

INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2023

**Unitat de Gestió del Campus de Burjassot
Universitat de València**



EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES DURANTE LA VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS

Indicador	2022	2023	2024	2025
1 Número de quejas admitidas de las causas 2 y 3 del Buzón SQiF.	0 quejas	0 quejas		
2 Porcentaje de comunicados de incidencias trasladados en un plazo de 24 h relativos a los recursos informáticos de las aulas.	100 %	100 %		
3 Porcentaje de respuestas realizadas relativas a la reserva de espacios en el plazo de 24 h.	100 %	99,95 %		
4 Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo de 72 h relativas a la cesión temporal de espacios.	100 %	100 %		
5 Porcentaje de activaciones de tarjetas de parking realizadas en el plazo de 24 h.	100 %	100 %		
6 Número de quejas relativas a los plazos y horarios establecidos para la apertura/cierre, la distribución de correo y la difusión de información de interés de las conserjerías.	0 quejas	0 quejas		

* En el caso de los plazos, la desviación positiva indica que se ha cumplido el plazo y la desviación negativa, que se ha superado la fecha límite.

ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS

Servicio 1

Atender todas las demandas de información formuladas por las personas usuarias, así como orientar y resolver las cuestiones y dudas sobre el funcionamiento de los servicios de la Unidad de Campus.

Compromiso 1

Atender adecuadamente todas las demandas de información formuladas por las personas usuarias.

INDICADORES:

1. Número de quejas admitidas de las causas 2 y 3 del Buzón SQiF.

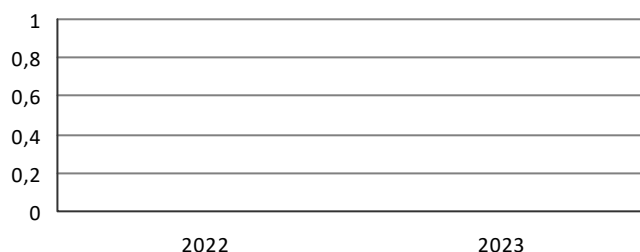
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	0		0
2023	0		0

Fórmula: Sumatorio del número de quejas de la causa 2 + la causa 3 del Buzón SQiF

Meta: Evolución negativa

Unidad: quejas

Evolución del indicador



GESTIÓN DE ESPACIOS

Servicio 2

Asignar y reservar espacios destinados a uso docente reglado (grado y posgrado) en centros de la UV para impartir la oferta del curso académico (OCA).

Compromiso 2

Trasladar en un plazo de 24 horas los comunicados de incidencias relativos a los recursos informáticos y audiovisuales situados en las aulas (ordenador, videoprojector y megafonía).

INDICADORES:

2. Porcentaje de comunicados de incidencias trasladados en un plazo de 24 h relativos a los recursos informáticos de las aulas.

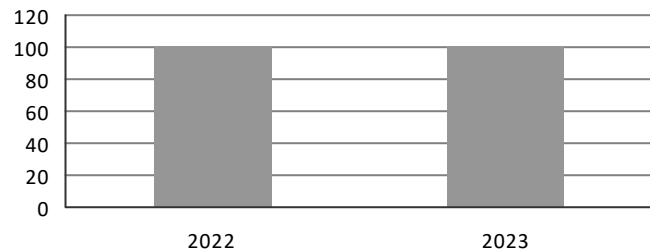
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	100	130/130	0
2023	100	79/79	0

Fórmula: $\left[\frac{\text{Número de comunicados de incidencias trasladados en plazo (24 h)}}{\text{Total de incidencias recibidas}} \right] \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



GESTIÓN DE ESPACIOS

Servicio 3

Gestionar la reserva de espacios, disponibles tras la OCA, destinados a la docencia no reglada y complementaria para la comunidad universitaria, siguiendo el criterio de preferencia del protocolo vigente y previa justificación, de acuerdo con las finalidades propias de la UV.

Compromiso 3

Responder en un plazo de 24 h sobre la disponibilidad o no del espacio de uso docente no reglado solicitado a través del formulario de la web rellenado correctamente con una antelación de 48h.

INDICADORES:

3. Porcentaje de respuestas realizadas relativas a la reserva de espacios en el plazo de 24 h.

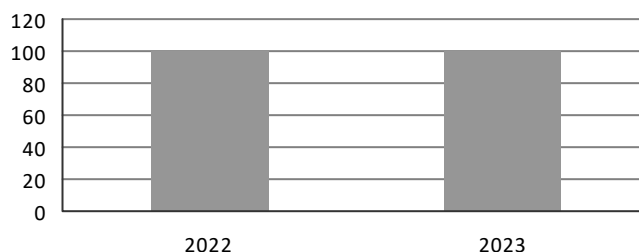
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2022	100	1.853/1.853	0	
2023	99,95	2.014/2.015	-0,05	Olvido involuntario en contestar

Fórmula: $\left[\frac{\text{Número de respuestas realizadas en el plazo de 24 h}}{\text{Total de solicitudes correctas de reserva de espacios}} \right] \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



Acciones de mejora:

2023

Acciones de mejora realizadas:

Se trata de un error humano aislado, no se implementa ninguna acción de mejora

Acciones de mejora previstas:

GESTIÓN DE ESPACIOS

Servicio 4

Gestionar la cesión temporal de espacios solicitada por la comunidad universitaria y usuarios y usuarias externos, con el fin de desarrollar actividades no contrarias a los principios de la UV, aplicando el reglamento de ejecución presupuestaria vigente.

Compromiso 4

Responder en un plazo de 72 horas sobre la disponibilidad o no del espacio y dar su presupuesto, contado desde la fecha en la que se disponga de todos los datos correctos.

INDICADORES:

4. Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo de 72 h relativas a la cesión temporal de espacios.

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	100	603/603	0
2023	100	414/414	0

Fórmula: $\left[\frac{\text{Número de respuestas emitidas en el plazo de 72 h}}{\text{Total de solicitudes de cesión temporal de espacios recibidas}} \right] \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



APOYO INSTITUCIONAL

Servicio 5

Prestar apoyo al desarrollo de actividades de carácter institucional para la comunidad universitaria como: - Dar curso a los acuerdos de Mesa de Campus. - Apoyo a las elecciones y otros actos institucionales. - Registro electrónico. - Gestión de acceso al parking del personal con vinculación laboral.

Compromiso 5

Activar el 100% de solicitudes de tarjetas de parking en un plazo de 24 h, siempre que se disponga de los datos correctos.

INDICADORES:

5. Porcentaje de activaciones de tarjetas de parking realizadas en el plazo de 24 h.

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	100	168/168	0
2023	100	213/213	0

Fórmula: [Número de activaciones de tarjetas de parking realizadas en 24 h / Total de solicitudes recibidas de activación de parking] x 100

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



CONSERJERÍA

Servicio 6

Las conserjerías dependientes de las Unidades de Campus tienen encomendadas las siguientes funciones: - Control de apertura /cierre y custodia de llaves. - Recepción y distribución del correo. - Difundir información de interés (carteles, fechas de exámenes y campañas). - Control y custodia de materiales, equipaciones y objetos perdidos. - Revisión y supervisión del buen estado y funcionamiento de las instalaciones.

Compromiso 6

Llevar a cabo la apertura/cierre, la distribución de correo y la difusión de información de interés en el plazo u horario establecido en cada caso.

INDICADORES:

6. Número de quejas relativas a los plazos y horarios establecidos para la apertura/cierre, la distribución de correo y la difusión de información de interés de las conserjerías.

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	0		0
2023	0		0

Fórmula: Sumatorio del número de quejas recibidas relativas a los plazos y horarios establecidos para la apertura/cierre, la distribución del correo y la difusión de información de interés.

Meta: Evolución negativa

Unidad: quejas

Evolución del indicador

