


Ajuntament  de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS PALMAACTIVA 2016										PalmaActiva				
Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	TOTALS
1. Es respondrà el 85% dels correus electrònics que demanen informació a través de la plataforma web en un termini màxim de 2 dies laborables des de la data en què es rebi el correu. En el 15% restant es donarà la informació en un termini màxim de 4 dies laborables.	1. Percentatge de missatges electrònics que responem amb la informació demanada en un termini màxim de dos dies hàbils.	Indicador mensual	80%	100%	100%	100%	No hi ha incidèn.	No hi ha incidèn.	100%	80%	100%	100%	67%	100%	100%	95%
2. Es podrà fer la inscripció del curs 24 hores al dia tots els dies de l'any durant el període d'inscripció	2. Percentatge de dies sense incidències	Indicador mensual	90%	100%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	51%	67%	100%	93%
3. El 80% dels usuaris dels cursos de 10 hores o més valorarà amb una puntuació igual o superior a 8 el compliment de les seves expectatives. El 20% restant no el valorarà amb una puntuació inferior a 5 punts.	3. Percentatge d'usuaris dels cursos de 10 hores o més que valoren amb una puntuació igual o superior a 8 el compliment de les seves expectatives (qüestionari cursos 10 hores o més).	Indicador mensual	75%	87,50%	81,79%	74,80%	86,83%	88,64%	84,88%	86,92%	60,00%	97,92%	86,35%	100,00%	100,00%	86%
4. El 80% dels usuaris dels cursos de 10 hores o més valorarà amb una puntuació igual o superior a 8 els docents. El 20% restant no el valorarà amb una puntuació inferior a 5 punts.	4. Percentatge d'usuaris dels cursos de 10 hores o més que valoren amb una puntuació igual o superior a 8 els docents (qüestionari cursos 10 hores o més).	Indicador mensual	75%	72,89%	86,02%	85,39%	94,96%	94,42%	96,31%	94,99%	84,06%	98,43%	91,76%	91,60%	80,07%	89%
5. El 80% dels usuaris dels cursos de 10 hores o més valorarà amb una puntuació igual o superior a 8 el tracte del personal de PALMAACTIVA. El 20% restant no el valorarà amb una puntuació inferior a 5 punts.	5. Percentatge d'usuaris dels cursos de 10 hores o més que valoren amb una puntuació igual o superior a 8 el tracte del personal de PALMAACTIVA (qüestionari cursos 10 hores o més).	Indicador mensual	75%	86,67%	90,25%	86,78%	91,42%	92,33%	92,61%	92,46%	80,00%	100,00%	93,39%	100,00%	100,00%	92%
6. El 80% dels usuaris dels cursos de 10 hores o més valorarà amb una puntuació igual o superior a 8 l'organització del curs. El 20% restant no la valorarà amb una puntuació inferior a 5 punts.	6. Percentatge d'usuaris dels cursos de 10 hores o més que valoren amb una puntuació igual o superior a 8 l'organització del curs (qüestionari cursos 10 hores o més).	Indicador mensual	75%	87,50%	86,89%	78,60%	93,01%	86,73%	89,08%	91,76%	90,00%	95,83%	85,81%	90,92%	90,74%	89%
7. Al 100% dels cursos de 10 hores o més que obtinguin una valoració global inferior a 8 punts s'establirà una acció correctiva.	7. Percentatge de cursos de 10 hores o més que han obtingut una valoració global inferior a 8 punts en què s'ha establert una acció correctiva.	Indicador mensual	75%	100%	No hi ha incidències.	100%	No hi ha incidències.	No hi ha incidències.	No hi ha incidències.	100%	No hi ha incidències.	No hi ha incidències.	100%	100%	No hi ha incidències.	100%
8. Es contestaran les queixes en un temps inferior a 10 dies laborables.	8. Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 10 dies laborables.	Indicador mensual	90%	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS

NC: NO HI HA COMPROMÍS

NI: NO HI HA INCIDÈNCIES

Les dades es publicaran amb dos mesos de diferència respecte del mes de publicació