

Compromisos	Indicadors	R	Observacions	Nivells d'incompliment	gen-22	feb-22	mar-22	1T	abr-22	mai-22	jun-22	2T	jul-22	ago-22	set-22	3T	oct-22	nov-22	des-22	4T	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. Temps mitjà d'espera.	OAC		12	0:07:06	0:07:59	0:05:18		0:06:13	0:07:50	0:08:24		0:06:28	0:06:49	0:10:01		0:08:00	0:09:36	0:11:44		0:07:57	
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%																	90,80%	
	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%																	80,40%	
	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%	83,33%	92,86%	92,86%		93,55%	83,87%	90,00%		96,77%	100,00%	90,00%		100,00%	93,00%	94,00%		93,35%	
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%																	69,30%	
	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 hàbil.	6. Percentatge de correus electrònics (enviats a ajuntament@palma.cat) que es contesten el mateix dia en què es reben o el següent dia hàbil.	SAT		<85%	100,00%	99,86%	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%		99,99%	
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%				82,05%				79,09%				79,88%					80,63%	80,40%
	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					8,49				8,26				8,29					
8. En el 95% dels casos en què la targeta ciutadana s'ha 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'han 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.	Tarjeta Ciutadana		<90%	53,19%	96,43%	100,00%		100,00%	97,96%	98,04%		96,61%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%		95,19%	
	8.2. Número de sol·licituds de targetes rebudes telemàticament.			47	28	69		49	49	51		59	58	75		77	98					

9. El <b>95%</b> de les DMS que arriben al Departament de Qualitat <b>s'han de registrar sempre el mateix dia</b> en què es reben al Departament o l'endemà laborable. En el 5% restant s'han de registrar abans de 4 dies laborables.	9. Percentatge de DMS que arriben al Departament de Qualitat registrades el mateix dia o l'endemà laborable.	Qualitat	Es mesurarà sistemàticament a través de: -Comprovació mensual del total de DMS enregistrades en el mes. *1	<85	100,00%	99,41%	98,65%		100,00%	99,75%	99,69%		98,27%	99,79%	98,17%		99,32%	98,99%	100,00%		99,34%
10. El <b>termini de tramitació de les queixes serà com a màxim de 20 dies laborables en el 75% del casos</b> . En el 25% restant no se superaran els 60 dies laborables.	10. Percentatge de queixes que es resolen abans de 20 laborables.	Qualitat		<65%	75,90%	73,89%	71,51%		83,62%	75,10%	90,63%		81,85%	93,10%	82,30%		70,56%	76,19%	83,04%		79,81%
11. El Departament de Qualitat elaborarà un <b>informe trimestral amb les estadístiques</b> referents a enregistrament i tramitació de DMS, el qual <b>es publicarà a la intranet i al web municipal</b> en el mes següent al darrer mes del trimestre (abans de 22 dies laborables).	11. Nombre de dies laborables transcorreguts des del final del mes i la publicació de l'informe.	Qualitat					8				12				14				10	11	
12. El <b>80% de les queixes s'han de respondre atenent els criteris de qualitat</b> 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.	12. Percentatge de queixes que es responen atenent els criteris de qualitat establerts.	Qualitat			99,02%	94,17%	94,37%		98,55%	89,43%	92,19%		94,68%	90,74%	95,98%		96,09%	97,46%	99,03%		95,14%
13. S'ha de <b>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</b> .	13.1 Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 15 dies laborables.	Qualitat		NC si < 75%	100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%		86,87%	100,00%	97,22%		98,67%
	13.2 Nombre de queixes.				3	9	9		9	9	16		14	5	13		15	14	36		152

**OBSERVACIONS** \*1 S'exceptuen les de caràcter intern

**INCOMPLIMENTS juliol** DMS-2022/007774 Estat: Tramitada Els mesos de febrer, maig, juny i juliol no s'ha complit el compromís 8. En el 100% 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.

NC: No compromís en aquest mes  
NI: No informació