

**Cartes de Serveis - compliment de compromisos**

Secció de Gestió Administrativa	◆ 83%
Suport d'informació bibliogràfica i documental	● 100%
Compres	● 100%
Gestió d'espais	◆ 72%
Magatzem i espais (PDL)	◆ 78%
Parc Mòbil	◆ 79%
Reproducció Gràfica	● 100%
Subministraments	● 100%
Gestió de Recintes	◆ 59%

	Fita	Indicador	Compliment
<b>Secció de Gestió Administrativa</b>			
Rati utilització espai personal respecte les sol·licituds (s/mitja Diba)	80%	81%	● 100%
Temps de resposta			
Tramitació de les incidències (h)	3	5,01	● 100%
Consultes específiques del personal (h)	3	s/d	◆ 0%
Tramitació factures (dies)	10	9,10	● 100%
Seguiment tramitació expedients (check-list verificacions) (dies)	7	4,74	● 100%
Controlar l'execució pressupostària (excepte capítol I)	85%	86%	● 100%
<b>Biblioteca General i de Referència</b>			
Actualitzar anualment la col·lecció bibliogràfica	>0	1,04%	● 100%
Grau de resposta a sol·licituds	100%	100%	● 100%
Temps resposta peticions tram 1	80%	100%	● 100%
<b>Departament de Compres i Magatzem</b>			
Temps de resposta en lliurar els articles	24 - 72 h	42,9	● 100%
<b>Gestió d'Espais</b>			
Temps (dies) en lliurament complements sota comanda	15	4,45	● 100%
Mitjana t. resposta lliurament material sol·licituds conformades en estoc	2	3,23	◆ 62%
Mitjana t. resposta lliurament mobiliari en stock	5	4,23	● 100%
% projectes remodelació executats en termini acordat	90%	100%	● 100%
% d'incidències sobre el total sol·licituds	10%	S/d	◆ 0%
<b>Magatzem i espais (PDL)</b>			
Temps de resposta (max. 48h)	100%	98%	● 100%
Resposta sol·licituds d'esporgació i destrucció en fase de caducitat	100%	95%	▲ 95%
Nivells temperatura i humitat	10%	26%	◆ 38%
<b>Departament Parc Mòbil</b>			
Grau compliment temps de resposta			
Servei de taller en dependències del Parc Mòbil (dies)	2	4,10	◆ 49%
En tallers aliens (xapa i/o pintura) (dies)	7	10,24	◆ 68%
Incidències en el servei (<6 al trim)	24	4,25	● 100%
Millora de la flota	10%	31%	● 100%
<b>Departament de Reproducció Gràfica</b>			
Temps mitjans de resposta (dies)	5	4,75	● 100%
% de reducció de residus per ordre de treball sobre l'any anterior	-10%	-25,70%	● 100%
<b>Subministraments Continus</b>			
% compliment t. resposta tramitació altes/baixes/canvis titularitat 10 dies	100%	100%	● 100%
Temps de resposta tramesa sol·licituds d'informació (4 dies)	100%	93%	● 100%
<b>Gestió de Recintes</b>			
Grau de compliment temps de resposta (Senyalètica)	100%	97%	● 97%
Grau de satisfacció de l'usuari/ària	80%	s/d	◆ 0%
Incidències identificades en servei de carteria	0	7	◆ 0%
Incidències respecte al total de trucades ateses	0,17%	0,05%	● 100%
% respostes a els suggeriments i/o reclamacions rebudes	100%	100%	● 100%