

Gestió Administrativa	◆ 79%
Suport d'informació bibliogràfica i documental	● 100%
Compres i Magatzem	◆ 67%
Gestió d'Espais	◆ 54%
Magatzem i espais (PDL)	▲ 88%
Parc Mòbil	● 100%
Reproducció Gràfica	● 100%
Gestió i Comptabilitat Energètica	● 100%
Gestió de Recintes	▲ 88%
<b>Grau de compliment compromisos</b>	▲ 86%

**Gestió Administrativa**

	Fita	Indicador	Compliment
Temps de resposta en tramitació factures (dies)	10	11	▲ 93%
Temps de resposta en tramitació peticions personal (dies)	3	4,9	◆ 61%
Seguiment tramitació expedients mitjançant verificació de compliment (dies)	7	4	● 100%
Controlar l'execució pressupostària (85%) (excepte capítol I)	21,3	13,00	◆ 61%
<b>Suport d'informació bibliogràfica i documental</b>			
Grau de resposta a sol·licituds (%)	100	100	● 100%
Compliment temps resposta peticions tram 1 (%)	80	100	● 100%
Grau d'actualització col·lecció bibliogràfica (%)	>0	1,5	● 100%
<b>Compres i Magatzem</b>			
Temps de resposta en lliurar els articles (termini màxim dies)	72	108	◆ 67%
<b>Gestió d'Espais</b>			
Temps de resposta en complements mobiliari en estoc (dies)	4	13	◆ 31%
Temps de resposta en complements mobiliari sota comanda (dies)	15	31	◆ 48%
Temps de resposta en mobiliari en estoc (dies)	4	11,00	◆ 36%
% projectes remodelació executats en termini acordat	90	93	● 100%
<b>Magatzem i espais (PDL)</b>			
% Acompliment temps de resposta	90	97	● 100%
% Acompliment accions de manteniment d'espais, sistemes d'emmagatzematge i materials	100	75	◆ 75%
<b>Parc Mòbil</b>			
Temps de resposta del servei de taller en dependències del Parc Mòbil (dies)	3	1,5	● 100%
Temps de resposta del servei de tallers aliens (xapa i/o pintura) (dies)	8	2,7	● 100%
Nombre d'incidències enregistrades en el servei de VSC (<6 al trim)	6	2	● 100%
Grau d'ambientalització de la flota (%)	70	82	● 100%
<b>Reproducció Gràfica</b>			
Temps de resposta (dies)	5	4	● 100%
Percentatge de reducció del consum de primeres matèries per comanda en el procés de producció respecte l'any anterior	7,5	13,4	● 100%
<b>Gestió i Comptabilitat Energètica</b>			
Temps de resposta tramitació altes/baixes/canvis titularitat (dies)	6	3	● 100%
Temps de resposta tramesa sol·licituds d'informació (dies)	4	1	● 100%
<b>Gestió de Recintes</b>			
% de resposta formulació de la sol·licitud de Senyalística (dies)	100	100	● 100%
Temps de resposta a la formulació de suggeriments i/o reclamacions fins resposta (processos propis) (dies)	5	0	● 100%
Temps de resposta per derivar i seguiment de suggeriments/reclamacions (processos externs) (dies)	2	5	◆ 40%
Grau de satisfacció de l'usuari/ària (Senyalística)	8,5	s/d	
% d'incidències respecte al total de trucades ateses	0,08%	0,05%	● 100%
Total d'incidències identificades en circuits de carteria	4	0	● 100%