

Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	gen-16	feb-16	mar-16	abr-16	mai-16	jun-16	jul-16	ago-16	set-16	oct-16	nov-16	des-16	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	0:04:50	0:03:36	0:04:02	0:05:05	0:02:30	0:05:52	0:06:40	0:06:18	0:09:41	0:05:59	0:05:22	0:07:18	0:05:36
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%	99,22%	99,65%	98,85%	99,01%	100,00%	100,00%	98,59%	99,75%	99,89%	99,84%	100,00%	99,55%	99,53%
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. Índex de satisfacció. Pregunta relativa a amabilitat i disposició del personal a les enquestes.	Enquesta anual	<70%													92,96%
3. El 90% dels usuaris del SAT-010 seran atesos sense espera .	3. Percentatge de telefonades sense temps d'espera.		80%	97,61%	98,54%	97,81%	97,81%	96,64%	96,25%	96,20%	96,92%	96,48%	97,02%	97,99%	97,67%	97,25%
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 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 >8	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100,00%
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%	100,00%	100%	100,00%	100%	100%	100%	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
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. Índex de satisfacció. Pregunta 1 de l'enquesta de satisfacció dels usuaris SAT-010 relativa a l'atenció.	Enquesta anual	<70%													94,62%
8. El 95% dels correus electrònics (enviats a ajuntament@palma.cat) es contestaran el mateix dia en què es rebien 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 rebien o el següent dia hàbil.		<95%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,38%	97,45%	98,35%	98,64%	98,23%	99,25%	99,27%
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. Índex de satisfacció. Pregunta 1 de l'enquesta de satisfacció dels usuaris del correu ajuntament@palma.cat relativa a l'atenció.	Enquesta anual	<60%													62,23%
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%	99,93%	99,82%	100,00%	100,00%	99,66%	99,94%	99,80%	100,00%	99,53%	99,78%	99,83%	99,85%	99,84%
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%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
12. Els certificats de residència per a viatge es podran obtenir immediatament al web municipal* en el 95% dels casos, utilitzant el certificat digital com a element d'identificació. El 5% es podrà obtenir abans de 2 dies hàbils.	12. Percentatge de certificats de residència per a viatge obtinguts immediatament al web.	*Seu electrònica (www.palmademallorca.es)	< 85%	99,65%	100,00%	100,00%	99,98%	100,00%	99,62%	96,35%	100,00%	Pendent d'informació	Pendent d'informació	Pendent d'informació	Pendent d'informació	99,45%
13. En el 100% dels casos les persones físiques han 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.	13. Percentatge de documentació enregistrada al Registre Electrònic de l'Ajuntament.	*Seu electrònica (www.palmademallorca.es)	<90%	99,65%	100,00%	100,00%	99,98%	100,00%	99,62%	96,35%	100,00%	Pendent d'informació	Pendent d'informació	Pendent d'informació	Pendent d'informació	99,45%
14. 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 la UAC . El 20% restant l'avaluarà almenys amb un 5.	14. Índex de satisfacció de la pregunta relativa a amabilitat i disposició del personal a les enquestes.	Enquesta anual	<70%													92,86%
15. 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.	15. 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%	100%	100%	80%	No hi ha DMS	100%	100%	No hi ha DMS	100%	100%	No hi ha DMS	100%	97,78%