

Ajuntament  de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA 2025																		UNE 93200 BUREAU VERITAS Certification 	
Compromisos	Indicadors	R	Observacions	Nivells d'incompliment	gen-25	feb-25	mar-25	1T	abr-25	mai-25	jun-25	2T	jul-25	ago-25	set-25	3T	oct-25	nov-25	des-25	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	0:16:26	0:17:18	0:13:17		0:12:32												0:14:53
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 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%	93,55%	96,30%	90,32%		86,67%												91,71%
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 rebí 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%	99,87%	100,00%	98,84%		100,00%												1,00
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%				89,63%													89,63%
	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				8,12													811,70%
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%	100,00%		100,00%												100,00%
	8.2. Número de sol·licituds de targetes rebudes telemàticament.				223	202	196														621

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	99,62%	96,83%	96,83%		99,08%										98,09%
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%	81,76%	86,43%	78,57%		91,59%										84,59%
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						9											900,00%
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	95,65%	95,06%	95,00%		95,93%										95,41%
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%	100,00%		100,00%										100,00%
	13.2 Nombre de queixes.				20	11	14		8									53	
OBSERVACIONS			*1 S'exceptuen les de caràcter intern																
INCOMPLIMENTS GENER	COMPROMÍS 1		DMS-2025/001457	Estat: TRAMITADA	Incompliment als mesos de desembre/2024 i gener/2025 del Compromís: 1. El temps mitjà d'espera a les Oficines d'atenció a la ciutadania no serà superior a 10 minuts. Atesa la situació de manca de personal, a més de períodes de vacances, així com la implantació de noves mesures com l'eliminació dels pagaments en efectiu ha fet que els mesos de desembre i gener no s'hagi pogut complir el temps mitjà d'espera establert en el Compromís. Afegit a tot això el mes de desembre molts de ciutadans varen acudir a les OAC a actualitzar el perfil de la TCI perquè inicialment tornava a ser de pagament el transport en bus a partir de gener, encara que finalment no va ser així. La EMT té implantada la cita prèvia i la majoria d'usuaris trien les OAC per aquest motiu. És probable que en el mes de febrer tampoc es compleixi per la implantació d'un nou programa per fer autoliquidacions. Mesures correctores: s'ha pogut començar a reforçar la dotació de personal però sense poder arribar encara al nivell òptim per complir l'objectiu.														