

Subsecció de Qualitat i Processos

Cartes de Serveis - compromisos

Secció de Gestió Administrativa	74%
Suport d'informació bibliogràfica i documental	100%
Compres	100%
Gestió d'espais	100%
Magatzem i espais (PDL)	98%
Parc Mòbil	69%
Reproducció Gràfica	53%
Subministraments	100%
Gestió de Recintes	43%

Grau de compliment global 82%

Secció de Gestió Administrativa

Rati utilització espai personal respecte les sol·licituds (s/mitja Diba)

Fita Indicador Compliment

Temps de resposta

10% -2% 0%

Tramitació de les incidències (h)

3 3,42 88%

Consultes específiques del personal (h)

3 100%

Tramitació factures (dies)

10 16,88 59%

Seguiment tramitació expedients (check-list verificacions) (dies)

7 4,86 100%

Controlar l'execució pressupostària (excepte capítol I)

85% 89% 100%

Biblioteca General i de Referència

Actualitzar anualment la col·lecció bibliogràfica

>0 7% 100%

Grau de resposta a sol·licituds

100% 100% 100%

Temps resposta peticions tram 1

80% 100% 100%

Departament de Compres i Magatzem

Temps de resposta en lliurar els articles

24 - 72 h 50,2 100%

Gestió d'Espais

Temps (dies) en lliurament complements sota comanda

15 7,24 100%

Mitjana t. resposta lliurament material sol·licituds

conformades en estoc 100%

Mitjana t. resposta lliurament mobiliari en stock

2 1,2 100%

% projectes remodelació executats en termini acordat

5 3,2 100%

% d'incidències sobre el total sol·licituds

90% 96% 100%

% d'incidències sobre el total sol·licituds

10% 0% 100%

Magatzem i espais (PDL)

Temps de resposta (max. 48h)

100% 98% 100%

Resposta sol·licituds d'esporgació i destrucció en fase de caducitat

100% 100% 100%

Nivells temperatura i humitat

0% 16% 93,65%

Departament Parc Mòbil

Grau acompliment temps de resposta

Servei de taller en dependències del Parc Mòbil (dies)

2 3,9 51%

En tallers aliens (xapa i/o pintura) (dies)

7 10,32 68%

Incidències en el servei (<6 al trim)

24 10 100%

Millora de la flota

10% 5% 55%

Departament de Reproducció Gràfica

Temps mitjans de resposta (dies)

5 4,25 100%

% de reducció de residus sobre l'any anterior

-10% -1,61 6%

Subministraments Continus

% compliment t. resposta tramitació altes/baixes/canvis titularitat

100% 95,76% 100%

10 dies

Temps de resposta tramesa sol·licituds d'informació

100% 100% 100%

(4 dies)

Gestió de Recintes

Grau de compliment temps de resposta (Senyalètica)

100% 96,98% 97%

Grau de satisfacció de l'usuari/ària

80% n/d 0%

Incidències identificades en servei de carteria

0 2 0%

Incidències respecte al total de trucades ateses

0,17% 0,03% 18%

% respostes a els suggeriments i/o reclamacions rebudes

100% 100% 100%