


Ajuntament  de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA 2017														
Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	gen-17	feb-17	mar-17	abr-17	mai-17	jun-17	jul-17	ago-17	set-17	oct-17	nov-17	des-17	TOTAL
				1. El temps mitjà d'espera a les OAC no superarà els 10 minuts en el 90% dels dies. En el 10% restant no superarà els 15 minuts.	1.1 Temps mitjà d'espera.	OAC amb gestor de coes (Cort, Sant Ferran, Avingudes, Pere Garau i S'Escorxador)	12	0:07:43	0:05:11	0:07:25	0:06:20	0:07:04	0:04:43	0:06:45	0:04:35	0:08:36
1. El temps mitjà d'espera a les OAC no superarà els 10 minuts en el 90% dels casos. En el 10% restant no superarà 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%	100,00%	99,15%	99,42%	97,73%	97,54%	98,88%	99,02%	98,71%	93,49%	97,42%	99,22%	95,63%	98,02%
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 80% de les persones usuàries de les OAC. El 20% restant l'avaluarà almenys amb un 5.	2.1. Índex de satisfacció. Pregunta relativa a amabilitat i disposició del personal a les enquestes.	Enquesta biennal	<70%													92,96%
	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.		<8													
3. El 90% dels usuaris del SAT-010 seran atesos sense espera.	3. Percentatge de telefonades sense temps d'espera.		80%	95,92%	97,05%	96,50%	95,58%	96,53%	96,29%	94,17%	96,20%	93,64%	96,28%	97,27%	96,94%	96,03%
4. El 100% de les telefonades al SAT-010 seran ateses en un temps inferior a 8 segons.	4. Percentatge de telefonades al SAT-010 ateses en un temps inferior a 8 segons.		No >95 %	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
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 >8	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6. La informació continguda a la base de dades InfoPalma (sistema centralitzat d'informació municipal) s'actualitzarà diàriament, els dies laborables.	6. Nombre d'actualitzacions de la base de dades al mes/dies laborables del mes.		<90%	100%	100%	100%	100%	100,00%	100%	100%	100%	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100%
7. 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 80% de les persones usuàries del SAT-010. El 20% restant l'avaluarà almenys amb un 5.	7.1 Índex de satisfacció. Pregunta 1 de l'enquesta de satisfacció dels usuaris SAT-010 relativa a l'atenció.	Enquesta biennal	<70%													94,62%
	7.2. 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.		<8													
8. El 95% dels correus electrònics (enviats a ajuntament@palma.cat) es contestaran el mateix dia en què es reben o el següent dia hàbil. El 5% restant es contestarà abans de 4 dies hàbils.	8. Percentatge de correus electrònics (enviats a ajuntament@palma.cat) que es contesten el mateix dia en què es reben o el següent dia hàbil.		<95%	95,11%	97,78%	97,07%	99,22%	99,31%	99,14%	99,39%	99,20%	98,09%	98,94%	97,40%	99,62%	98,36%
9. El nivell de satisfacció quant a l'atenció rebuda (amable i bon tracte) serà 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'avaluarà almenys amb un 5.	9.1 Índex de satisfacció. Pregunta 1 de l'enquesta de satisfacció dels usuaris del correu ajuntament@palma.cat relativa a l'atenció.	Enquesta anual	<60%													69,78%
	9.2. 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													
10. La targeta ciutadana s'entregarà al moment en el 95% dels casos en què els usuaris aportin la documentació necessària per a tramitar la seva sol·licitud. El 5% restant s'entregarà abans de 2 dies hàbils.	10. Percentatge de targetes entregades al moment.		< 85%	99,23%	99,54%	98,97%	99,21%	98,11%	95,26%	97,62%	97,60%	94,17%	95,55%	94,56%	97,02%	97,24%
11. En el 100% dels casos en què la targeta ciutadana s'hagi sol·licitat telemàticament s'enviarà al domicili del ciutadà en un període màxim de tres dies laborables.	11. Percentatge de targetes enviades en un termini màxim de tres dies laborables des de la seva sol·licitud telemàtica.		<90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	No hi ha sol·licituds	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
12. 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 80% de les persones usuàries dels punts presencials de recollida de la UAC. El 20% restant l'avaluarà almenys amb un 5.	12.1 Índex de satisfacció de la pregunta relativa a amabilitat i disposició del personal a les enquestes.	Enquesta biennal	<70%													92,86%
	12.2 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 l'UAC.		<8													
13 Es contestaran el 100% de les queixes relatives a la gestió del servei d'atenció a la ciutadania en un temps igual o inferior a 10 dies laborables. En queda exclos el servei de Seu Electrònica.	13.1 Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 10 dies laborables.	Exclos el servei de seu electrònica	NC si < 75%	100%	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	100%	100%	No hi ha DMS	50%	100%	No hi ha DMS	No hi ha DMS	90%
	13.2 Nombre de queixes.			2					1	1		2	2			