

# **INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2024**

---

**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 | 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 %    | 100 %    |      |
| 3 Porcentaje de respuestas realizadas relativas a la reserva de espacios en el plazo de 24 h.                                                                                     | 100 %    | 99,95 %  | 99,86 %  |      |
| 4 Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo de 72 h relativas a la cesión temporal de espacios.                                                                             | 100 %    | 100 %    | 100 %    |      |
| 5 Porcentaje de activaciones de tarjetas de parking realizadas en el plazo de 24 h.                                                                                               | 100 %    | 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 | 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                                          |
| 2024 | 0     |           | 0                                          |

Evolución del indicador

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

Meta: Evolución negativa

Unidad: quejas



## 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.

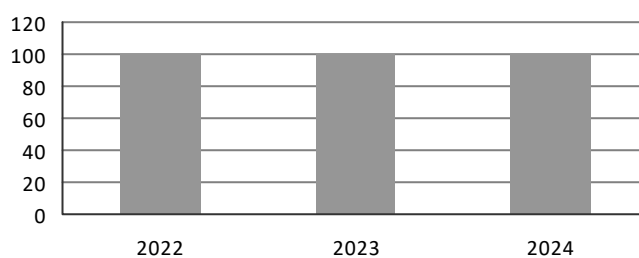
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 100   | 130/130   | 0                                          |
| 2023 | 100   | 79/79     | 0                                          |
| 2024 | 100   | 42/42     | 0                                          |

**Fórmula:** [Número de comunicados de incidencias trasladados en plazo (24 h) / Total de incidencias recibidas] x 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.

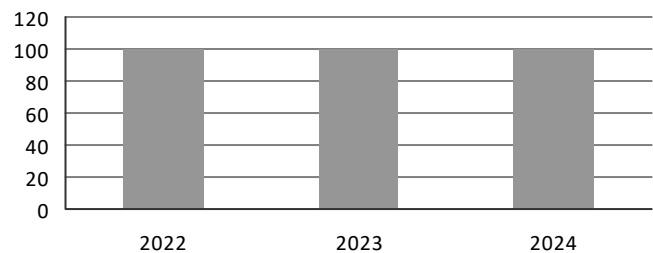
| Año  | Valor | Num./den.   | Desviación | Causa de la desviación negativa                          |
|------|-------|-------------|------------|----------------------------------------------------------|
| 2022 | 100   | 1.853/1.853 | 0          |                                                          |
| 2023 | 99,95 | 2.014/2.015 | -0,05      | Olvido involuntario en contestar                         |
| 2024 | 99,86 | 2.139/2.142 | -0,14      | Demora por enfermedad familiar de la persona que tramita |

**Fórmula:** [Número de respuestas realizadas en el plazo de 24 h / Total de solicitudes correctas de reserva de espacios] x 100

**Meta:** 100%

**Unidad:** %

Evolución del indicador



# 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.

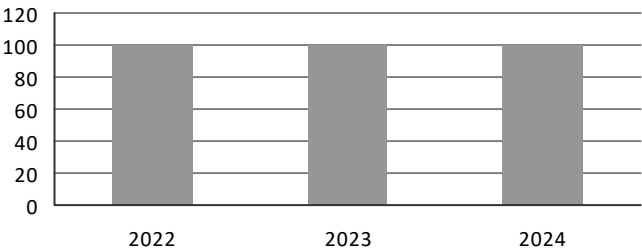
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 100   | 603/603   | 0                                          |
| 2023 | 100   | 414/414   | 0                                          |
| 2024 | 100   | 349/349   | 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.

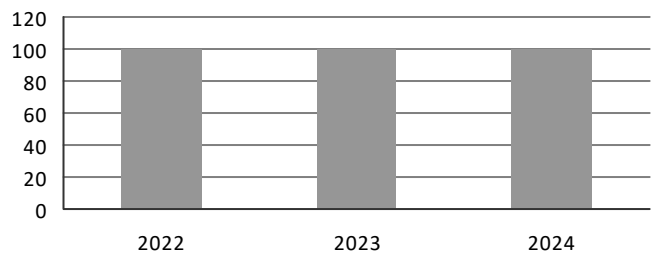
| Año  | Valor | Num./den. | Desviación Causa de la desviación negativa |
|------|-------|-----------|--------------------------------------------|
| 2022 | 100   | 168/168   | 0                                          |
| 2023 | 100   | 213/213   | 0                                          |
| 2024 | 100   | 155/155   | 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                                          |
| 2024 | 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

