


| Ajuntament  de Palma | | QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS PALMAACTIVA 2021 | | | | | | | | | | | | | | PalmaActiva | | | | |
|--|---|---|------------------------|-----------------|--|---------|--------|--|--|--|---------|--|-----------------|--|---------|-------------|---------|--|--------|---------|
| Compromisos | Indicadors | Observacions | Nivells d'incompliment | gen-21 | feb-21 | mar-21 | 1T | abr-21 | mai-21 | jun-21 | 2T | jul-21 | ago-21 | set-21 | 3T | oct-21 | nov-21 | des-21 | 4T | TOTAL |
| 1. Es respondrà el 80% dels correus electrònics que demanen informació a través de la plataforma web en un termini màxim de 3 dies laborables des de la data en què es rebí el correu. En el 20% 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 3 dies hàbils. | Indicador mensual | 70% | 98,44% | 100,00% | 96,10% | | 91,90% | 100,00% | 99,20% | | 100,00% | 100,00% | 100,00% | | 91,90% | 100,00% | 100,00% | | 98,13% |
| 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. Per tasques de manteniment el compromís s'entén assolit amb un 99% de compliment. | Indicador mensual | 90% | 100,00% | 99,97% | 99,99% | | 98,91% | 96,06% | 97,94% | | 99,98% | 99,61% | 99,87% | | 99,91% | 100,00% | 100,00% | | 99,35% |
| 3. Al 100% dels cursos de 10 hores o més que obtinguin una valoració global inferior a 8 punts s'establirà una acció correctiva. | 3.1. 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 | 90% | No hi ha cursos | No hi ha cursos amb valoració inferior a 8 | 100,00% | | No hi ha cursos amb valoració inferior a 8 | No hi ha cursos amb valoració inferior a 8 | No hi ha cursos amb valoració inferior a 8 | | No hi ha cursos amb valoració inferior a 8 | No hi ha cursos | No hi ha cursos amb valoració inferior a 8 | | 100,00% | 100,00% | No hi ha cursos amb valoració inferior a 8 | | 100,00% |
| | 3.2. Nombre de cursos amb avaluació inferior a 8 | Nombre de cursos amb avaluació inferior a 8 | | | 0 | 2 | | 0 | 0 | 0 | | 0 | | 0 | | 1 | 1 | 0 | | 4 |
| 4. El 80% dels usuaris dels cursos de 10 hores o més valorarà amb una puntuació igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb la valoració global del curs. El 20% restant no el valorarà amb una puntuació inferior a 5 punts. | 4.1. Percentatge d'usuaris dels cursos de 10 hores o més que valoren amb una puntuació igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb la valoració global del curs (qüestionari cursos 10 hores o més). | Indicador trimestral | 70% | | | | 91,11% | | | | 94,61% | | | | 99,18% | | | | 94,01% | 94,73% |
| | 4.2. Mitjana de valoració superior a 8 punts a la qüestió relacionada amb la valoració global del curs (qüestionari cursos 10 hores o més). | Indicador trimestral | 7 | | | | 9,18 | | | | 9,36 | | | | 9,36 | | | | 9,27 | 9,29 |
| 5. El 100% de les empreses que sol·liciten treballadors a PALMAACTIVA pel web, obtindran una primera resposta en un termini màxim de 2 dies laborables (comptats des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud) | 5.1. Percentatge d'empreses que sol·liciten treballadors a PALMAACTIVA per la web, amb primera resposta en un termini màxim de 2 dies laborables (comptats des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud) | Indicador mensual | 90% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | | 100,00% | 100,00% | 100,00% | | 100,00% | 100,00% | 100,00% | | 100,00% | 96,30% | 100,00% | | 99,69% |
| | 5.2. Numero total d'empreses que sol·liciten treballadors | Indicador mensual | | 14 | 13 | 17 | | 20 | 16 | 17 | | 29 | 39 | 33 | | 16 | 27 | 24 | | 265 |
| | 5.3. Numero d'empreses que sol·liciten treballadors als que no es respòn en el termini establert | Indicador mensual | | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | | 0 | 1 | 0 | | 1 |
| 6. El 80% dels usuaris del projecte de orientació laboral a majors de 45 anys (CANVAS) valorarà amb una puntuació igual o superior a 8 la qüestió relacionada amb la valoració global de l'activitat. El 20% restant no el valorarà amb una puntuació inferior a 5 punts. | 7.1. Percentatge dels usuaris del projecte de orientació laboral a majors de 45 anys (CANVAS) que valoren amb una puntuació igual o superior a 8 la qüestió relacionada amb la valoració global de l'activitat. | Indicador trimestral | 70% | | | | Ni | | | | 100,00% | | | | 100,00% | | | | 93,75% | 97,92% |
| | 7.2. Mitjana de valoració superior a 8 punts a la qüestió relacionada amb la valoració global. | Indicador trimestral | 7 | | | | | | | | 9,68 | | | | 9,24 | | | | 9,41 | 9,44 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|----------------------|--------------|--------------|--------------|---------|---------|--------------|--------------|--|-----------------------|---------|--------------|---------|---------|---------|---------|---|---------|---------|---------|
| 7. El 100% de les empreses que sol·liciten els serveis prestats pel Centre d'empreses de PALMAACTIVA (utilització d'espais), seran convocades per a la realització d'una entrevista en un termini màxim de 3 dies laborables (comptats des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud). | 8.1. Percentatge d'empreses que sol·liciten els serveis prestats pel Centre d'empreses de PALMAACTIVA (utilització d'espais) convocades per una entrevista en un termini màxim de 3 dies laborables (comptats des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud) | Indicador mensual | 80% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | | 100,00% | 100,00% | 100,00% | | No hi ha sol·licituds | 100,00% | 100,00% | | 71,43% | 100,00% | 100,00% | | 97,40% | | |
| | 8.2. Mitjana de dies. | Indicador mensual | 5 | 1,00 | 1,25 | 1,00 | | 1,00 | 1,67 | 1,00 | | 0,00 | 0,25 | 0,78 | | 4,29 | 3,00 | 1,00 | | 1,35 | | |
| | 8.3. Numero d'empreses que sol·liciten serveis. | Indicador mensual | | 2 | 4 | 1 | | 1 | 3 | 1 | | 0 | 4 | 9 | | 7 | 1 | 1 | | 34 | | |
| 8. El 100% de les sol·licituds dirigides a "Palma Film Office", obtindran una primera resposta en un termini màxim de 3 dies laborables (comptats des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud) | 9. Percentatge de sol·licituds dirigides a "Palma Film Office", amb una primera resposta en un termini màxim de 3 dies laborables (comptats des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud) | Indicador mensual | 90% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | | 100,00% | 100,00% | 100,00% | | 100,00% | 100,00% | 100,00% | | 100,00% | 100,00% | 100,00% | | 100,00% | | |
| | 9. El 100% de las sol·licituds per donar-se d'alta com a empreses, obtindran una primera resposta en un termini màxim de 2 dies laborables (comptats des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud) | Percentatge de sol·licituds que sol·liciten donar-se de alta al Punt PAE, per mitjà del formulari web | Indicador trimestral | | | | | 100,00% | | | | | | | | 100,00% | | | | | 100,00% | 100,00% |
| 10. El 80% de les empreses donades d'alta al Punt PAE, valorarà amb una puntuació igual o superior a 8 la qüestió relacionada amb la valoració global de l'activitat. El 20% restant, no el valorarà amb una puntuació inferior a 5 punts | 10.1 Percentatge d'altres d'empresa amb una puntuació igual o superior a 8 punts | Indicador trimestral | | | | | 100,00% | | | | | | | | 100,00% | | | | | 100,00% | 100,00% | |
| | 10.2. Mitjana de valoració superior a 8 punts a la qüestió relacionada amb la valoració global. | Indicador trimestral | | | | | 9,30 | | | | | | | | 9,50 | | | | | 9,40 | 9,60 | 9,45 |
| 11. El 70% dels usuaris del CIR valorarà amb una puntuació igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb l'atenció rebuda. El 30% restant no el valorarà amb una puntuació inferior a 5 punts. | 11.1. Percentatge dels usuaris del CIR que valoren amb una puntuació igual o superior al 8. | Indicador trimestral | 70% | | | | | | | | | | | | 88,00% | | | | | 90,00% | 83,67% | 89,00% |
| | 11.2. Mitjana de valoració superior a 8 punts. | Indicador trimestral | 7 | | | | | | | | | | | | 8,92 | | | | | 9,13 | 8,61 | 9,02 |
| 12. El 100% de queixes es respondran en un termini màxim de 15 dies laborables. | 12.1 Percentatge de queixes que es responen en un termini màxim de 15 dies laborables. | Indicador mensual | 90% | No hi ha DMS | No hi ha DMS | No hi ha DMS | | 100,00% | No hi ha DMS | No hi ha DMS | | No hi ha DMS | 100,00% | No hi ha DMS | | 100,00% | 50,00% | 100,00% | | | 91,67% | |
| | 12.2 Nombre de queixes | Indicador mensual | NA | | | | | 1 | | | | | | 5 | | | 2 | 1 | 2 | | 11 | |
| NC: NO HI HA COMPROMÍS | NI: NO HI HA INCIDÈNCIES / NA: NO APLICA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |