



# Informe de Seguiment del CAS

Tercer 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>7.880</b>
Casos registrats com a Queixes	0,05%	4
Casos registrats com a Tasques	0,00%	0
Casos registrats com a Peticions	12,75%	1.005
Casos registrats com a Incidències	6,14%	484
Casos registrats com a Consultes	81,05%	6.387
<b>Total de casos Tancats</b>		<b>7.458</b>
Casos resolts en menys de 30 minuts	78,94%	5.887
Casos resolts sense passar a altres Departaments	88,98%	6.636

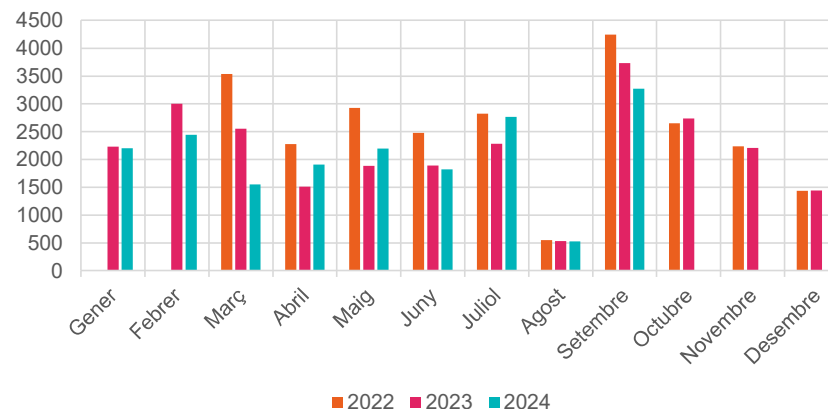
## COMPARATIVA I EVOLUCIÓ DE LES TRUCADES



### Trucades Rebudes

	2022	2023	2024
Gener	**	2.231	2.200
Febrer	**	3.003	2.442
Març	3.537	2.553	1.552
Abril	2.278	1.513	1.908
Maig	2.927	1.887	2.195
Juny	2.480	1.892	1.822
Juliol	2.824	2.283	2.766
Agost	549	535	529
Setembre	4.248	3.733	3.272
Octubre	2.650	2.740	
Novembre	2.234	2.210	
Desembre	1.434	1.440	

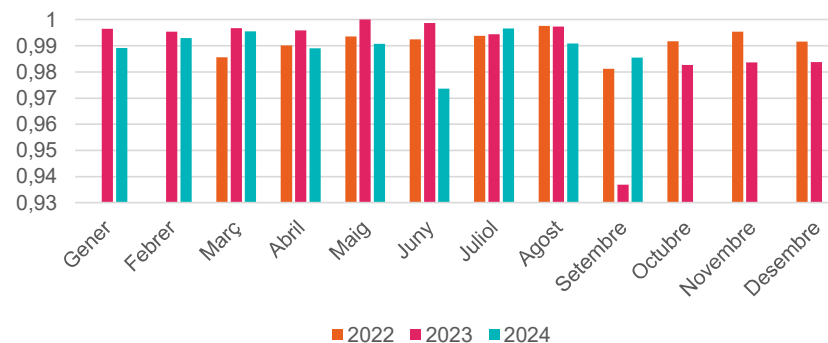
\*\* Dades no disponibles a causa de l'atac informàtic



### 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%	98,90%
Maig	99,36%	100,00%	99,07%
Juny	99,25%	99,87%	97,36%
Juliol	99,38%	99,44%	99,66%
Agost	99,76%	99,74%	99,09%
Setembre	98,12%	93,70%	98,55%
Octubre	99,18%	98,27%	
Novembre	99,54%	98,37%	
Desembre	99,16%	98,38%	

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



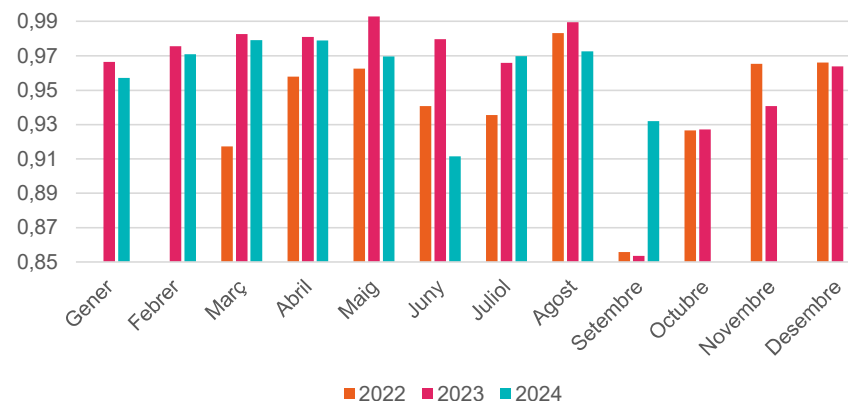
## COMPARATIVA I EVOLUCIÓ DE LES TRUCADES



### Trucades ateses en menys de 30 segons

	2022	2023	2024
Gener	**	96,65%	95,72%
Febrer	**	97,56%	97,09%
Març	91,73%	98,28%	97,91%
Abril	95,79%	98,10%	97,90%
Maig	96,26%	99,29%	96,97%
Juny	94,07%	97,97%	91,16%
Juliol	93,55%	96,60%	96,99%
Agost	98,33%	98,96%	97,26%
Setembre	85,58%	85,35%	93,21%
Octubre	92,66%	92,71%	
Novembre	96,54%	94,08%	
Desembre	96,61%	96,38%	

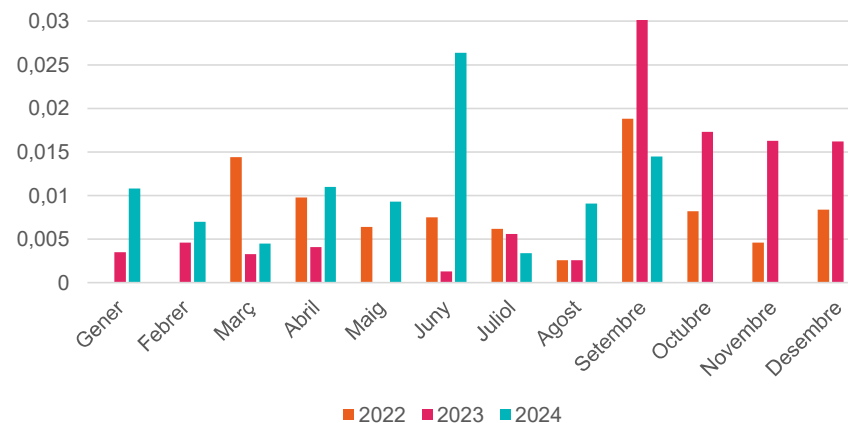
\*\* Dades no disponibles a causa de l'atac informàtic



### Trucades perdudes

	2022	2023	2024
Gener	**	0,35%	1,08%
Febrer	**	0,46%	0,70%
Març	1,44%	0,33%	0,45%
Abril	0,98%	0,41%	1,10%
Maig	0,64%	0,00%	0,93%
Juny	0,75%	0,13%	2,64%
Juliol	0,62%	0,56%	0,34%
Agost	0,24%	0,26%	0,91%
Setembre	1,88%	6,30%	1,45%
Octubre	0,82%	1,73%	
Novembre	0,46%	1,63%	
Desembre	0,84%	1,62%	

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



## CASOS REGISTRATS PER DIA DEL MES

**Casos  
3.113**

Juliol	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	125	134	95	99	57	3	4	92	116	98	130	183	23	10	246	208
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	236	121	120	11	10	140	159	133	117	107	12	7	117	95	105	

**Casos  
713**

Agost	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	50	40	1	9	35	42	31	28	26	4	4	35	26	20	2	14
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	4	6	23	24	16	20	24	7	6	55	39	42	39	41	4	

**Casos  
4.054**

Setembre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	12	194	181	184	177	209	20	20	319	257	37	313	247	14	11	231
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
	193	229	166	128	7	7	168	49	200	145	124	10	12	190		

## DIARI D'INCIDENTS



### Juliol

- Incidència general usuaris appUAB
- Incidència Lentitud Jira
- Incidència Microsoft 365
- Incidència general llistes de distribució
- Incidència HOMINIS (Gestions Personals)
- Incidència general xarxa B3

### Agost

- Incidència general Wifi i xarxa Sant Pau

### Setembre

- Incidència general AppUAB
- Incidència Xarxa a Ciències
- Incidència Xarxa Wifi UAB
- Incidència xarxa Ciències socials
- Incidència xarxa UD Sant Pau

## 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	417	30	7,19%
SID Ciències Socials	508	42	8,27%
SID Comunicació	329	16	4,86%
SID Educació	167	8	4,79%
SID Escola Enginyeria (SIEE)	251	15	5,98%
SID FTI (SERIM)	101	5	4,95%
SID Lletres i Psicologia	653	39	5,97%
SID Medicina	356	18	5,06%
SID Rectorat	203	8	3,94%
SID Sabadell	46	1	2,17%
SID Veterinària	142	4	2,82%



## FORMULARIS DE PETICIONS

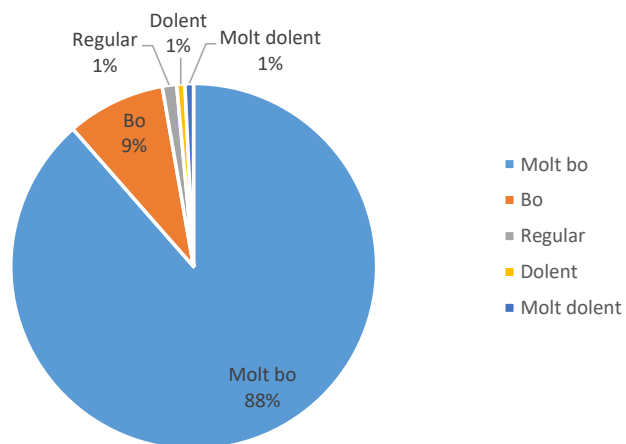


Formulari	Total
Necessites Ajuda?	98
Instal·lació o reparació de la presa de Xarxa	74
Reparació equip recomanat	71
Reserva d'IP	67
Sol·licitud obertura de ports	65
Reportar una Incidència	57
Compra d'equips diferents als recomanats	54
Alta compte personal	50
Altres peticions Telefonía	50
Activació Presa de Xarxa	46
Avaries aules informatitzades	45
Petició d'ordinador públic	40
Reparació Telefonía Fixa	36
Sol·licitud d'alta de NIU	33
Alta compte no personal	22
Campus Virtual	17
Alta espai de comunicació	16
Accés a Sales CPD	15
Baixa línia de telèfon	13
Consulta gestió de targeta	12
Roaming	11

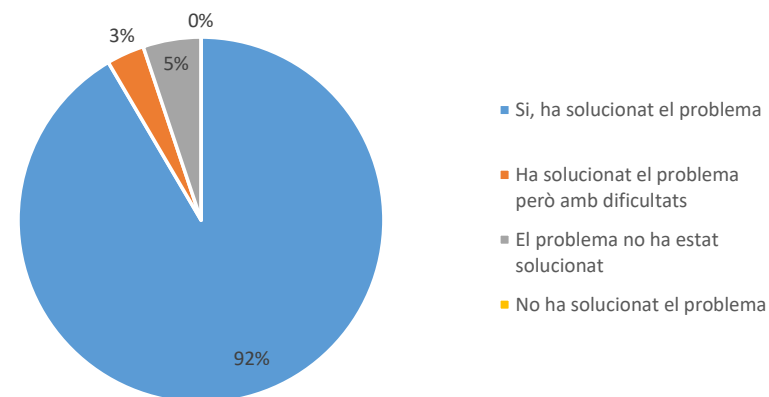
Formulari	Total
Petició de programari	10
Accessos del campus	10
Sol·licitud de fuetó	10
Llistes de distribució	8
Reparació terminal	8
Instal·lacions especials de Xarxa	8
Canvi de responsable	7
Incidències Aplicació SUMMA per la FUAB	6
Renovació terminal	6
Petició fulls d'Exàmens	5
Alta e-Formulari	5
Certificat de Servidor	5
SSO - Servei d'Autenticació Centralitzat	4
Canvi Equip Connectat a la Xarxa	4
Tarifa de dades	4
Alta línia de telèfon	3
Gestionar un ordinador diferent als recomanats	3
Ampliació cobertura Wifi	2
Alta d'impressores	2
Enregistrament en directe	2
Baixa compte de correu	2
<b>Total</b>	<b>1.006</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?



401  
enquestes  
respostes