



Compromisos	Indicadors	R	Observacions	Nivells d'incompliment	gen-24	feb-24	mar-24	1T	abr-24	mai-24	jun-24	2T	jul-24	ago-24	set-24	3T	oct-24	nov-24	des-24	4T	TOTAL	
1. El temps mitjà d'espera a les Oficines d'atenció a la ciutadania no serà superior a 10 minuts.	1. Temps mitjà d'espera.	OAC		12	0:09:07	0:07:17	0:08:35		0:09:28	0:07:07	0:11:17		0:08:29									0:08:46
2. El nivell de satisfacció quant a l'atenció rebuda (amable, amb interès i bona disposició) serà igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) per a un 70% de les persones usuàries de les OAC. El 30% restant l'avaluarà almenys amb un 5.	2.1. Índex de satisfacció. Pregunta relativa a amabilitat i disposició del personal a les enquestes.	OAC	Enquesta anual	<60%																		
	2.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb l'atenció rebuda (amable amb interès i bona disposició) de les persones usuàries de les OAC.			<7																		
3. El nivell de satisfacció quant als tràmits relacionats amb la targeta ciutadana a les OAC serà igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) per a un 70% de les persones usuàries. El 30% restant l'avaluarà almenys amb un 5.	3.1. Índex de satisfacció. Pregunta relativa al tràmit de targeta ciutadana.	OAC/TC	Enquesta anual	<60%																		
	3.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb al tràmit de targeta ciutadana.			<7																		
4. El 80% dels dies, la mitjana de temps de resposta de les cridades al 010, des del primer to, serà igual o inferior a 5 segons. El 20% restant no superarà els 8 segons de mitjana.	4. Percentatge de dies als que la mitjana de temps de resposta és igual o inferior a 5 segons.	SAT		<70%	96,77%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	97,66%		96,77%									98,74%
5. El nivell de satisfacció quant a l'atenció rebuda (amable, amb interès i bona disposició) ha de ser igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) per a un 70% de les persones usuàries del SAT-010. El 30% restant l'ha d'avaluar almenys amb un 5.	5.1. Índex de satisfacció. Pregunta 1 de l'enquesta de satisfacció dels usuaris SAT-010 relativa a l'atenció.	SAT	Enquesta anual	<60%																		
	5.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb l'atenció rebuda (amable amb interès i bona disposició) de les persones usuàries del SAT-010.			<7																		
6. El 95% dels correus electrònics (enviats a ajuntament@palma.cat) s'ha de contestar el mateix dia en què es rebien o el següent dia hàbil. El 5% restant s'ha de contestar abans de 4 dies hàbils.	6. Percentatge de correus electrònics (enviats a ajuntament@palma.cat) que es contesten el mateix dia en què es rebien o el següent dia hàbil.	SAT		<85%	100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%		100,00%									100,00%
7. El nivell de satisfacció quant a l'atenció rebuda (amable i bon tracte) ha de ser igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) per a un 70% de les persones usuàries del correu ajuntament@palma.cat. El 30% restant l'ha d'avaluar almenys amb un 5.	7.1. Índex de satisfacció. Pregunta 1 de l'enquesta de satisfacció dels usuaris del correu ajuntament@palma.cat relativa a l'atenció.	SAT	Enquesta (informació trimestral)	60%				87,60%					77,59%									
	7.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb l'atenció rebuda (amable i bon tracte) de les persones usuàries del correu ajuntament@palma.cat			<7					8,81						8,17							
8. En el 95% dels casos en què la targeta ciutadana s'hagi sol·licitat telemàticament s'ha d'enviar al domicili del ciutadà en un període màxim de tres dies laborables (des de l'arribada de la mateixa a la unitat administrativa). En el 5% restant s'ha de registrar abans de 5 dies laborables.	8.1. Percentatge de targetes enviades en un termini màxim de tres dies laborables des de la seva sol·licitud telemàtica.	Targeta Ciutadana		<90%	100,00%	100,00%	97,85%		98,47%	100,00%	99,21%		99,28%									99,26%
	8.2. Número de sol·licituds de targetes rebudes telemàticament.			139	130	93		131	112	126												

<p>9. El 95% de les DMS que arriben al Departament de Qualitat s'ha de registrar sempre el mateix dia en què es reben al Departament o l'endemà laborable. El 5% restant s'ha de registrar abans de 4 dies laborables.</p>	<p>9. Percentatge de DMS que arriben al Departament de Qualitat registrades el mateix dia o l'endemà laborable.</p>	<p>Qualitat</p>	<p>Es mesurarà sistemàticament a través de: -Comprovació mensual del total de DMS enregistrades en el mes. *1</p>	<p><85</p>	<p>99,35%</p>	<p>98,87%</p>	<p>99,33%</p>	<p></p>	<p>94,99%</p>	<p>98,11%</p>	<p>96,37%</p>	<p></p>	<p>96,37%</p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p>97,63%</p>
<p>10. El termini de tramitació de les queixes serà com a màxim de 20 dies laborables en el 75% del casos. En el 25% restant no se superaran els 60 dies laborables.</p>	<p>10. Percentatge de queixes que es resolen abans de 20 laborables.</p>	<p>Qualitat</p>		<p><65%</p>	<p>24,36%</p>	<p>64,19%</p>	<p>73,49%</p>	<p></p>	<p>73,37%</p>	<p>80,11%</p>	<p>81,46%</p>	<p></p>	<p>80,29%</p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p>68,18%</p>
<p>11. El Departament de Qualitat elaborarà un informe trimestral amb les estadístiques referents a enregistrament i tramitació de DMS, el qual es publicarà a la intranet i al web municipal en el mes següent al darrer mes del trimestre (abans de 22 dies laborables).</p>	<p>11. Nombre de dies laborables transcorreguts des del final del mes i la publicació de l'informe.</p>	<p>Qualitat</p>			<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p>20</p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p>18</p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p>19</p>
<p>12. El 80% de les queixes s'ha de respondre atenent els criteris de qualitat en la resposta establerts pel Departament de Qualitat. En el 20% restant s'ha d'enviar un correu electrònic als resolutors en què s'indiqui la incorrecció.</p>	<p>12. Percentatge de queixes que es responen atenent els criteris de qualitat establerts.</p>	<p>Qualitat</p>		<p><70</p>	<p>98,25%</p>	<p>94,56%</p>	<p>91,32%</p>	<p></p>	<p>92,27%</p>	<p>94,03%</p>	<p>95,98%</p>	<p></p>	<p>94,86%</p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p>94,47%</p>
<p>13. 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.</p>	<p>13.1 Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 15 dies laborables.</p>	<p>Qualitat</p>		<p>NC si < 75%</p>	<p>100,00%</p>	<p>100,00%</p>	<p>95,24%</p>	<p></p>	<p>100,00%</p>	<p>88,89%</p>	<p>100,00%</p>	<p></p>	<p>100,00%</p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p>97,73%</p>
	<p>13.2 Nombre de queixes.</p>				<p>15</p>	<p>8</p>	<p>21</p>	<p></p>	<p>11</p>	<p>9</p>	<p>11</p>	<p></p>	<p>15</p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p>90</p>
<p>OBSERVACIONS</p>	<p>*1 S'exceptuen les de caràcter intern</p>																					
<p>INCOMPLIMENTS FEBRER</p>	<p>COMPROMÍS 10</p>	<p>DMS-2024/002112</p>	<p>Estat: Tramitada</p>	<p>Els mesos de gener i febrer no sha complit el compromís 10. Són DMS antigues que estaven en estat de no-conformitat i que s'estan tancant dels serveis de Parcs i Jardins, Arbres al carrer, Mobiliari urbà i Circulació.</p>																		