

Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	gen-12	feb-12	mar-12	abr-12	mai-12	jun-12	jul-12	ago-12	set-12	oct-12	nov-12	des-12	TOTAL
1. El temps mitjà d'espera a les OAC (amb gestor de coes) no ha de superar els 10 minuts en el 90% dels dies. En el 10% restant no superarà els 15 minuts.	1.1 Mitjana de temps d'espera	(1) OAC amb gestor de coes (Cort, Sant Ferran, Avingudes, Pere Garau i S'Escorçador)	12	0:08:37	0:04:39	0:05:57	0:06:05	0:05:12	0:04:26	0:06:04	0:11:01	0:17:10	0:07:52	0:07:22	0:10:06	0:07:53
1. En el 90% dels casos el temps d'espera a les OAC (sense gestor de coes) no ha de superar els 10 minuts. En el 10% restant no superarà els 15 minuts.	1.2 Percentatge de casos als que el temps d'espera percebut no supera els 10 minuts (1)		80%	99,20%	100,00%	98,48%	95,88%	96,45%	92,56%	98,42%	91,52%	60,02%	97,82%	99,38%	98,58%	94,02%
2. Els usuaris de les OAC han de ser atesos de forma amable, amb interès i disposició. En una escala d'1 a 5 la puntuació mitjana dels usuaris enquestats ha de superar el 4.	2. Resultat de la pregunta 3 de l'enquesta de satisfacció relativa a amabilitat i disposició del personal.	Enquesta anual		NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	4,84	NC	NC	NC
3. Els usuaris de les OAC han de ser atesos de forma ràpida i eficaç. En una escala d'1 a 5, la puntuació mitjana dels usuaris enquestats ha de superar el 4.	3. Resultat de la pregunta 2 de l'enquesta de satisfacció relativa al temps de tramitació.	Enquesta anual		NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	4,70	NC	NC	NC
4. La informació o assessorament rebuts pels usuaris de les OAC ha de ser valorada com a útil. En una escala d'1 a 5, la puntuació mitjana dels usuaris enquestats ha de superar el 4.	4. Resultat de la pregunta 4 de l'enquesta de satisfacció relativa a la utilitat de la informació.	Enquesta anual		NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	4,69	NC	NC	NC
5. El 90% dels usuaris del SAT-010 seran atesos sense espera	5. Percentatge de telefonades sense temps d'espera.		80%	98,16%	98,77%	98,36%	97,10%	98,10%	97,80%	96,78%	96,05%	92,90%	97,93%	98,32%	95,54%	97,15%
6. El 100 % de les telefonades al SAT-010 seràn ateses en un temps mitjà inferior a 6 segons.	6. Percentatge de telefonades al SAT-010 ateses en un temps mitjà inferior a 6 segons.		No més del 95 %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	95,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	95,00%	99,17%
7. El temps mitjà d'espera en coa dels usuaris del SAT-010 ha de ser inferior a 3 segons al 100% de les telefonades.	7. Percentatge de telefonades al SAT-010 ateses en un temps mitjà de espera en coa inferior a 3 segons.		No >5	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
8. El 100% dels avisos que arribin al SAT-010 s'han de canalitzar el mateix dia o al següent laborable als serveis corresponents.	8. Percentatge dels avisos que arribin al SAT-010 canalitzats el mateix dia o al següent laborables.	Es farà un mostreig els dimarts a la tarda per tot el personal de la tarda i es treurà la dada mensual.		NI	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100%	100,00%
9. La informació continguda a la base de dades s'actualitzarà diàriament, els dies laborables.	9. Nombre d'actualitzacions de la base de dades al mes/dies laborables del mes.			3,35	3,52	4,86	5,39	2,68	4,24	4,00	3,32	3,90	3,73	3,57	4,00	3,88
10. Els usuaris del SAT-010 seran atesos de forma amable i respectuosa. El resultat de la valoració dels usuaris serà superior a 9, a una escala de 1 a 10.	10. Resultat pregunta 1 enquesta satisfacció usuaris SAT-010 relativa a l'atenció.	Enquesta anual		NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	9,23	NC	NC	NC
11. 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.	11. Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 15 dies.		NC si < 75%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
INCOMPLIMENTS SETEMBRE	Compromís 1	Obrim NCI- Cartes de Servei DMS-38532	Estat: Tramitada	L'incompliment ha estat degut a la gran afluència d'usuaris per treure's el certificat de residència per viatjar i per l'inici de les notificacions de les revisions dels valors cadastrals dels immobles de Palma que juntament a que al mes de setembre encara hi havia personal de vacances ha provocat un colapse a les oficines. Es varen reforçar les oficines amb personal d'altres departaments; Es va habilitar al web la possibilitat de treure el certificat per viatjar de forma gratuïta; Es va habilitar temporalment una adreça de correu electrònic a on demanar els certificats i els podien recollir a la Unitat de Correspondència. Aquesta afluència massiva d'usuaris al mes d'octubre ja estava totalment normalitzada, la qual cosa ens indica que les accions correctives preses han estat adients.												

NC: No compromís en aquest mes

NI: No informació