

Ajuntament  de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS PALMAACTIVA 2024										LINEA 42000 BUREAU VERITAS Certificación 								
Compromisos	Indicadors	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. Es respondrà el 80% dels correus electrònics que demanen informació a través de la plataforma web en un termini màxim de 2 dies laborables comptats des del dia següent al què es rebí el correu. En el 20% restant es donarà la informació en un termini màxim de 4 dies laborables.	1. Percentatge de missatges electrònics que responem amb la informació demanada en un termini màxim de 2 dies laborables des del dia següent al què es rebí el correu.	Indicador mensual	70%	81,36%	95,00%	82,00%		84,78%	100,00%											88,63%
2. Al 100% dels cursos de 10 hores o més que obtinguin una valoració global inferior a 8 punts s'establirà una acció correctiva.	2.1. Percentatge de cursos de 10 hores o més que han obtingut una valoració global inferior a 8 punts en què s'ha establert una acció correctiva.	Indicador mensual	90%	No hi ha cursos amb valoració inferior a 8	No hi ha cursos amb valoració inferior a 8	No hi ha cursos amb valoració inferior a 8														#DIV/0!
	2.2. Nombre de cursos amb avaluació inferior a 8	Nombre de cursos amb avaluació inferior a 8		0	0	0														0
3. El 80% dels usuaris dels cursos de 10 hores o més valorarà amb una puntuació igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb la valoració global del curs. El 20% restant no el valorarà amb una puntuació inferior a 5 punts.	3.1. Percentatge d'usuaris dels cursos de 10 hores o més que valoren amb una puntuació igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb la valoració global del curs (qüestionari cursos 10 hores o més).	Indicador mensual	70%	#(REF)	#(REF)	#(REF)														#(REF)
	3.2. Mitjana de valoració superior a 8 punts a la qüestió relacionada amb la valoració global del curs (qüestionari cursos 10 hores o més).	Indicador mensual	7	#(REF)	#(REF)	#(REF)														#(REF)
4. El 100% de les empreses que sol·liciten treballadors a PALMAACTIVA pel web, obtindrà una primera resposta en un termini màxim de 2 dies laborables (comptats des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud)	4.1. Percentatge d'empreses que sol·liciten treballadors a PALMAACTIVA per la web, amb primera resposta en un termini màxim de 2 dies laborables (comptats des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud).	Indicador mensual	90%	100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%		100,00%				100,00%
	4.2. Numero total d'empreses que sol·liciten treballadors	Indicador mensual		63	95	54		73	68	40		27	60	80		57				617
	4.3. Numero d'empreses que sol·liciten treballadors als que no es respon en el termini establert	Indicador mensual		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0				0
5. El 80% dels usuaris del projecte de orientació laboral a majors de 45 anys (CANVAS) valorarà amb una puntuació igual o superior a 8 la qüestió relacionada amb la valoració global de l'activitat. El 20% restant no el valorarà amb una puntuació inferior a 5 punts.	5.1. Percentatge dels usuaris del projecte de orientació laboral a majors de 45 anys (CANVAS) que valoren amb una puntuació igual o superior a 8 la qüestió relacionada amb la valoració global de l'activitat.	Indicador trimestral	70%				100,00%				100,00%				100,00%					100,00%
	5.2. Mitjana de valoració superior a 8 punts a la qüestió relacionada amb la valoració global.	Indicador trimestral	7				9,88				9,61				9,48					9,66

6. El 100% de les empreses que sol·liciten els serveis prestats pel Centre d'empreses de PALMAACTIVA (utilització d'espais), es convocarà per a la realització d'una entrevista en un termini màxim de 3 dies laborables (comptats des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud).	6.1. Percentatge d'empreses que sol·liciten els serveis prestats pel Centre d'empreses de PALMAACTIVA (utilització d'espais) convocades per una entrevista en un termini màxim de 3 dies laborables (comptats des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud).	Indicador mensual	80%	100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	75,00%	100,00%		100,00%	100,00%						96,88%
	6.2. Mitjana de dies.	Indicador mensual	5	1,00	2,50	3,00		1,00	1,75	3,00		0,67	1,00						1,74
	6.3. Numero d'empreses que sol·liciten serveis.	Indicador mensual		6	2	3		2	4	2		3	1						23
7. El 100% de les sol·licituds dirigides a "Palma Film Office", obtindrà una primera resposta en un termini màxim de 3 dies laborables (comptats des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud)	7. Percentatge de sol·licituds dirigides a "Palma Film Office", amb una primera resposta en un termini màxim de 3 dies laborables (comptats des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud).	Indicador mensual	90%	100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%										100,00%
8. El 100% de les sol·licituds per donar-se d'alta com a empreses, obtindrà una primera resposta en un termini màxim de 2 dies laborables (comptats des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud)	8. Percentatge de sol·licituds que sol·liciten donar-se de alta al Punt PAE, per mitjà del formulari web	Indicador trimestral	90%				91,49%												91,49%
9. El 80% de les empreses donades d'alta al Punt PAE, valorarà amb una puntuació igual o superior a 8 la qüestió relacionada amb la valoració global de l'activitat. El 20% restant, no el valorarà amb una puntuació inferior a 5 punts	9.1 Percentatge d'altres d'empresa amb una puntuació igual o superior a 8 punts	Indicador trimestral	70%				100,00%												100,00%
	9.2. Mitjana de valoració superior a 8 punts a la qüestió relacionada amb la valoració global.	Indicador trimestral	0				9,94												9,94
10. El 70% dels usuaris del CIR valorarà amb una puntuació igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb l'atenció rebuda. El 30% restant no el valorarà amb una puntuació inferior a 5 punts.	10.1. Percentatge dels usuaris del CIR que valoren amb una puntuació igual o superior al 8.	Indicador trimestral	60%				90,00%				96,43%				81,82%				89,42%
	10.2. Mitjana de valoració superior a 8 punts.	Indicador trimestral	7				9,03				9,60				8,77				9,1
11. El 100% de queixes es respondrà en un termini màxim de 15 dies laborables.	11.1 Percentatge de queixes que es responen en un termini màxim de 15 dies laborables.	Indicador mensual	90%	100,00%	No hi ha DMS	No hi ha DMS		100,00%	100,00%	0,00%		No hi ha DMS	No hi ha DMS	0,00%		No hi ha DMS			66,67%
	11.2 Nombre de queixes	Indicador mensual	NA	1				6	1	1				1					16
NC: NO HI HA COMPROMÍS	NI: NO HI HA INCIDÈNCIES / NA: NO APLICA																		
Les dades es publicaran amb dos mesos de diferència respecte del mes de publicació																			