

INFORME ANUAL
Gestión de incidencias
Centro Atención al Usuario
2021
-Grupo de soporte-

Total tickets gestionados

El *grupo de soporte* es el encargado de gestionar la entrada de todos los tickets que notifican los usuarios en la plataforma cau.umh.es, los clasifican, los documentan (en caso de ser ambiguos), los asignan a los distintos grupos y además resuelven los tickets de su competencia.

A parte de esto, realizan un seguimiento continuado de todas las peticiones de usuario, independientemente del grupo que las tenga asignadas, para detectar posibles carencias en la gestión de estas y así dar un mejor servicio al usuario. Como ejemplo de lo anterior, el personal del grupo de soporte puede llegar a detectar que un determinado ticket lleva mucho tiempo en una cola de trabajo y avisa al grupo responsable para ayudar a buscar soluciones al bloqueo. Desde el grupo de soporte se realizan también métricas de seguimiento semanal de las peticiones de usuario, para tratarlas tanto semanalmente como anualmente y que facilitan la mejora continua de nuestro servicio de atención al público.

Actualmente el *grupo de soporte* está formado por cuatro personas más una de apoyo.

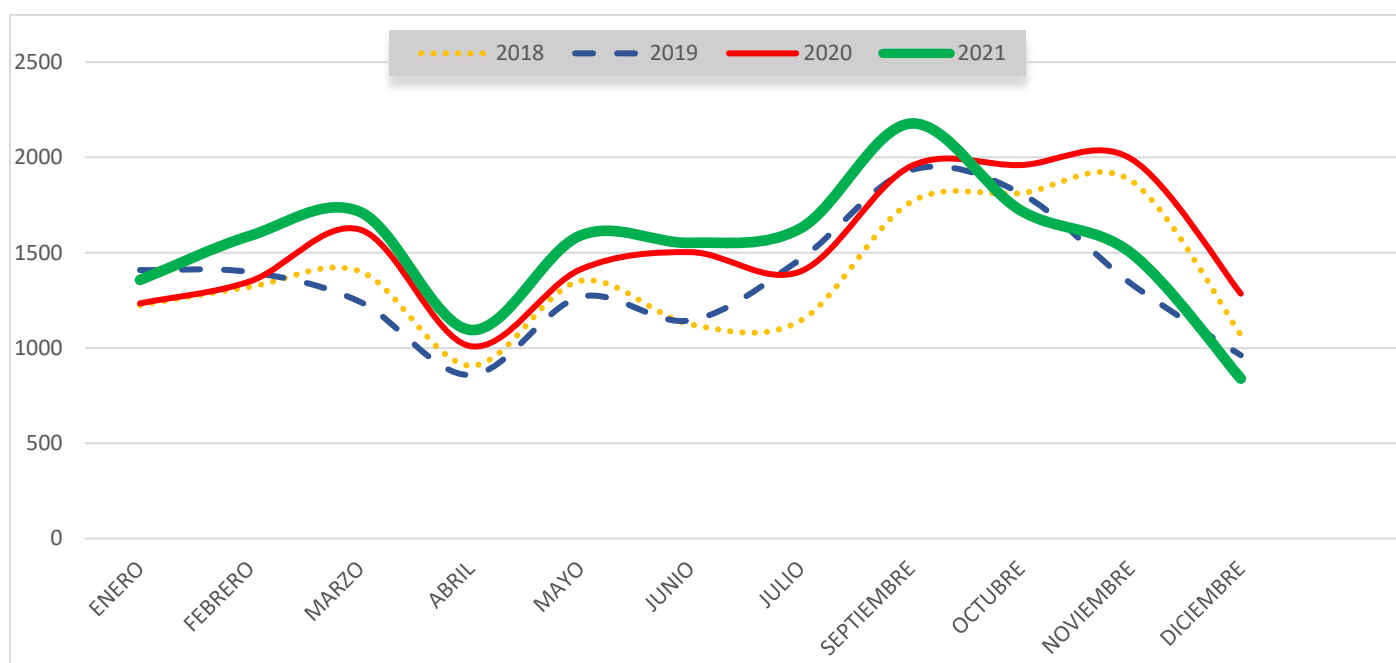


Gráfico: Evolución anual de la entrada de tickets

Analizando los datos, la media anual de tickets que han de ser gestionados por este grupo, es de **1.525 tickets al mes** (excluyendo para la misma el mes de agosto).

A continuación, se muestra el total anual de tickets que han generado nuestros usuarios en Jira y que el grupo de soporte se han tratado o distribuido a los diferentes grupos de SII y del SIPT para su resolución.

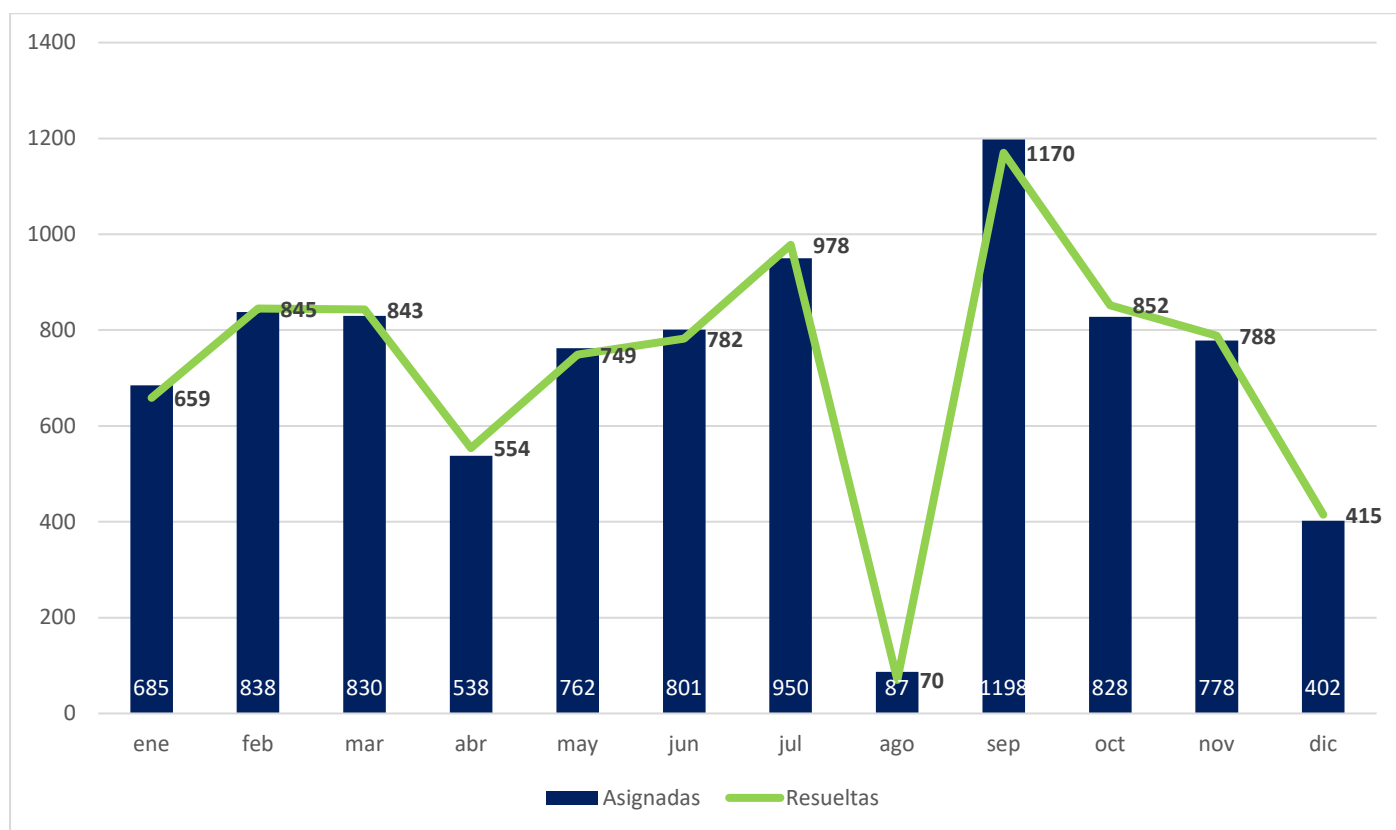
El número de técnicos ha ido cambiando con los años, se muestra en la siguiente tabla una relación anual entre número de técnicos y número de tickets gestionados.

Año	Tiques gestionados	Incremento	Nº técnicos soporte
2018	15171	-	5 técnicos
2019	14932	-239	5 técnicos
2020	16861	+1929	4 técnicos + apoyos*
2021	16932	+71	4 técnicos + 1 apoyo

*el grupo fue redimensionando con diferentes apoyos al inicio de la pandemia

Tickets resueltos por el grupo soporte

Como se ha indicado, el grupo de soporte no solo gestiona la entrada de tickets en JIRA, sino que también es el encargado de resolver una gran cantidad de estos, a continuación, se muestra la gráfica mensual de los tickets que son asignados y resueltos por este grupo durante este año.



Total de tickets que fueron asignados y resueltos por el grupo de soporte durante el año 2021.

La media de tickets resueltos por este grupo es de cerca de los 800 tickets al mes (excluyendo agosto para la media), dando una media de 200 tickets resueltos por cada técnico al mes.

Satisfacción de usuarios

Una vez que el técnico de TI resuelve un ticket, el usuario que lo reportó recibe un correo electrónico solicitando un 'feedback' del trabajo realizado, pudiendo valorar su satisfacción con una nota de 1 a 5. Estos datos son revisados por el personal de atención al usuario para poder valorar y mejorar el servicio prestado gracias a sus comentarios.

A continuación, se muestra una tabla con la nota media otorgada por nuestros usuarios durante los últimos cuatro años:

Año	Promedio Satisfacción	Nº de reseñas
2018	4,92	1710
2019	4,92	1437
2020	4,94	2688
2021	4,96	2226

Valoración de satisfacción media del **Grupo de soporte** por años

Año	Promedio Satisfacción	Nº de reseñas
2018	4,88	3382
2019	4,91	2613
2020	4,91	4085
2021	4,94	4000

Valoración del servicio recibido contando **todos los grupos de SII y SIPT** por años

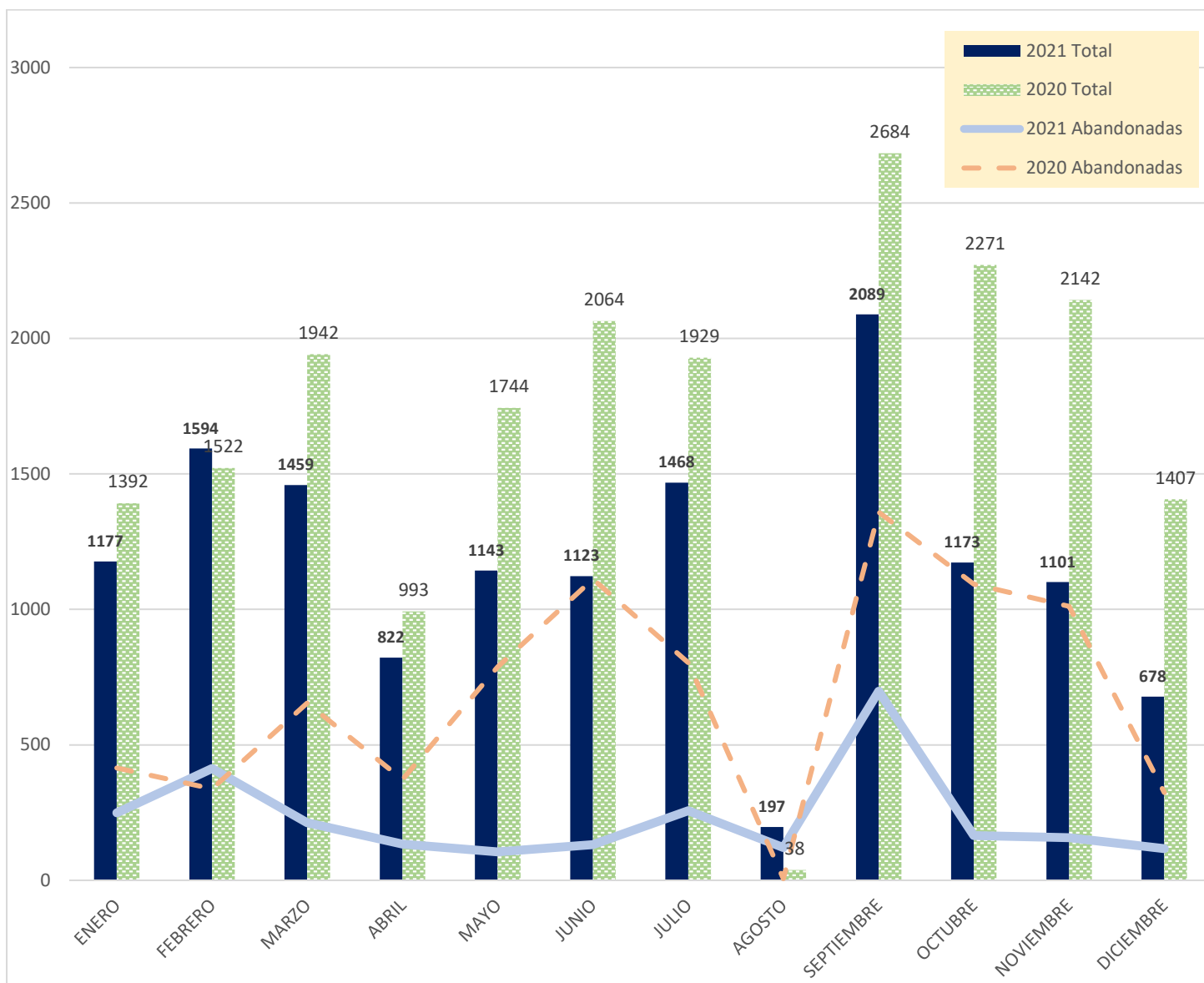
Tal como se observa, la satisfacción de los usuarios ha ido incrementando de año en año, en parte gracias al seguimiento semanal que realizan los técnicos del grupo de soporte a todos los tickets asignados al resto de grupos, tanto del Servicio de Infraestructura Informática (SII) como al Servicio de Innovación y Planificación Tecnológica (SIPT).

Como parte de este seguimiento se notifican a los responsables de cada grupo, posibles tickets de trabajo que llevan un tiempo excesivo en la cola y las propuestas de mejora que los usuarios dejan en sus comentarios.

Llamadas al 8582

Una de las principales vías de comunicación con el personal del Centro de Atención al Usuario (CAU) es el número de teléfono 96 665 8582, en él la comunidad universitaria puede exponer sus problemas o peticiones informáticas durante nuestro horario de atención al público de 8 AM a 18:30 PM.

Durante el año 2021 se han recibido un total de 14.024 llamadas a este número, nuestro personal ha podido atender 11.263 de las llamadas, perdiendo un 18% de las llamadas recibidas.



Total de llamadas recibidas en el 8582 (CAU) y el número de llamadas abandonadas.

Debido al ingente incremento de llamadas a raíz de la pandemia, este año 2021 a partir del mes de abril, el grupo de soporte a contado con la ayuda de dos estudiantes en prácticas. Su función ha sido realizar una primera atención telefónica y crear tickets en nuestra plataforma JIRA Service Desk a los usuarios que tienen problemas para hacerlo. De esta manera, los técnicos del Centro de Atención al Usuario pueden centrarse en la resolución de los tickets además de priorizarlos según su urgencia, cosa que no es posible si tan solo se atiende al teléfono.

Gracias a esto, se puede observar una disminución en las llamadas entrantes abandonadas, es decir no atendidas, por el CAU durante el presente año.