



# Informe de Seguiment del CAS

Quart trimestre 2025

**UAB**  
Universitat Autònoma  
de Barcelona

© Capgemini 2024. All rights reserved





# Índex

- Estadístiques sobre els casos registrats
- Comparativa i evolució de les trucades
- Casos registrats per dia del mes
- Diari d'incidents
- Casos registrats per facultat
- Formularis de peticions
- Qualitat del servei de suport

## ESTADÍSTIQUES SOBRE ELS CASOS REGISTRATS



| Indicador                                        | %      | Valor       |
|--------------------------------------------------|--------|-------------|
| <b>Total de casos registrats</b>                 |        | <b>7164</b> |
| Casos registrats com a Queixes                   | 0,03%  | 2           |
| Casos registrats com a Peticions                 | 18,93% | 1356        |
| Casos registrats com a Incidències               | 12,28% | 880         |
| Casos registrats com a Consultes                 | 68,76% | 4926        |
| <b>Total de casos tancats</b>                    |        | <b>6696</b> |
| Casos resolts en menys de 30 minuts              | 61,07% | 4089        |
| Casos resolts sense passar a altres departaments | 82,53% | 5526        |

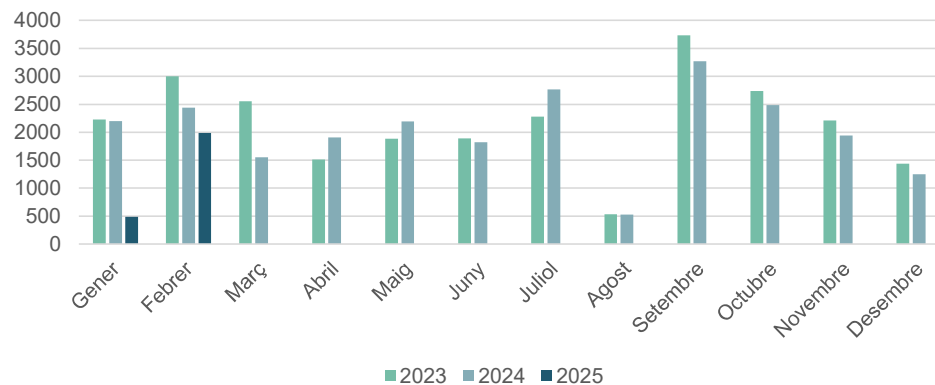
## COMPARATIVA I EVOLUCIÓ DE LES TRUCADES



### Trucades rebudes

|                 | 2023 | 2024 | 2025  |
|-----------------|------|------|-------|
| <b>Gener</b>    | 2231 | 2200 | 490   |
| <b>Febrer</b>   | 3003 | 2442 | 1989  |
| <b>Març</b>     | 2553 | 1552 | n/d * |
| <b>Abril</b>    | 1513 | 1908 | n/d * |
| <b>Maig</b>     | 1887 | 2195 | n/d * |
| <b>Juny</b>     | 1892 | 1822 | n/d * |
| <b>Juliol</b>   | 2283 | 2766 | n/d * |
| <b>Agost</b>    | 535  | 529  | n/d * |
| <b>Setembre</b> | 3733 | 3272 | n/d * |
| <b>Octubre</b>  | 2740 | 2487 | n/d * |
| <b>Novembre</b> | 2210 | 1942 | n/d * |
| <b>Desembre</b> | 1440 | 1248 | n/d * |

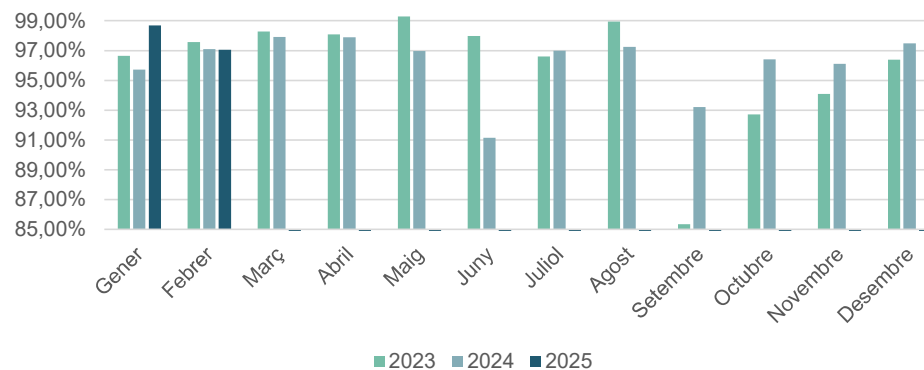
\* Dades no disponibles per incidència amb la centralita del CAS



### Trucades ateses

|                 | 2023    | 2024   | 2025   |
|-----------------|---------|--------|--------|
| <b>Gener</b>    | 99,65%  | 98,92% | 99,74% |
| <b>Febrer</b>   | 99,54%  | 99,30% | 98,32% |
| <b>Març</b>     | 99,67%  | 99,55% | n/d *  |
| <b>Abril</b>    | 99,59%  | 98,90% | n/d *  |
| <b>Maig</b>     | 100,00% | 99,07% | n/d *  |
| <b>Juny</b>     | 99,87%  | 97,36% | n/d *  |
| <b>Juliol</b>   | 99,44%  | 99,66% | n/d *  |
| <b>Agost</b>    | 99,74%  | 99,09% | n/d *  |
| <b>Setembre</b> | 93,70%  | 98,55% | n/d *  |
| <b>Octubre</b>  | 98,27%  | 99,38% | n/d *  |
| <b>Novembre</b> | 98,37%  | 98,70% | n/d *  |
| <b>Desembre</b> | 98,38%  | 99,42% | n/d *  |

\* Dades no disponibles per incidència amb la centralita del CAS



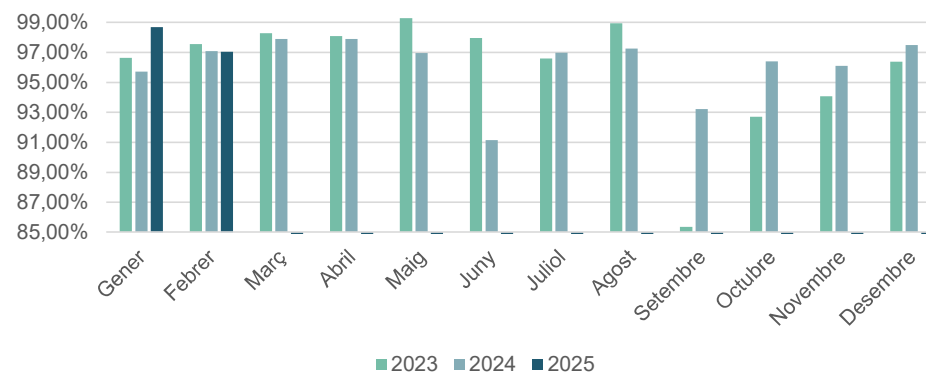
## COMPARATIVA I EVOLUCIÓ DE LES TRUCADES



### Trucades ateses en menys de 30 segons

|                 | 2023   | 2024   | 2025   |
|-----------------|--------|--------|--------|
| <b>Gener</b>    | 96,65% | 95,72% | 98,69% |
| <b>Febrer</b>   | 97,56% | 97,09% | 97,05% |
| <b>Març</b>     | 98,28% | 97,91% | n/d *  |
| <b>Abril</b>    | 98,10% | 97,90% | n/d *  |
| <b>Maig</b>     | 99,29% | 96,97% | n/d *  |
| <b>Juny</b>     | 97,97% | 91,16% | n/d *  |
| <b>Juliol</b>   | 96,60% | 96,99% | n/d *  |
| <b>Agost</b>    | 98,96% | 97,26% | n/d *  |
| <b>Setembre</b> | 85,35% | 93,21% | n/d *  |
| <b>Octubre</b>  | 92,71% | 96,40% | n/d *  |
| <b>Novembre</b> | 94,08% | 96,10% | n/d *  |
| <b>Desembre</b> | 96,38% | 97,49% | n/d *  |

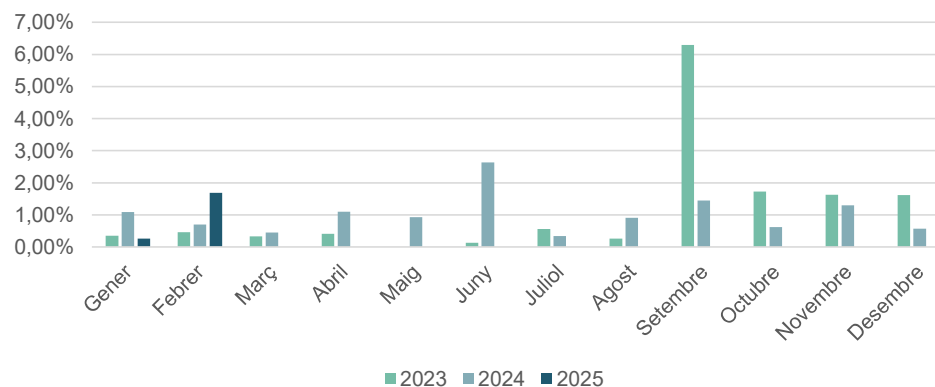
\* Dades no disponibles per incidència amb la centralita del CAS



### Trucades perdudes

|                 | 2023  | 2024  | 2025  |
|-----------------|-------|-------|-------|
| <b>Gener</b>    | 0,35% | 1,08% | 0,26% |
| <b>Febrer</b>   | 0,46% | 0,70% | 1,68% |
| <b>Març</b>     | 0,33% | 0,45% | n/d * |
| <b>Abril</b>    | 0,41% | 1,10% | n/d * |
| <b>Maig</b>     | 0,00% | 0,93% | n/d * |
| <b>Juny</b>     | 0,13% | 2,64% | n/d * |
| <b>Juliol</b>   | 0,56% | 0,34% | n/d * |
| <b>Agost</b>    | 0,26% | 0,91% | n/d * |
| <b>Setembre</b> | 6,30% | 1,45% | n/d * |
| <b>Octubre</b>  | 1,73% | 0,62% | n/d * |
| <b>Novembre</b> | 1,63% | 1,30% | n/d * |
| <b>Desembre</b> | 1,62% | 0,58% | n/d * |

\* Dades no disponibles per incidència amb la centralita del CAS



## CASOS REGISTRATS PER DIA DEL MES



3056

| Octubre        | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   | 10  | 11  | 12  | 13  | 14  | 15  | 16  |
|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Tiquets oberts | 173 | 143 | 102 | 11  | 14  | 164 | 130 | 154 | 113 | 103 | 5   | 9   | 145 | 140 | 153 | 147 |
|                | 17  | 18  | 19  | 20  | 21  | 22  | 23  | 24  | 25  | 26  | 27  | 28  | 29  | 30  | 31  |     |
|                | 94  | 9   | 4   | 132 | 113 | 120 | 135 | 92  | 1   | 12  | 140 | 125 | 128 | 144 | 101 |     |

2310

| Novembre       | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   | 6  | 7  | 8   | 9   | 10  | 11  | 12  | 13  | 14  | 15 | 16 |
|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|
| Tiquets oberts | 9   | 12  | 133 | 100 | 137 | 63 | 97 | 5   | 11  | 136 | 115 | 113 | 112 | 113 | 12 | 13 |
|                | 17  | 18  | 19  | 20  | 21  | 22 | 23 | 24  | 25  | 26  | 27  | 28  | 29  | 30  |    |    |
|                | 165 | 108 | 104 | 92  | 105 | 12 | 15 | 126 | 117 | 105 | 113 | 96  | 3   | 0   |    |    |

1798

| Desembre       | 1   | 2   | 3   | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9   | 10  | 11 | 12 | 13 | 14 | 15  | 16  |
|----------------|-----|-----|-----|----|----|----|----|----|-----|-----|----|----|----|----|-----|-----|
| Tiquets oberts | 138 | 139 | 141 | 93 | 87 | 4  | 9  | 14 | 126 | 113 | 96 | 93 | 8  | 11 | 132 | 133 |
|                | 17  | 18  | 19  | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25  | 26  | 27 | 28 | 29 | 30 | 31  |     |
|                | 96  | 87  | 82  | 8  | 6  | 29 | 26 | 19 | 5   | 3   | 5  | 7  | 42 | 22 | 24  |     |

## DIARI D'INCIDENTS



### Octubre

- Caiguda xarxa Sant Pau
- Problemes d'accés Campus Virtual
- Incidència xarxa Enginyeria
- Incidència xarxa Edifici Blanc i CC
- Incidència actualització Windows 11

---

### Novembre

- Incidència serveis Microsoft
- Incidència accés validació UNIFICAT
- Incidència servei bústia de veu
- Incidència AppUAB
- Incidència xarxa Ciències
- Incidència xarxa Plaça Cívica
- Caiguda Cloudflare

---

### Desembre

- Incidència pantalla blava equips gestionats





## CASOS REGISTRATS PER FACULTAT



| Facultats                    | Casos oberts pel CAS per<br>SID vinculat | Casos oberts pel CAS<br>escalats al SID | % Casos escalats al<br>SID |
|------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|
| SID Ciències i Biociències   | 525                                      | 39                                      | 7,43%                      |
| SID Ciències Socials         | 564                                      | 49                                      | 8,69%                      |
| SID Comunicació              | 378                                      | 39                                      | 10,32%                     |
| SID Educació                 | 193                                      | 12                                      | 6,22%                      |
| SID Escola Enginyeria (SIEE) | 324                                      | 17                                      | 5,25%                      |
| SID FTI (SERIM)              | 59                                       | 4                                       | 6,78%                      |
| SID Lletres i Psicologia     | 526                                      | 51                                      | 9,70%                      |
| SID Medicina                 | 380                                      | 36                                      | 9,47%                      |
| SID Rectorat                 | 306                                      | 45                                      | 14,71%                     |
| SID Sabadell                 | 44                                       | 5                                       | 11,36%                     |
| SID Veterinària              | 154                                      | 16                                      | 10,39%                     |



## FORMULARIS DE PETICIONS

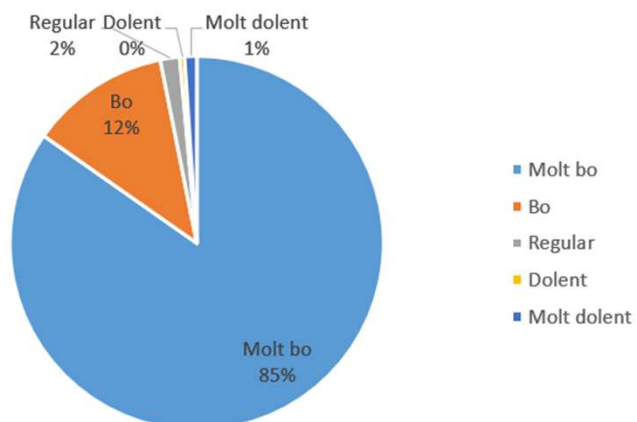


| Formulari                                            | Total |
|------------------------------------------------------|-------|
| Canvi Equip Connectat a la Xarxa                     | 189   |
| Creació d'equip de Teams                             | 147   |
| Certificat de Servidor                               | 112   |
| Necessites Ajuda?                                    | 105   |
| Reportar una Incidència                              | 92    |
| Compra d'equips diferents als recomanats             | 91    |
| Reparació equip recomanat                            | 80    |
| Sol·licitud obertura de ports                        | 77    |
| Activació Presa de Xarxa                             | 69    |
| Instal·lació o reparació de la presa de Xarxa        | 69    |
| Alta compte personal                                 | 65    |
| Sol·licitud de llicència per a programari addicional | 48    |
| Ampliació de quota de onedrive                       | 46    |
| Petició d'ordinador públic                           | 45    |
| Altres peticions de telefonia fixa                   | 39    |
| Llistes de distribució                               | 38    |
| Reparació                                            | 37    |
| Sol·licitud d'alta de NIU                            | 36    |
| Alta compte no personal                              | 36    |
| Reserva IP                                           | 34    |

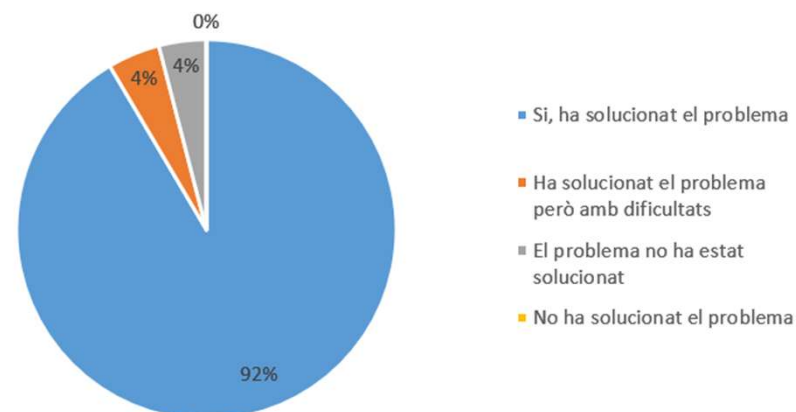
| Formulari                                      | Total       |
|------------------------------------------------|-------------|
| Instal·lacions especials de Xarxa              | 34          |
| Campus virtual                                 | 30          |
| Petició fulls d'Exàmens                        | 29          |
| Petició de programari                          | 26          |
| Altres peticions de telefonia mòbil            | 24          |
| Avaries aules informatitzades                  | 23          |
| Sol·licitud de fuetó                           | 18          |
| Canvi de responsable                           | 17          |
| Renovació terminal                             | 15          |
| Petició sobre Housing                          | 14          |
| Roaming                                        | 13          |
| Consulta Tramitador                            | 10          |
| Gestionar un ordinador diferent als recomanats | 10          |
| Accessos del campus                            | 10          |
| Alta d'impressores                             | 9           |
| Dispositiu MFA                                 | 8           |
| Alta línia de telèfon                          | 8           |
| Alta a la Gestió de BADUS                      | 7           |
| Incidències Aplicació SUMMA per la FUAB        | 7           |
| Consulta gestió de targeta                     | 7           |
| Altres                                         | 63          |
| <b>Total</b>                                   | <b>1837</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?



413  
enquestes  
respostes