

| <div>Ajuntament  de Palma</div>                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                    | QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA 2025 |                                  |                        |         |         |         |        |         |         |         |    |         |        |        |    |        |        |        | <div>UNE 93200</div> <div>BUREAU VERITAS</div> <div>Certification</div> <div></div> |         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------|---------|---------|---------|--------|---------|---------|---------|----|---------|--------|--------|----|--------|--------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 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 | 0:11:33 | 0:11:33 |    | 0:08:32 |        |        |    |        |        |        |                                                                                                                                                                        | 0:13:02 |
| 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 70% de les persones usuàries de les OAC. El 30% restant l’avaluarà almenys amb un 5.                                               | 2.1. <u>Índex de satisfacció. Pregunta relativa a amabilitat i disposició del personal a les enquestes.</u>                                                                        | OAC                                                                                        | Enquesta anual                   | <60%                   |         |         |         |        |         |         |         |    |         |        |        |    |        |        |        |                                                                                                                                                                        |         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2.2. <u>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.</u>    |                                                                                            |                                  | <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. <u>Índex de satisfacció. Pregunta relativa al tràmit de targeta ciutadana.</u>                                                                                                | OAC/TC                                                                                     | Enquesta anual                   | <60%                   |         |         |         |        |         |         |         |    |         |        |        |    |        |        |        |                                                                                                                                                                        |         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 3.2. <u>Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb al tràmit de targeta ciutadana.</u>                                                                 |                                                                                            |                                  | <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. <u>Percentatge de dies als que la mitjana de temps de resposta és igual o inferior a 5 segons.</u>                                                                              | SAT                                                                                        |                                  | <70%                   | 93,55%  | 96,30%  | 90,32%  |        | 86,67%  | 93,55%  | 83,33%  |    | 87,10%  |        |        |    |        |        |        |                                                                                                                                                                        | 90,12%  |
| 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 <u>Índex de satisfacció. Pregunta 1 de l’enquesta de satisfacció dels usuaris SAT-010 relativa a l’atenció.</u>                                                                | SAT                                                                                        | Enquesta anual                   | <60%                   |         |         |         |        |         |         |         |    |         |        |        |    |        |        |        |                                                                                                                                                                        |         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 5.2. <u>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.</u>   |                                                                                            |                                  | <7                     |         |         |         |        |         |         |         |    |         |        |        |    |        |        |        |                                                                                                                                                                        |         |
| 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. <u>Percentatge de correus electrònics (enviats a ajuntament@palma.cat) que es contesten el mateix dia en què es reben o el següent dia hàbil.</u>                               | SAT                                                                                        |                                  | <85%                   | 99,87%  | 100,00% | 98,84%  |        | 100,00% | 100,00% | 100,00% |    | 100,00% |        |        |    |        |        |        |                                                                                                                                                                        | 100%    |
| 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 <u>Índex de satisfacció. Pregunta 1 de l’enquesta de satisfacció dels usuaris del correu ajuntament@palma.cat relativa a l’atenció.</u>                                        | SAT                                                                                        | Enquesta (informació trimestral) | 60%                    |         |         |         | 89,63% |         |         |         |    | 88,03%  |        |        |    |        |        |        |                                                                                                                                                                        | 88,83%  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 7.2. <u>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</u> |                                                                                            |                                  | <7                     |         |         |         | 8,12   |         |         |         |    | 7,79    |        |        |    |        |        |        |                                                                                                                                                                        | 7,95    |
| 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’ha d’enviar abans de 5 dies laborables. | 8.1. <u>Percentatge de targetes enviades en un termini màxim de tres dies laborables des de la seva sol·licitud telemàtica.</u>                                                    | Tarjeta Ciudadana                                                                          |                                  | <90%                   | 100,00% | 100,00% | 100,00% |        | 100,00% | 100,00% | 100,00% |    | 100,00% |        |        |    |        |        |        |                                                                                                                                                                        | 100,00% |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 8.2. <u>Número de sol·licituds de targetes rebudes telemàticament.</u>                                                                                                             |                                                                                            |                                  |                        | 223     | 202     | 196     |        | 185     | 246     | 259     |    | 270     |        |        |    |        |        |        |                                                                                                                                                                        | 1581    |

| <div>Ajuntament  de Palma</div>                                                                                                                                                                      |                                                                                                                     |          |                                                                                                               | QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA 2025 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |         |         |    |         |         |         |    |         |        |        |    |        |        | <div>UNE 93200</div> <div>BUREAU VERITAS</div> <div>Certification</div> <div></div> |    |         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|----|---------|---------|---------|----|---------|--------|--------|----|--------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|
| 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   |
| 9. El <b>95%</b> de les DMS que arriben al Departament de Qualitat <b>s’ha de registrar sempre el mateix dia</b> en què es reben al Departament o l'endemà laborable. El 5% restant s’ha de registrar abans de 4 dies laborables.                                                     | <u>9. Percentatge de DMS que arriben al Departament de Qualitat registrades el mateix dia o l’endemà laborable.</u> | Qualitat | Es mesurarà sistemàticament a través de:<br>-Comprovació mensual del total de DMS enregistrades en el mes. *1 | <85                                                                                        | 99,62%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 96,83%  | 96,83%  |    | 99,08%  | 99,48%  | 98,72%  |    | 98,49%  |        |        |    |        |        |                                                                                                                                                                        |    | 98,43%  |
| 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.                                                                                                             | <u>10. Percentatge de queixes que es resolen abans de 20 laborables.</u>                                            | Qualitat |                                                                                                               | <65%                                                                                       | 81,76%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 86,43%  | 78,57%  |    | 91,59%  | 93,22%  | 79,45%  |    | 93,00%  |        |        |    |        |        |                                                                                                                                                                        |    | 86,29%  |
| 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). | <u>11. Nombre de dies laborables transcorreguts des del final del mes i la publicació de l'informe.</u>             | Qualitat |                                                                                                               |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |         |         | 9  |         |         |         | 14 |         |        |        |    |        |        |                                                                                                                                                                        |    |         |
| 12. El <b>80% de les queixes s’ha 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.                                       | <u>12. Percentatge de queixes que es responen atenent els criteris de qualitat establerts.</u>                      | Qualitat |                                                                                                               | <70                                                                                        | 97,52%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 95,06%  | 95,00%  |    | 95,93%  | 92,68%  | 98,18%  |    | 92,44%  |        |        |    |        |        |                                                                                                                                                                        |    | 95,26%  |
| 13. S’ha de <b>contestar el 100% de les queixes relatives a la gestió del servei d’atenció a la ciutadania</b> en un <b>temps igual o inferior a 15 dies laborables</b> .                                                                                                             | <u>13.1 Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 15 dies laborables.</u>             | Qualitat |                                                                                                               | NC si < 75%                                                                                | 100,00%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 100,00% | 100,00% |    | 100,00% | 100,00% | 100,00% |    | 100,00% |        |        |    |        |        |                                                                                                                                                                        |    | 100,00% |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <u>13.2 Nombre de queixes.</u>                                                                                      |          |                                                                                                               |                                                                                            | 20                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 11      | 14      |    | 8       | 8       | 22      |    | 13      |        |        |    |        |        |                                                                                                                                                                        |    | 96      |
| 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. |         |         |    |         |         |         |    |         |        |        |    |        |        |                                                                                                                                                                        |    |         |