

**Cartes de Serveis - compliment de compromisos**

Secció de Gestió Administrativa	72%
Suport d'informació bibliogràfica i documental	100%
Compres	100%
Gestió d'espais	96%
Magatzem i espais (PDL)	63%
Parc Mòbil	58%
Reproducció Gràfica	98%
Subministraments	100%
Gestió de Recintes	71%
<b>Grau de compliment compromisos</b>	<b>84%</b>

	<b>Fita</b>	<b>Indicador</b>	<b>Compliment</b>
<b>Secció de Gestió Administrativa</b>			
Rati utilització espai personal respecte les sol·licituds (s/mitja Diba)	10%	8,93%	▲ 89%
Temps de resposta			
Tramitació de les incidències (h)	3	2,60	● 100%
Tramitació factures (dies)	10	12,50	◆ 80%
Seguiment tramitació expedients (check-list verificacions) (dies)	7	0,00	◆ 0%
Controlar l'execució pressupostària (excepte capítol I)	85%	76,5%	▲ 90%
<b>Biblioteca General i de Referència</b>			
Actualitzar anualment la col·lecció bibliogràfica	>0	0,34%	● 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	44,88	● 100%
<b>Gestió d'Espais</b>			
Temps (dies) en lliurament complements sota comanda	15	2,88	● 100%
Mitjana t. resposta lliurament material sol·licituds conformades en estoc	2	2,46	◆ 81%
Mitjana t. resposta lliurament mobiliari en stock	5	3,12	● 100%
% projectes remodelació executats en termini acordat	90%	94,5%	● 100%
% d'incidències sobre el total sol·licituds	10%	0%	● 100%
<b>Magatzem i espais (PDL)</b>			
Temps de resposta (max. 48h)	48	84,54	◆ 57%
Resposta sol·licituds d'esporgació i destrucció en fase de caducitat	100%	100%	● 100%
Nivells temperatura i humitat [desviació paràmetres tolerats]	10%	30%	◆ 33%
<b>Departament Parc Mòbil</b>			
Grau acompliment temps de resposta			
Servei de taller en dependències del Parc Mòbil (dies)	2	3,52	◆ 57%
En tallers aliens (xapa i/o pintura) (dies)	7	9,09	◆ 77%
Incidències en el servei VSC (<6 al trim)	24	9	● 100%
Millora de la flota	10%	0%	◆ 0%
<b>Departament de Reproducció Gràfica</b>			
Temps mitjans de resposta (dies)	5	5,2	● 97%
% de reducció de residus per ordre de treball sobre l'any anterior	-10%	-15,91%	● 100%
<b>Subministraments Continus</b>			
Temps de resposta tramitació altes/baixes/canvis titularitat (max 10 dies)	100%	100%	● 100%
Temps de resposta tramesa sol·licituds d'informació (max. 4 dies)	100%	100%	● 100%
<b>Gestió de Recintes</b>			
Grau de compliment temps de resposta (Senyalètica)	100%	99%	● 99%
Grau de satisfacció de l'usuari/ària (Subdirecció)			
Incidències identificades en servei de carteria	0	1	◆ 0%
Incidències respecte al total de trucades ateses	0,17%	0,07%	● 100%
% respostes a els suggeriments i/o reclamacions rebudes	100%	87%	▲ 87%