

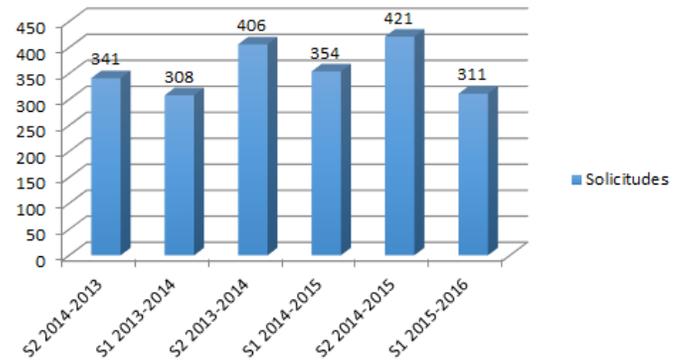
Resultados del proceso de Avalúo 2015 - 2016

Proyecto: Servicio Técnicos al Usuario

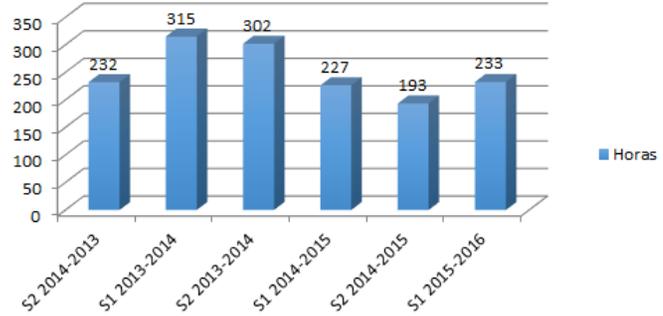
<p>Objetivo Institucional Estar a la Vanguardia de la Educación Superior en Puerto Rico garantizando que nuestros alumnos reciben la mejor educación.</p>	<p>Mision de CTI Proveer infraestructura para mejorar el acceso a la información a toda la comunidad universitaria.</p>
--	--

Pre-intervención																						
Servicio evaluado:	Ofrecer apoyo técnico al usuario tanto en la orientación, implementación y uso de equipos de computación y comunicaciones.																					
Fortalezas:	<p>El CTI ofrece servicios técnicos al usuario, estos incluyen asesoría para la adquisición de equipo, instalación y configuración de equipo de computación y telecomunicaciones, instalación de cableado de comunicaciones, etc.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>SEMESTRE</th> <th>TICKETS</th> <th>HORAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>S2 2014-2013</td> <td style="text-align: center;">341</td> <td style="text-align: center;">232</td> </tr> <tr> <td>S1 2013-2014</td> <td style="text-align: center;">308</td> <td style="text-align: center;">315</td> </tr> <tr> <td>S2 2013-2014</td> <td style="text-align: center;">406</td> <td style="text-align: center;">302</td> </tr> <tr> <td>S1 2014-2015</td> <td style="text-align: center;">354</td> <td style="text-align: center;">227</td> </tr> <tr> <td>S2 2014-2015</td> <td style="text-align: center;">421</td> <td style="text-align: center;">193</td> </tr> <tr> <td>S1 2015-2016</td> <td style="text-align: center;">311</td> <td style="text-align: center;">233</td> </tr> </tbody> </table>	SEMESTRE	TICKETS	HORAS	S2 2014-2013	341	232	S1 2013-2014	308	315	S2 2013-2014	406	302	S1 2014-2015	354	227	S2 2014-2015	421	193	S1 2015-2016	311	233
SEMESTRE	TICKETS	HORAS																				
S2 2014-2013	341	232																				
S1 2013-2014	308	315																				
S2 2013-2014	406	302																				
S1 2014-2015	354	227																				
S2 2014-2015	421	193																				
S1 2015-2016	311	233																				

Solicitudes de Servicios Tecnicos



Horas Promedio de Solucion de Petición



Oportunidades de Mejorar:	Se puede incorporar el uso de estudiantes asistiendo al personal técnico, esto debe mejorar los tiempos de solución de peticiones.
Clientela que se afecta:	Comunidad Universitaria.
Otras oficinas involucradas:	Departamentos Académicos y Administrativos.
Intervención	
Acción concreta de mejoramiento:	Incorporar estudiantes para asistir al personal técnicos a atender las solicitudes de servicio.
Resultados esperados:	Reducir el tiempo de solución de problemas en un 10%.
Post-intervención	
Resultados obtenidos:	<p>El tiempo promedio en atender peticiones de servicio para el primer semestre 2014-2015 fue 227hrs, al incorporar estudiantes para ayudar al personal técnico este tiempo se redujo en un 15% en comparación con el segundo semestre 2014-2015 (193hrs) aún cuando la cantidad de peticiones incrementó en un 19% (421 - 354) en ese mismo periodo.</p> <p>El semestre siguiente, primer semestre 2015-2016 el tiempo incrementó en un 20% en gran parte por un aumento en las instalaciones de equipos de comunicación para la red inalámbrica. Estas instalaciones consumen mas tiempo que las instalaciones típicas por lo que el tiempo para atender las peticiones restantes aumenta.</p> <p>.</p>
Diseminación de los resultados:	Los resultados se publican en la página del CTI: http://www.uprm.edu/cti
Acciones concretas basadas en los resultados obtenidos:	Incorporar el uso de estudiantes para asistir al personal técnico del CTI.