

# Resultat dels compromisos i objectius de qualitat assolits per l'Oficina Logística de Campus Catalunya

Any 2017



## Atenció i suport als usuaris

Hem acomplert **molt satisfactòriament** els objectius en relació a:

- Oferir atenció presencial o telefònica per resoldre les necessitats d'informació dels usuaris amb el compromís d'obtenir una satisfacció superior a 3 sobre 5 en l'enquesta de satisfacció a l'usuari.

**Resultat: Puntuació d'un 4,6 sobre la valoració màxima de 5**

- Obtenir una satisfacció igual o superior a 3 sobre 5 en l'enquesta de valoració del servei de suport que s'ofereix des de la unitat en la preparació d'actes en els espais del campus.

**Resultat: Puntuació d'un 4,4 sobre la valoració màxima de 5**



## Administració i gestió d'espais

Hem acomplert **molt satisfactòriament** els objectius en relació a:

- Obtenir una satisfacció igual o superior a 3 sobre 5 en l'enquesta de valoració del servei de reserva d'espais per part d'entitats externes.

**Resultat: Puntuació d'un 4,1 sobre la valoració màxima de 5**

- Obtenir una satisfacció igual o superior a 3 sobre 5 en l'enquesta de valoració referent al temps de resposta del servei d'activació de permisos d'accés.

**Resultat: Puntuació d'un 4,6 sobre la valoració màxima de 5**

- Garantir el 100% d'assignació de les aules on s'impartirà la docència de tots els graus i màsters abans de l'inici del període de la matrícula.

**Resultat: El 100% de les aules han estat assignades abans de la matrícula**



## Atenció Multimèdia i equipament de campus



Hem acomplert **molt satisfactòriament** els objectius en relació a:

- Aconseguir que el 90% de les incidències informàtiques produïdes a l'aulari i espais comuns del campus es resolguin en 7 o menys dies.

**Resultat: El 98% de les incidències han estat resoltes en 7 o menys dies**

Hem acomplert **satisfactòriament** els objectius en relació a:

- Posar a disposició dels usuaris l'equipament informàtic i audiovisual adequat per al desenvolupament de la seva activitat en aules i espais comuns de campus aconseguint en aquest aspecte una puntuació igual o superior a 3 sobre 5 l'enquesta de satisfacció d'usuari.

**Resultat: Puntuació d'un 3,7 sobre la valoració màxima de 5**



## Serveis de consergeria

Hem acomplert **molt satisfactòriament** els objectius en relació a:

- Gestionar i controlar el repartiment de tot el correu i la paqueteria que es distribueix des de la consergeria del campus, amb un índex anual d'incidències inferior a 6.

**Resultat: El nombre d'incidències ha estat 0**

- Gestionar i controlar la totalitat de les claus d'accés que es distribueixen des de la consergeria del campus amb un índex anual d'incidències inferior a 6.

**Resultat: El nombre d'incidències ha estat 1**



## Manteniment



Hem acomplert **molt satisfactòriament** els objectius en relació a:

- Resoldre el 90% de les incidències de manteniment en instal·lacions en 7 o menys dies

**Resultat: El nombre d'incidències ha estat 0**



Hem acomplert **satisfactòriament** els objectius en relació a:

- Aconseguir una satisfacció igual o superior a 3 sobre 5 a l'enquesta de valoració dels usuaris en referència a la conservació i neteja de les aules i els espais comuns de campus.

**Resultat: Puntuació d'un 3,8 sobre la valoració màxima de 5**

## Registre

Hem acomplert **molt satisfactòriament** els objectius en relació a:

- No tenir cap incidència relacionada amb la impossibilitat d'assumir la demanda del servei de registre de documents

**Resultat : El nombre d'incidències ha estat 0**

