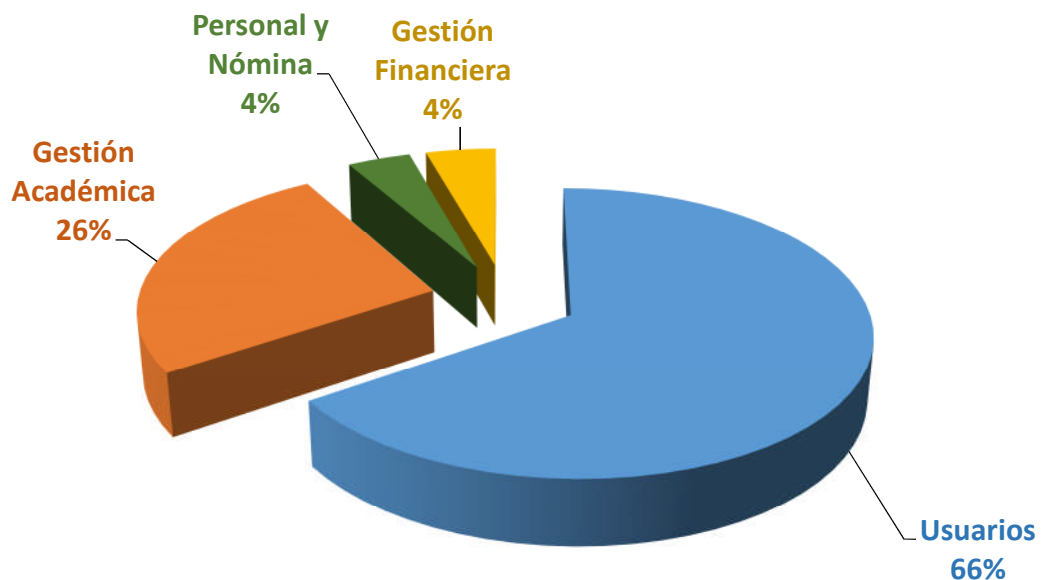
ESTADÍSTICAS DE LOS DIFERENTES SISTEMAS

1. Incidencias totales recibidas a través de la aplicación <http://batusi.unex.es>

Las incidencias están divididas en cuatro grandes grupos, siendo los grupos de *Gestión Académica (Privado)* y *Gestión Financiera (Privado)* gestionados conjuntamente por el personal de gestión e informática, y los grupos de *Usuarios* y *Personal y Nómina* por el personal del SIUE.

	Usuarios	Gestión Académica	Personal y Nómina	Gestión Financiera	TOTAL
2011	4890	1468	309	291	6958
2012	3491	1468	240	141	5340
2013	3218	1586	197	178	5179
2014	4220	1868	198	197	6483
2015	3294	1212	209	474	5189
TOTAL	19113	7602	1153	1281	29149

Porcentaje incidencias por grupos



2. Incidencias recibidas en la aplicación <http://batusi.unex.es> atendidas y resueltas por el personal del Servicio de Informática. Son las correspondientes al Grupo de Usuarios

CATEGORÍA	2011	2012	2013	2014	2015	TOTAL
Actas web	80	68	74	113	78	413
Automatrícula	31	46	6	1	9	93
Carné universitario	76	141	60	40	74	391
Comunicación/ Plasmas	46	45	34	30	18	173
Comunicación / Telefonía fija	584	423	384	514	432	2337
Comunicación / Telefonía móvil	0	0	0	0	64	64
Comunicación/ Redes	551	539	592	630	559	2871
Comunicación/ Wifi	0	115	119	143	118	495
Cooperación OCU	13	6	1	8	8	36
Correo electrónico/ antiguo sistema	595	441	282	236	42	1596
Correo electrónico/ sistema Zimbra	0	0	0	499	376	875
Espacios web	86	134	95	92	376	783
Instalación- configuración ofimática	400	312	265	356	202	1535
Listas distribución	56	37	27	36	45	201
Portal institucional www.unex.es	1163	203	160	128	144	1798
Portal Servicios UEX	114	65	78	56	61	374
Portal Web Centros	330	149	105	125	118	827
Portal Web Centros/Tutorías	0	0	0	240	134	374
Portal Web Grupos Investigación	124	92	55	51	24	346
Problemas con hardware	44	85	84	54	63	330
Problemas con otras aplicaciones	235	192	266	210	173	1076
Problemas con POD, OCA y horarios	69	68	85	69	69	360
Problemas con S.O.	41	31	33	65	34	204
Problemas con SASER, IDUEX y PINWEB	75	47	57	70	46	295
Problemas con Sendero y Sorolla	96	82	122	76	168	544
Problemas con software oficial	0	79	106	90	79	354
Problemas virus-antivirus	28	51	26	27	19	151
Servicio de DNS	0	7	6	6	8	27
Videoconferencia / Adobe Connect	0	0	0	52	43	95
Videoconferencia / Salas siue	0	33	86	37	35	191
TOTAL	4890	3491	3208	4220	3294	19113

3. Llamadas recibidas en el teléfono 924 289318

CATEGORÍA	2011	2012	2013	2014	2015	TOTAL
Red	395	224	302	305	386	1612
Telefonía	344	102	80	139	200	865
Carné Universitario	0	26	14	5	16	61
Correo electrónico	482	451	355	666	601	2555
Inst. config. ofimática	287	337	421	398	429	1872
IDUEX / PINWEB	63	87	165	118	182	615
Actas	51	44	22	9	10	136
Matrícula	94	222	219	196	134	865
Virus/ antivirus	8	22	21	5	2	58
Desbloqueo TS	53	17	0	8	7	85
Portal Web	200	333	185	279	327	1324
Portal Web / Tutorías	0	0	0	87	26	113
SPSS	35	16	18	7	20	96
BATUSI	52	67	33	69	86	307
Sorolla	80	98	82	77	179	516
Preinscripción	193	88	61	53	26	421
Videoconferencia	0	0	64	84	75	223
Otros	174	374	173	136	96	953
TOTAL	2511	2508	2215	2641	2802	12677

4. Correo recibido en la dirección batusi@unex.es

CATEGORÍA	2011	2012	2013	2014	2015	TOTAL
Red	133	135	131	110	156	665
Telefonía	185	120	107	122	115	649
Carné Universitario	0	73	69	18	7	167
Correo electrónico	360	505	393	899	613	2770
Inst. config. ofimática	129	124	155	205	151	764
IDUEX / PINWEB	87	175	157	286	574	1279
Actas	27	33	24	28	14	126
Matrícula	59	147	118	163	174	661
Virus/ antivirus	7	10	36	3	8	64
Desbloqueo TS	3	1	2	6	3	15
Portal Web	248	408	275	269	441	1641
Portal Web / Tutorías	0	0	0	232	116	348
SPSS	7	5	10	7	9	38
BATUSI	115	128	72	44	61	420
Sorolla	24	17	31	14	24	110
Preinscripción	101	111	53	66	65	396
Videoconferencia	0	0	43	32	17	92
Otros	224	180	223	224	117	968
TOTAL	1709	2172	1899	2728	2665	11173