



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD LOS SERVICIOS DE

NUEVAS TECNOLOGÍAS

2021





ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2021
3. Gráficas 2021.

1. Motivación selección indicadores.

En función de la clasificación una incidencia podrá ser:

Prioridad 1 tipo A o B

Prioridad 2 tipo A o B

Prioridad 3 tipo A o B

Propuesta de tiempos de respuesta según el tipo de incidencia:

Tipo	Tiempo de resolución
1A	4 horas. Máximo
1B	1 Día
2A	1 Día
2B	3 Días
3A	4 Días
3B	4 Días

Notas: Las incidencias no resueltas a tiempo por ausencia del usuario que la ha solicitado, quedarán informadas en GestDoc sobre esta situación.

Las incidencias quedarán cerradas en GestDoc una vez finalizada la actuación correspondiente, y no a la recepción del conforme por parte del usuario. Si el usuario no quedara conforme podrá reabrir la incidencia.

Razones en cuanto a la clasificación de incidencia:

Clase Prioridad -> Por norma general casi todas las incidencias son de prioridad Alta o Media, se contempla la prioridad baja ya que de forma no habitual se registran incidencias que no influyen para el desarrollo del trabajo diario por tratarse de dudas personales o peticiones no relacionadas con su actividad diaria.

Tipos -> Se ha creado el subgrupo tipo A o B en la calificación, sobre todo para identificar aquellas que requieren de uno o varios desplazamientos y por lo tanto mayor tiempo de resolución principalmente. Aunque este subgrupo también nos sirve para clasificar la complejidad de la incidencia.

La asignación de tiempo se ha realizado en función a los dos parámetros de clasificación, una incidencia de tipo A es más fácil de resolver que una de tipo B y por lo tanto esto influirá en su tiempo de resolución, por otro lado una incidencia de prioridad 1 requiere que se resuelva antes que una de prioridad 2, por este motivo las incidencias de tipo 1B y 2ª tienen asignado el mismo tiempo de resolución.

Se podría llegar a la conclusión que con una sola clasificación de incidencia que englobara estos dos casos sería suficiente, pero esta clasificación nos proporcionará información útil desde el punto de vista estadístico.

Indicadores de Calidad:

Que el **85%** de las incidencias mensuales se resuelvan en plazo según la tabla de tiempos y su tipología.

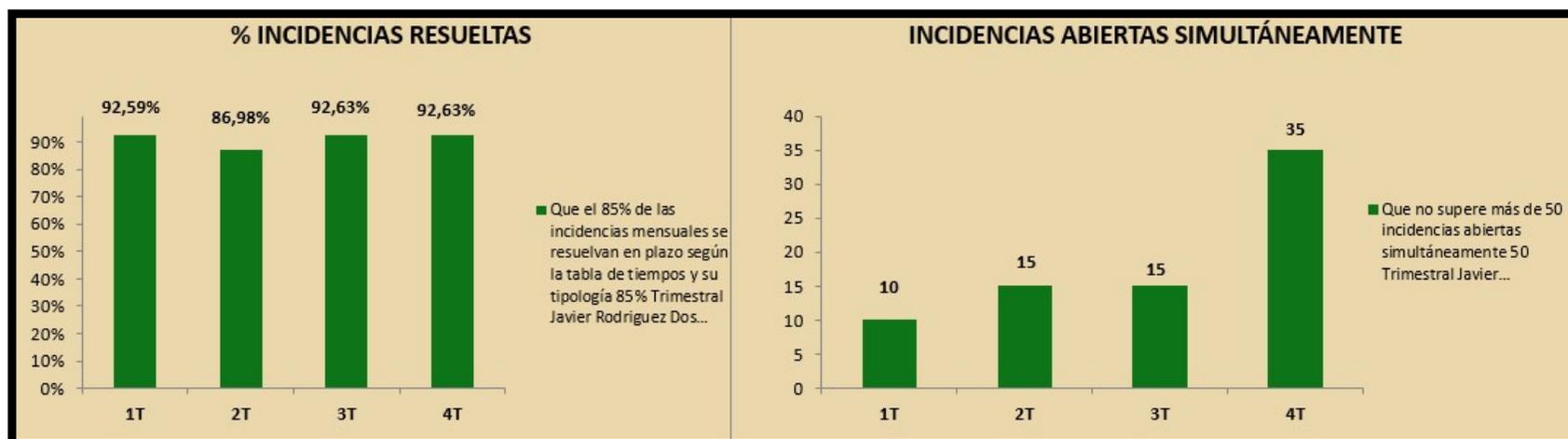
Que no se supere más de **50** incidencias abiertas simultáneamente. Toma del dato fin de mes.

2. Toma de datos 2021.

NUEVAS TECNOLOGÍAS				
INDICADOR	Límite admisible	Frecuencia de toma de datos	Total Año	Media Trimestral
Que el 85% de las incidencias mensuales se resuelvan en plazo según la tabla de tiempos y su tipología	85%	Trimestral		90,29%
Que no supere más de 50 incidencias abiertas simultáneamente	50	Trimestral	75	18,75

Los indicadores del servicio de Nuevas Tecnologías, se centran en las actuaciones correctivas. Previamente han establecido una tipología de las incidencias en función de su priorización, y se ha asociado el tiempo medio de respuesta, siendo el indicador el % de incidencias resueltas en función de la prioridad establecida. La media trimestral de resueltas en el plazo establecido, es de un 90% de las incidencias. El segundo indicador es referente al número total de incidencias que permanecen abiertas en simultáneo, siendo el límite establecido, no más de 50 al trimestre, siendo la media trimestral 8 y un total de 75 al año, sería conveniente revisar el objetivo ya que dista mucho de la realidad. Sería recomendable incluir algún indicador sobre las actuaciones preventivas y sobre la satisfacción de los usuarios.

3. Gráficas 2021.



En las gráficas se observa la evolución trimestral de los indicadores. En la primera gráfica se observa que en todos los trimestres se ha superado el límite establecido para garantizar la calidad del servicio, siendo el 2º trimestre el que registra el % más bajo registrando % casi un 87% de incidencias resueltas en plazo, registrando en los demás trimestres valores superiores al 92% de resueltas.

En la segunda gráfica el número de incidencias abiertas simultáneamente, en todos los trimestres se cumple el límite establecido para garantizar la calidad del servicio de no alcanzar 50 incidencias abiertas simultáneamente, siendo el último trimestre en el que se registran más incidencias (35), quedándose muy por debajo del estándar, por lo que se debería poder ajustar ese límite.