

# Análisis de la actividad del Centro de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Servicio Andaluz de Salud (CGES)

Años:2002-2013.

Martín Jaén Romero, Mercedes Jaén Montilla , Isabel María Jaén González

## MARCO CONCEPTUAL:

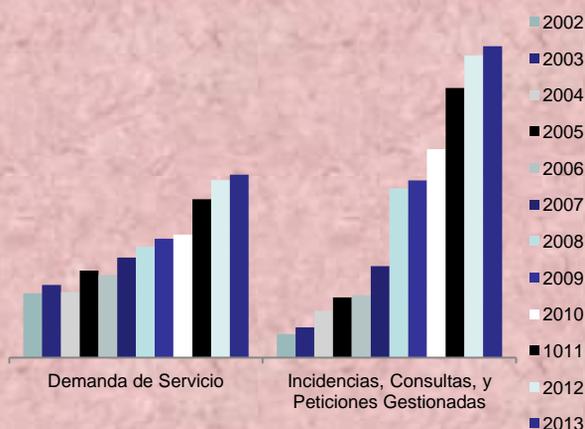
El Centro de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Servicio Andaluz de Salud (**CGES**),

ofrece el siguiente catalogo de servicios a los usuarios:

- ✓ Diagnóstico y resolución o gestión de incidencias con los sistemas informáticos.
- ✓Gestión de peticiones relacionadas con los sistemas informáticos.
- ✓Gestión de accesos a los sistemas y aplicaciones.
- ✓Gestión de reclamaciones relacionadas con los sistemas de información.
- ✓Resolución de consultas funcionales de aplicaciones corporativas.

## RESULTADOS:

AÑO	DEMANDA DE SERVICIO	INCIDENCIAS, CONSULTAS Y PETICIONES GESTIONADAS
2002	112.176	41.132
2003	126.555	52.607
2004	114.377	81.679
2005	151.222	104.990
2006	143.624	108.563
2007	174.278	159.276
2008	193.000	294.315
2009	207.000	308.616
2010	214.000	362.784
2011	275.896	469.265
2012	309.020	525.800
2013	318.238	542.083



## OBJETIVO:

El objetivo de este trabajo es ver como ha ido evolucionando la demanda del servicio del CGES y las incidencias, consultas y peticiones gestionadas en los centros del SAS durante los años 2002-2013.

## METODOLOGÍA:

- ✓Para este análisis hemos utilizado la Base de Datos de las Memorias del SAS.
- ✓Hemos anotado la demanda del servicio y las incidencias, consultas y peticiones en el periodo de años 2002-2013.
- ✓ con los datos obtenidos hemos confeccionado la tabla y gráfica que presentamos en el Pósters.

## CONCLUSIÓN:

Como podemos observar en la tabla y en la gráfica las demandas del servicio del Centro de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Servicio Andaluz de Salud (**CGES**), ha aumentado de forma espectacular de las 112.176 demandas del año 2002 ha aumentado a 151.222 en el 2005, es decir, un 25%, a partir de este año se ve como aumenta mucho más llegando al 2010 con un aumento del 90% de las demandas (101.824 casos más) y llegando al 2013 con un aumento espectacular de aproximadamente un 185%, es decir un aumento de 206.062 casos. En lo que se refiere a las incidencias, consultas y peticiones gestionadas, el crecimiento es mucho mayor, en tan sólo tres años se han duplicado, de las 41,132 que se realizaron en el 2002 han pasado a 104.990, es decir un 100%. Y a partir de este año va creciendo de forma vertiginosa llegando al 2010 con un aumento aproximado de un 800%, (362.784 gestiones), y en el total del periodo ha aumentado en 500.951 casos es decir un 1.200%. Como podemos observar los usuarios utilizamos cada vez más los servicios del Sistema Andaluz de Salud.