

Cartes de Serveis - compliment de compromisos

Secció de Gestió Administrativa	▲ 87%
Suport d'informació bibliogràfica i documental	● 100%
Compres	● 100%
Gestió d'espais	▲ 92%
Magatzem i espais (PDL)	◆ 76%
Parc Mòbil	◆ 58%
Reproducció Gràfica	◆ 45%
Subministraments	● 100%
Gestió de Recintes	◆ 55%

	Fita	Indicador	Compliment
Secció de Gestió Administrativa			
Rati utilització espai personal respecte les sol·licituds (s/milja Diba)	5%	11%	● 100%
Temps de resposta			
Tramitació de les incidències (h)	3	3,57	◆ 84%
Tramitació factures (dies)	10	4,23	● 100%
Seguiment tramitació expedients (check-list verificacions) (dies)	7	14,43	◆ 49%
Controlar l'execució pressupostària (excepte capítol I)	85%	15041%	● 100%
Biblioteca General i de Referència			
Actualitzar anualment la col·lecció bibliogràfica	>0	0,57%	● 100%
Grau de resposta a sol·licituds	100%	500%	● 100%
Temps resposta peticions tram 1	80%	400%	● 100%
Departament de Compres i Magatzem			
Temps de resposta en lliurar els articles	24 - 72 h	40,32	● 100%
Gestió d'Espais			
Temps (dies) en lliurament complements sota comanda	15	16,24	▲ 92%
Mitjana t. resposta lliurament material sol·licituds conformades en estoc	2	2,87	◆ 70%
Mitjana t. resposta lliurament mobiliari en stock	5	4,53	● 100%
% projectes remodelació executats en termini acordat	90%	96	● 100%
% d'incidències sobre el total sol·licituds	10%	0	● 100%
Magatzem i espais (PDL)			
Temps de resposta (max. 48h)	100%	100%	● 100%
Resposta sol·licituds d'esporgació i destrucció en fase de caducitat	100%	100%	● 100%
Nivells temperatura i humitat	10%	35%	◆ 28%
Departament Parc Mòbil			
Grau compliment temps de resposta			
Servei de taller en dependències del Parc Mòbil (dies)	2	3,57	◆ 56%
En tallers aliens (xapa i/o pintura) (dies)	7	9,33	◆ 75%
Incidències en el servei (<6 al trim)	24	13	● 100%
Millora de la flota	10%	0,00%	◆ 0%
Departament de Reproducció Gràfica			
Temps mitjans de resposta (dies)	5	5,5	▲ 91%
% de reducció de residus per ordre de treball sobre l'any anterior	-10%	58,36%	◆ 0%
Subministraments Continus			
% compliment t. resposta tramitació altes/baixes/canvis titularitat	100%	100%	● 100%
10 dies			
Temps de resposta tramesa sol·licituds d'informació (4 dies)	100%	100%	● 100%
Gestió de Recintes			
Grau de compliment temps de resposta (Senyalètica)	100%	99%	● 99%
Grau de satisfacció de l'usuari/ària	80%	s/d	◆ 0%
Incidències identificades en servei de carteria	0	3	◆ 0%
Incidències respecte al total de trucades ateses	0,17%	0,08%	● 100%
% respostes a els suggeriments i/o reclamacions rebudes	100%	75%	◆ 75%