

Informe de Seguiment CAS

Primer trimestre 2026



UAB
Universitat Autònoma
de Barcelona





Índex

- 01 Estadístiques sobre els casos registrats
- 02 Comparativa i evolució de les trucades
- 03 Casos registrats per dia del mes
- 04 Diari d'incidents
- 05 Casos registrats per facultat
- 06 Formularis de peticions
- 07 Qualitat del servei de suport



Estadístiques sobre els casos registrats

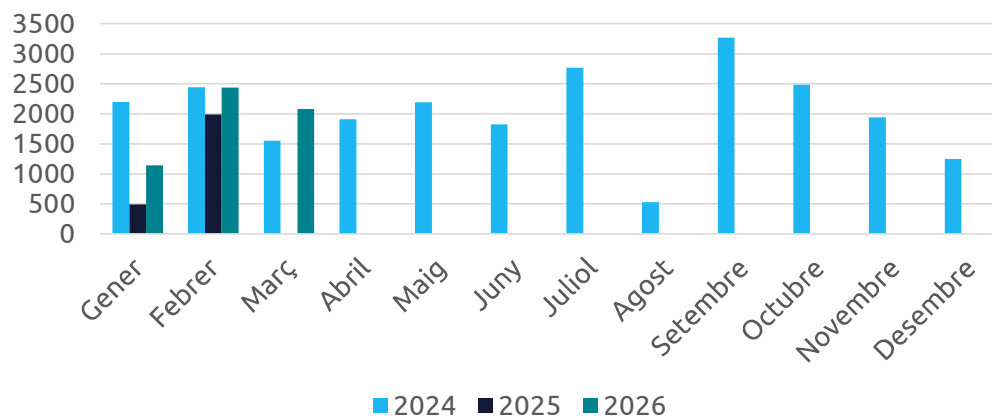
Indicador	Valor	
Total de casos registrats	7947	
Queixes	0,11%	9
Peticions	18,32%	1456
Incidències	12,48%	992
Consultes	69,08%	5490
Total de casos tancats	6113	
Resolts en menys de 30 minuts	84,95%	5193
Resolts sense passar per altres departaments	97,78%	5977



Comparativa i evolució de les trucades

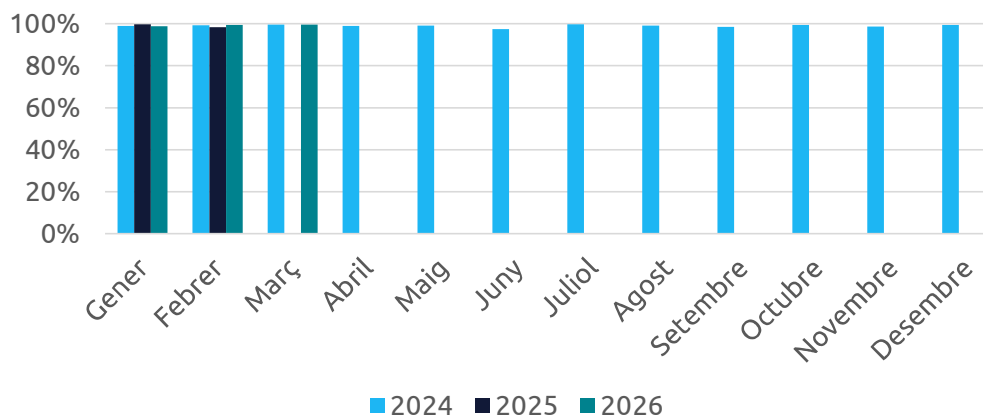
Trucades rebudes

	2024	2025	2026
Gener	2200	490	1144
Febrer	2442	1989	2439
Març	1552	n/d *	2082
Abril	1908	n/d *	
Maig	2195	n/d *	
Juny	1822	n/d *	
Juliol	2766	n/d *	
Agost	529	n/d *	
Setembre	3272	n/d *	
Octubre	2487	n/d *	
Novembre	1942	n/d *	
Desembre	1248	n/d *	



Trucades ateses

	2024	2025	2026
Gener	98,92%	99,74%	98,81%
Febrer	99,30%	98,32%	99,33%
Març	99,55%	n/d *	99,51%
Abril	98,90%	n/d *	
Maig	99,07%	n/d *	
Juny	97,36%	n/d *	
Juliol	99,66%	n/d *	
Agost	99,09%	n/d *	
Setembre	98,55%	n/d *	
Octubre	99,38%	n/d *	
Novembre	98,70%	n/d *	
Desembre	99,42%	n/d *	



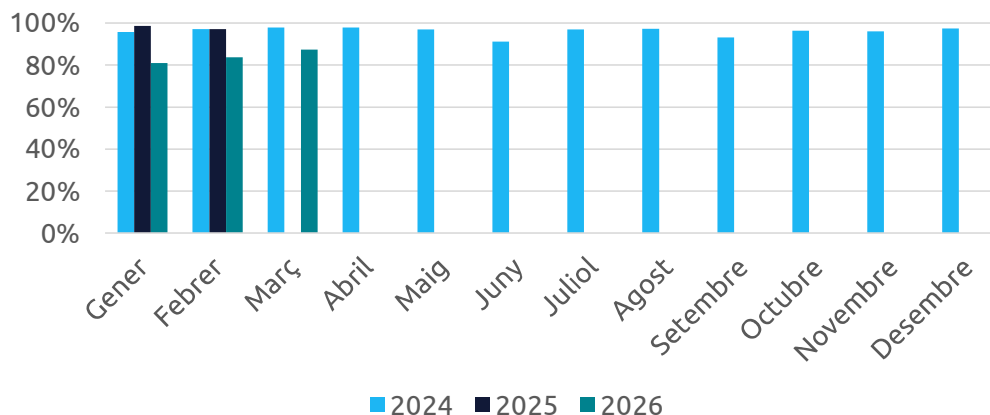
* Dades no disponibles per incidència amb la centralita del CAS



Comparativa i evolució de les trucades

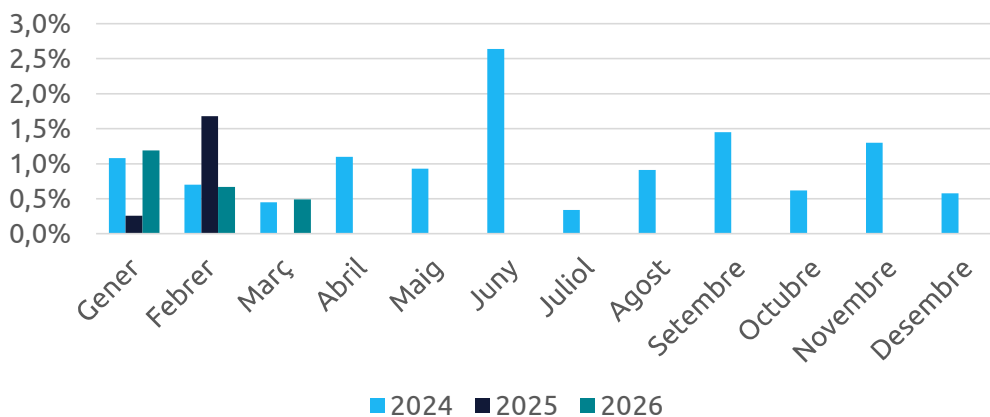
Trucades ateses en Menys de 30s

	2024	2025	2026
Gener	95,72%	98,69%	80,92%
Febrer	97,09%	97,05%	83,66%
Març	97,91%	n/d *	87,42%
Abril	97,90%	n/d *	
Maig	96,97%	n/d *	
Juny	91,16%	n/d *	
Juliol	96,99%	n/d *	
Agost	97,26%	n/d *	
Setembre	93,21%	n/d *	
Octubre	96,40%	n/d *	
Novembre	96,10%	n/d *	
Desembre	97,49%	n/d *	



Trucades perdudes

	2024	2025	2026
Gener	1,08%	0,26%	1,19%
Febrer	0,70%	1,68%	0,67%
Març	0,45%	n/d *	0,49%
Abril	1,10%	n/d *	
Maig	0,93%	n/d *	
Juny	2,64%	n/d *	
Juliol	0,34%	n/d *	
Agost	0,91%	n/d *	
Setembre	1,45%	n/d *	
Octubre	0,62%	n/d *	
Novembre	1,30%	n/d *	
Desembre	0,58%	n/d *	



* Dades no disponibles per incidència amb la centraleta del CAS



Casos registrats per dia del mes

2787

Gener	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	6	33	6	19	43	27	171	190	140	8	19	219	145	138	138	142
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	20	10	180	132	120	119	97	14	21	162	144	120	94	100	10	

2897

Febrer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	14	177	131	122	117	110	6	8	194	204	160	102	128	7	15	190
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28				
	160	161	114	112	11	16	134	149	121	122	101	11				

2263

Març	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	9	127	117	124	94	91	5	4	114	106	97	108	79	6	12	131
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	119	99	112	83	6	8	126	113	109	93	105	4	7	31	24	



Diari d'incidents

Gener

- Incidència Hominis
- Incidència Xarxa Ciències
- Incidència Xarxa Educació
- Incidència Portafirmes
- Incidència centraleta CAS
- Incidència Xarxa Comunicació

Febrer

- Incidència Centraleta CAS
- Incidència APP UAB

Març

- Incidència Dipòsit Digital de Documents de la UAB



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	624	42	6,73%
SID Ciències Socials	574	38	6,62%
SID Comunicació	387	29	7,49%
SID Educació	197	4	2,03%
SID Escola Enginyeria (SIEE)	277	18	6,50%
SID FTI (SERIM)	116	9	7,76%
SID Lletres i Psicologia	670	34	5,07%
SID Medicina	504	30	5,95%
SID Rectorat	347	30	8,65%
SID Sabadell	37	3	8,11%
SID Veterinària	205	13	6,34%



Formularis de peticions

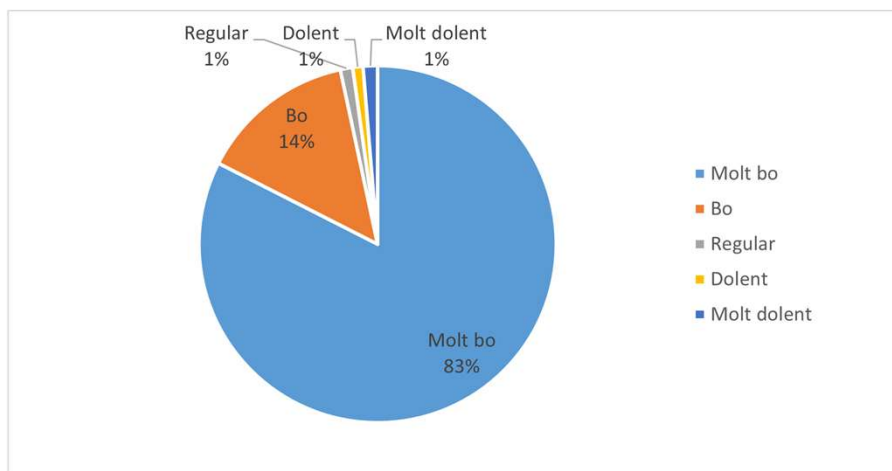
Formulari	Total
Creació d'equip de Teams	189
Necessites Ajuda?	139
Llistes de distribució	105
Sol·licitud de llicència per a programari addicional	103
Reportar una Incidència	88
Compra d'equips diferents als recomanats	86
Sol·licitud obertura de ports	84
Reparació equip recomanat	74
Alta compte personal	74
Instal·lació o reparació de la presa de Xarxa	65
Reparació	52
Campus virtual	52
Sol·licitud d'alta d'ordinador no actualitzable per motius tècnics	51
Activació Presa de Xarxa	49
Alta compte no personal	48
Ampliació de quota de OneDrive	41
CX - Reserva IP	41
Sol·licitud d'alta de NIU	38
Petició d'ordinador públic	36
Altres peticions de telefonia fixa	33
Canvi de responsable	31

Formulari	Total
Instal·lacions especials de Xarxa	31
Petició fulls d'Exàmens	28
Reserva IP reservaip.uab.cat	28
Accessos del campus	19
Alta a la Gestió de BADUS	17
Altres peticions de telefonia mòbil	16
Certificat de Servidor	15
Alta terminal	14
Roaming	14
Avaries aules informatitzades	13
Accés Edifici D	13
Incidències Aplicació SUMMA per la FUAB	13
Consulta gestió de targeta	11
Petició sobre Housing	11
Alta d'impressores	10
Petició de programari	8
Baixa terminal	7
Accés a Sales CPD	7
Canvi Equip Connectat a la Xarxa	7
Baixa compte de correu	7
Altres peticions	75
Total	1843

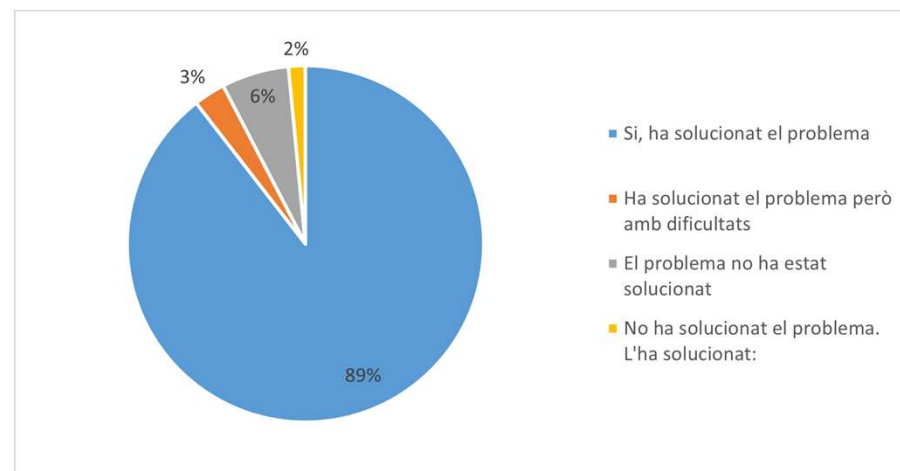


Qualitat del servei de suport

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?



537
enquestes
respostes