


Ajuntament  de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT 2014 DELS INDICADORS DE QUALITAT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA														
Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	gen-14	feb-14	mar-14	abr-14	mai-14	jun-14	jul-14	ago-14	set-14	oct-14	nov-14	des-14	TOTAL
				1. El temps mitjà d'espera a les OAC no ha de superar els 10 minuts en el 90% dels dies. En el 10% restant no ha de superar els 15 minuts.	1.1 Temps mitjà d'espera.	OAC amb gestor de COES (Cort, Sant Ferran, Avingudes, Pere Garau i S'Escorador)	12	0:05:48	0:03:14	0:03:14	0:04:59	0:04:12	0:03:53	0:05:28	0:04:10	0:03:43
1. El temps mitjà d'espera a les OAC no ha de superar els 10 minuts en el 90% dels dies. En el 10% restant no ha de superar els 15 minuts.	1.2 Percentatge de casos en els quals el temps d'espera percebut no supera els 10 minuts (OAC sense gestor de coes).		80%	97,95%	98,61%	99,16%	98,63%	99,31%	98,54%	99,28%	99,36%	99,24%	98,83%	100,00%	99,14%	99,00%
2. Els usuaris de les OAC han de ser atesos de forma amable, amb interès i bona disposició. En una escala d'1 a 5 la puntuació mitjana dels usuaris enquestats ha de superar el 4.	2. Índex de satisfacció de la pregunta relativa a amabilitat i disposició del personal a les enquestes.	Enquesta anual													4,86	4,86
3. El 90% dels usuaris del SAT-010 han de ser atesos sense espera.	3. Percentatge de telefonades sense temps d'espera.		80%	97,53%	98,79%	98,25%	97,84%	98,79%	98,79%	98,06%	97,83%	98,69%	98,44%	98,82%	97,41%	98,27%
4. El 100% de les telefonades al SAT-010 han de ser ateses en un temps inferior a 8 segons.	4. Percentatge de telefonades al SAT-010 ateses en un temps inferior a 8 segons.		No més del 95 %	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100,00%
5. El temps mitjà d'espera en coa dels usuaris del SAT-010 ha de ser inferior a 3 segons en el 100% de les telefonades.	5. Percentatge de telefonades al SAT-010 ateses en un temps mitjà d'espera en coa inferior a 3 segons.		No >5	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100,00%
6. La informació continguda a la base de dades s'ha d'actualitzar diàriament, els dies laborables.	6. Nombre d'actualitzacions de la base de dades al mes/dies laborables del mes.		<90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100,00%	100,00%
7. Els usuaris del SAT-010 han de ser atesos de forma amable i respectuosa. El resultat de la valoració dels usuaris ha de ser superior a 9, en una escala d'1 a 10.	7. Resultat de la pregunta 1 de l'enquesta de satisfacció dels usuaris SAT-010 relativa a l'atenció.	Enquesta anual													9,14	9,14
8. La targeta ciutadana s'ha d'entregar al moment en el 95% dels casos en què els usuaris aportin la documentació necessària per a tramitar la seva sol·licitud.	8. Percentatge de targetes entregades al moment.		< 85%	99,82%	99,75%	99,51%	99,94%	99,88%	100,00%	99,67%	99,92%	99,82%	99,84%	100,00%	100,00%	99,85%
9. Els certificats de residència per a viatge s'han de poder obtenir immediatament al web municipal* en el 95% dels casos, utilitzant el certificat digital com a element d'identificació.	9. Percentatge de certificats de residència per a viatge obtinguts immediatament al web.	*Seu electrònica (www.palmademallorca.es)	< 85%	98,80%	94,34%	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	98,42%	98,67%	100%	98,05%
10. En el 100% dels casos s'ha de poder enregistrar documentació al Registre Electrònic de l'Ajuntament* els 7 dies de la setmana les 24 hores del dia, utilitzant el certificat digital com a element d'identificació.	10. Percentatge de documentació enregistrada al Registre Electrònic de l'Ajuntament.	*Seu electrònica (www.palmademallorca.es)	<90%	98,80%	94,34%	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	98,42%	98,67%	100%	98,05%
11. S'ha de contestar el 100% de les queixes relatives a la gestió del servei d'atenció a la ciutadania en un temps igual o inferior a 15 dies laborables.	11. Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 15 dies.		NC si < 75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	No hi ha DMS	90,91%
12. El 95% dels correus electrònics (enviats a ajuntament@palma.es) es contestaran el mateix dia en què es reben o el següent dia hàbil. El 5% restant es contestarà abans de 4 dies hàbils.	12. Percentatge de correus electrònics (enviats a ajuntament@palma.es) que es contesten el mateix dia en què es reben o el següent dia hàbil.		<95%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96,62%	99,66%
INCOMPLIMENTS	Compromisos 9 i 10 (abans compromisos 11 i 12)	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-54202	Estat: Tramitada	No hi ha persona que substitueixi a la que ens donava la informació per fer el seguiment dels indicadors 11 i 12. S'ha demanat en repetides ocasions a responsables de l'IMI, tant aprofitant reunions amb ells, com a través de correus electrònic, de quina manera o a través de quina persona podem tenir la informació necessària per fer el seguiment dels indicadors 11 i 12. A data 22 d'octubre de 2014, no ens han indicat qui pot assumir aquestes tasques.												
INCOMPLIMENTS	Compromís 1	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-57675	Estat: Tramitada	Els mesos de juliol i agost no s'han pogut obtenir les dades de l'OAC L'Arenal pel que fa al compromís 1.- Un mes per vacances de la responsable i l'altre per tancament de l'oficina. Aquesta OAC no té cap de negociat.- Es contactarà amb el personal de l'oficina per tal de trobar una solució per a les dades en que no treballi l'administrativa que fa les tasques de recopilació d'aquestes dades.												
INCOMPLIMENTS NOVEMBRE	Compromís 11	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-59869	Estat: Tramitada	El mes de novembre no s'ha complert el compromís ja que la única queixa existent s'ha tramitat en 18 dies en lloc dels 15 establerts com a màxim. Aquest retard va ser motivat per la impossibilitat de tancar la DMS ja que contenia el símbol % que durant uns dies va donar error i impossibilitava tancar les DMS que el contenien. En data 28/11/2014 es va solucionar el problema.												

NC: No compromís en aquest mes
NI: No informació