

Ajuntament  de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA 2024																		UNE 93200 BUREAU VERITAS Certification 	
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	0:07:53	0:07:49		0:06:09	0:10:19	0:16:44		0:09:11
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%																	83,25%
	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																	9,63
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%																	83,35%
	3.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb al tràmit de targeta ciutadana.			<7																	9,44
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%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	96,77%		99,00%
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%																	97,72%
	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																	9,58
6. El 95% dels correus electrònics (enviats a ajuntament@palma.cat) s’ha de contestar el mateix dia en què es rebin 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 reben o el següent dia hàbil.	SAT		<85%	99,89%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	99,85%	97,61%		99,76%	100,00%	99,85%		99,75%
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%				84,43%				75,68%				79,57%				85,36%	81,26%
	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				#[REF]				#[REF]				#[REF]				#[REF]	#[REF]
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.	Tarjeta Ciudadana		<90%	100,00%	100,00%	97,85%		98,47%	100,00%	99,21%		99,28%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	99,29%		99,51%
	8.2. Número de sol·licituds de targetes rebudes telemàticament.				139	130	93		131	112	126		139	126	131		152	144	141		1564

QC_AC_DESEMBRE_24_v_15_0

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.	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	99,35%	98,87%	99,33%		94,99%	98,11%	96,37%		96,37%	98,09%	95,34%		93,06%	90,90%	98,43%		96,60%
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.	10. Percentatge de queixes que es resolen abans de 20 laborables.	Qualitat		<65%	24,36%	64,19%	73,49%		73,37%	80,11%	81,46%		80,29%	87,72%	89,60%		90,50%	70,95%	63,64%		73,31%
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).	11. Nombre de dies laborables transcorreguts des del final del mes i la publicació de l'informe.	Qualitat					20					18				9				10	14
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.	12. Percentatge de queixes que es responen atenent els criteris de qualitat establerts.	Qualitat		<70	98,25%	94,56%	91,32%		92,27%	94,03%	95,98%		95,33%	96,12%	95,68%		98,85%	95,12%	93,78%		95,11%
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 .	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%	95,24%		100,00%	88,89%	100,00%		100,00%	81,82%	100,00%		92,31%	100,00%	90,00%		95,69%
	13.2 Nombre de queixes.				15	8	21		11	9	11		15	11	8		13	8	10		140
OBSERVACIONS		*1 S'exceptuen les de caràcter intern																			
INCOMPLIMENTS FEBRER	COMPROMÍS 10	DMS-2024/002112	Estat: Tramitada	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.																	
INCOMPLIMENTS OCTUBRE	COMPROMÍS 13	DMS-2024/10112	Estat: Tramitada	S'obre no conformat per baix compliment, sense arribar a incompliment, dels mesos de març, maig, agost i octubre pel que fa al compromís 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.																	

NI: No informació