

**Cartes de Serveis - compliment de compromisos**

Secció de Gestió Administrativa	◆ 27%
Suport d'informació bibliogràfica i documental	● 100%
Compres	◆ 0%
Gestió d'espais	◆ 76%
Magatzem i espais (PDL)	◆ 58%
Parc Mòbil	◆ 65%
Reproducció Gràfica	◆ 34%
Subministraments	● 100%
Gestió de Recintes	● 100%
<b>Grau de compliment compromisos</b>	◆ 62%

	Fita	Indicador	Compliment
<b>Secció de Gestió Administrativa</b>			
Rati utilització espai personal respecte les sol·licituds (s/mitja Diba)	10%	5,61%	◆ 56%
<b>Temps de resposta</b>			
Tramitació de les incidències (h)	3	25,16	◆ 12%
Tramitació factures (dies)	10	14,40	◆ 69%
Seguiment tramitació expedients (check-list verificacions) (dies)	7	n/d	◆ 0%
Controlar l'execució pressupostària (excepte capítol I)	85%	n/d	◆ 0%
<b>Biblioteca General i de Referència</b>			
Actualitzar anualment la col·lecció bibliogràfica	>0	22,8%	● 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	s/d	◆ 0%
<b>Gestió d'Espais</b>			
Temps (dies) en lliurament complements sota comanda	15	1,75	● 100%
Mitjana t. resposta lliurament material sol·licituds conformades en estoc	2	10,08	◆ 20%
Mitjana t. resposta lliurament mobiliari en stock	5	6,91	◆ 72%
% projectes remodelació executats en termini acordat	90%	77,6%	▲ 86%
% d'incidències sobre el total sol·licituds	10%	1,10%	● 100%
<b>Magatzem i espais (PDL)</b>			
Temps de resposta (max. 48h)	48	97	◆ 49%
Resposta sol·licituds d'esporgació i destrucció en fase de caducitat	100%	100%	● 100%
Nivells temperatura i humitat [desviació paràmetres tolerats]	10%	41,8%	◆ 24%
<b>Departament Parc Mòbil</b>			
Grau acompliment temps de resposta			
Servei de taller en dependències del Parc Mòbil (dies)	2	3,43	◆ 58%
En tallers aliens (xapa i/o pintura) (dies)	7	14,55	◆ 48%
Incidències en el servei VSC (<6 al trim)	24	10	● 100%
Millora de la flota	10%	5%	◆ 55%
<b>Departament de Reproducció Gràfica</b>			
Temps mitjans de resposta (dies)	5	7,3	◆ 68%
% de reducció de residus per ordre de treball sobre l'any anterior	-10%	18%	◆ 0%
<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%	100%	● 100%
Grau de satisfacció de l'usuari/ària (Subdirecció)	85%	83%	● 98%
Incidències identificades en servei de carteria	0	0	● 100%
Incidències respecte al total de trucades ateses	0,17%	0,06%	● 100%
% respostes a els suggeriments i/o reclamacions rebudes	100%	100%	● 100%