



# Informe de Seguiment del CAS

Primer Trimestre 2024

**UAB**  
Universitat Autònoma  
de Barcelona

# Índex

- Estadístiques sobre els Casos i les Trucades
- Comparativa i Evolució de les Trucades
- Casos Registrats per Dia del Mes
- Diari d'Incidents
- Peticions

Indicador	Perc. %	Valor
<b>Total de casos Registrats</b>		<b>7600</b>
Casos registrats com a Queixes	0,04%	3
Casos registrats com a Tasques	0,00%	0
Casos registrats com a Peticions	8,33%	633
Casos registrats com a Incidències	10,58%	804
Casos registrats com a Consultes	81,05%	6160
<b>Total de casos Tancats</b>		<b>6711</b>
Casos resolts en menys de 30 minuts	76,56%	5138
Casos resolts sense passar a altres Departaments	88,47%	5937

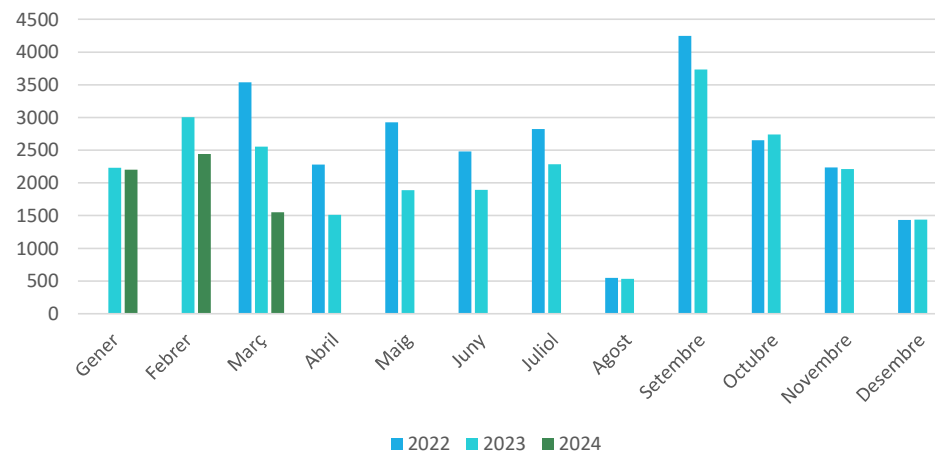
## COMPARATIVA I EVOLUCIÓ DE LES TRUCADES



### Trucades Rebudes

	2022	2023	2024
Gener	**	2.231	2200
Febrer	**	3.003	2442
Març	3.537	2.553	1552
Abril	2.278	1.513	
Maig	2.927	1.887	
Juny	2.480	1.892	
Juliol	2.824	2283	
Agost	549	535	
Setembre	4.248	3733	
Octubre	2.650	2740	
Novembre	2.234	2210	
Desembre	1.434	1440	

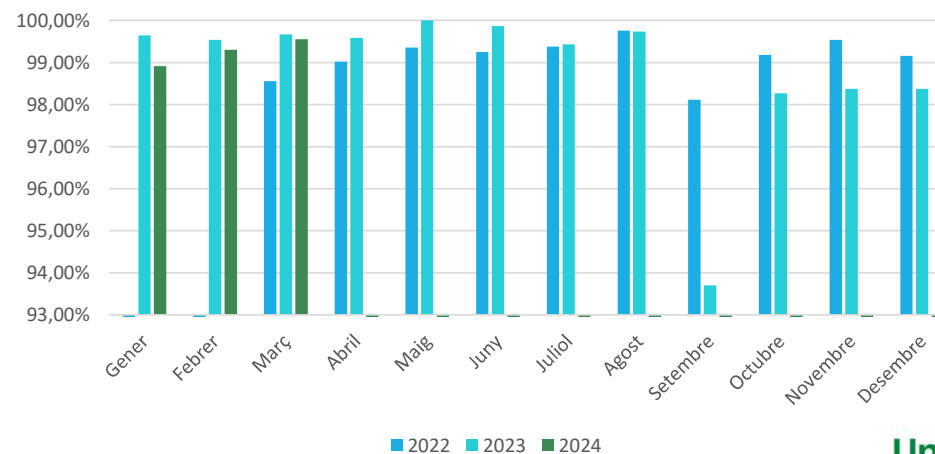
\*\* Dades no disponibles a causa de l'atac informàtic



### Trucades Ateses

	2022	2023	2024
Gener	**	99,65%	98,92%
Febrer	**	99,54%	99,30%
Març	98,56%	99,67%	99,55%
Abril	99,02%	99,59%	
Maig	99,36%	100,00%	
Juny	99,25%	99,87%	
Juliol	99,38%	99,44%	
Agost	99,76%	99,74%	
Setembre	98,12%	93,70%	
Octubre	99,18%	98,27%	
Novembre	99,54%	98,37%	
Desembre	99,16%	98,38%	

\*\* Dades no disponibles a causa de l'atac informàtic



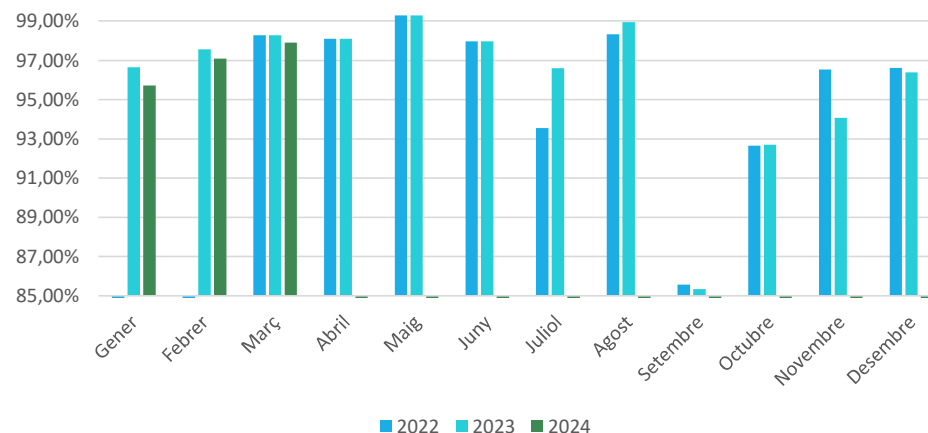
## COMPARATIVA I EVOLUCIÓ DE LES TRUCADES



### Trucades ateses en menys de 30 segons

	2022	2023	2024
<b>Gener</b>	**	96,65%	95,72%
<b>Febrer</b>	**	97,56%	97,09%
<b>Març</b>	91,73%	98,28%	97,91%
<b>Abril</b>	95,79%	98,10%	
<b>Maig</b>	96,26%	99,29%	
<b>Juny</b>	94,07%	97,97%	
<b>Juliol</b>	93,55%	96,60%	
<b>Agost</b>	98,33%	98,96%	
<b>Setembre</b>	85,58%	85,35%	
<b>Octubre</b>	92,66%	92,71%	
<b>Novembre</b>	96,54%	94,08%	
<b>Desembre</b>	96,61%	96,38%	

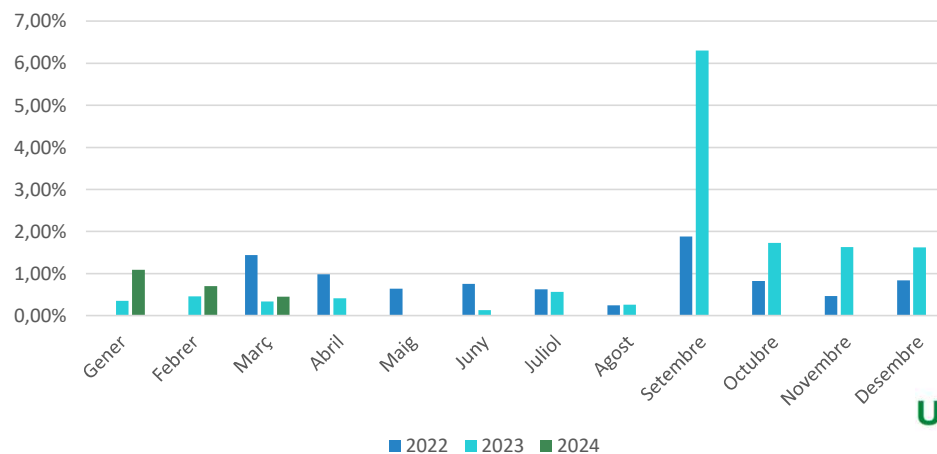
\*\* Dades no disponibles a causa de l'atac informàtic



### Trucades perdudes

	2022	2023	2024
<b>Gener</b>	**	0,35%	1,08%
<b>Febrer</b>	**	0,46%	0,70%
<b>Març</b>	1,44%	0,33%	0,45%
<b>Abril</b>	0,98%	0,41%	
<b>Maig</b>	0,64%	0,00%	
<b>Juny</b>	0,75%	0,13%	
<b>Juliol</b>	0,62%	0,56%	
<b>Agost</b>	0,24%	0,26%	
<b>Setembre</b>	1,88%	6,30%	
<b>Octubre</b>	0,82%	1,73%	
<b>Novembre</b>	0,46%	1,63%	
<b>Desembre</b>	0,84%	1,62%	

\*\* Dades no disponibles a causa de l'atac informàtic



## CASOS REGISTRATS PER DIA DEL MES

**Casos  
2589**

Gener	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	3	14	21	21	23	5	5	172	144	112	117	130	6	13	161	136
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	126	139	114	5	16	162	144	122	136	135	9	12	130	141	115	

**Casos  
3021**

Febrer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	149	100	9	4	169	128	118	138	96	10	7	240	219	186	142	127
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29			
	7	11	173	139	129	113	108	10	3	153	117	112	104			

**Casos  
1990**

Març	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	83	9	9	134	116	87	117	100	10	8	123	120	100	97	80	8
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	7	234	161	87	83	91	7	3	39	30	33	13	0	1	0	

## DIARI D'INCIDENTS



### Gener

- Incidència One Note
- Incidència Xarxa Enginyeria
- Incidència Xarxa Rectorat
- Incidència Hostings

### Febrer

- Incidència General Wifi
- Incidència Centraleta CAS
- Incidència Webedit
- Incidència General Campus Virtual

### Març

- Incidència Gestions Personals
- Incidència Telefonía mòbil corporativa
- Incidència Webedit
- Aturada elèctrica anual

## CASOS REGISTRATS PER FACULTAT



Facultats	Casos oberts pel CAS per SID vinculat	Casos oberts pel CAS escalats al SID	% Casos escalats al SID
SID Ciències i Biociències	736	63	8,56%
SID Ciències Socials	995	73	7,34%
SID Comunicació	496	29	5,85%
SID Educació	199	9	4,52%
SID Escola Enginyeria (SIEE)	262	18	6,87%
SID FTI (SERIM)	129	12	9,30%
SID Lletres i Psicologia	581	57	9,81%
SID Medicina	442	13	2,94%
SID Rectorat	369	16	4,34%
SID Sabadell	59	2	3,39%
SID Veterinària	210	11	5,24%



## FORMULARIS DE PETICIONS

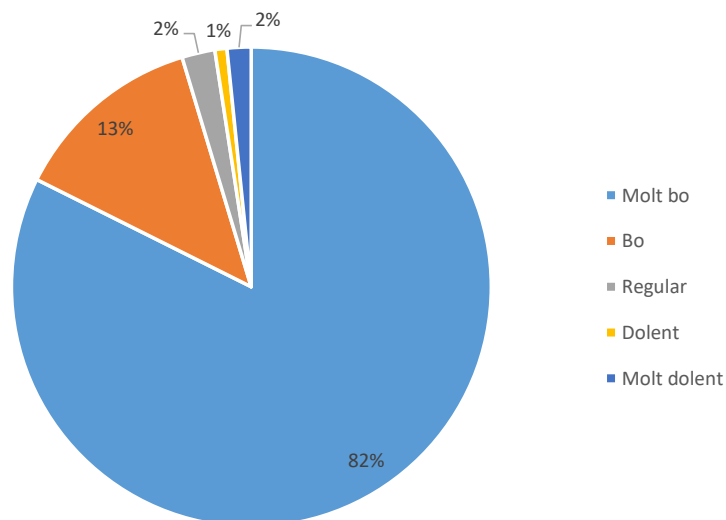


Formulari	Total
Canvi de responsable	226
Necessites Ajuda?	144
Petició d'ordinador públic	132
Sol·licitud obertura de ports	131
Reportar una Incidència	127
Compra d'equips diferents als recomanats	77
Reserva d'IP	77
Sol·licitud d'alta de NIU	75
Reparació equip recomanat	75
Instal·lació o reparació de la presa de Xarxa	72
Alta compte personal	63
Altres peticions	58
Reparació	55
Accés Edifici D	55
Activació Presa de Xarxa	49
Alta compte no personal	36
Llistes de distribució	26
Petició fulls d'Exàmens	26
Alta a Badus	18
Petició de programari	18
Renovació terminal	15

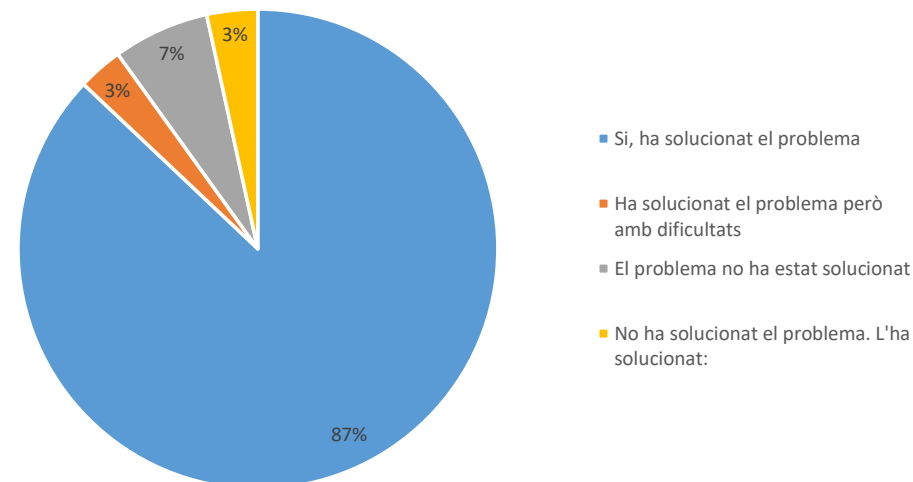
Formulari	Total
Avaries aules informatitzades	13
Canvi Equip Connectat a la Xarxa	12
Baixa compte de correu	11
Reparació terminal	10
Instal·lacions especials de Xarxa	9
Alta terminal	9
Roaming	9
Alta d'impressores	9
Accés a Sales CPD	8
Campus Virtual	7
Incidències Aplicació SUMMA per la FUAB	7
Ampliació cobertura Wifi	7
Baixa línia de telèfon	6
Alta espai de comunicació	6
Sol·licitud de fuetó	6
Consulta gestió de targeta	6
Certificat de Servidor	5
Alta línia de telèfon	4
Accessos del campus	4
TUI	4
Altres peticions	24
<b>Total</b>	<b>1731</b>

## QUALITAT DEL SERVEI DE SUPORT

Com valoraríeu el tracte rebut per part de la línia d'atenció als usuaris (CAS)?



El servei ha estat eficaç a l'hora de resoldre el vostre problema?



494  
enquestes  
respostes