

QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA 2023



Compromisos	Indicadors	R	Observacions	Nivells d'incompliment	gen-23	feb-23	mar-23	1T	abr-23	mai-23	jun-23	2T	jul-23	ago-23	set-23	3T	oct-23	nov-23	des-23	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	0:17:42	0:09:40	0:11:06		0:10:12	0:10:06	0:09:56		0:06:58	0:07:00	0:09:09		0:07:22	0:08:23	0:11:13		0:09:54	
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%																	94,30%	
	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%																		92,90%
	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%	97,00%	100,00%	96,67%		93,33%	100,00%	96,67%		100,00%	100,00%	100,00%		96,77%	86,66%	93,54%			97,01%
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%																		98,20%
	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 reben 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%	100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	99,56%			99,96%
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%				73,89%				76,26%				79,89%					77,14%	76,80%
	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				7,92				8,04				8,29					8,25
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 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.	Targeta Ciutadana		<90%	59,91%	99,11%	97,04%		100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%			96,34%
	8.2. Número de sol·licituds de targetes rebudes telemàticament.				217	112	135		89	94	48		88	66	105		83					

<p>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.</p>	<p>9. Percentatge de DMS que arriben al Departament de Qualitat registrades el mateix dia o l'endemà laborable.</p>	<p>Qualitat</p>	<p>Es mesurarà sistemàticament a través de: -Comprovació mensual del total de DMS enregistrades en el mes. *1</p>	<p>&lt;85</p>	<p>98,77%</p>	<p>99,48%</p>	<p>99,59%</p>		<p>98,95%</p>	<p>99,45%</p>	<p>97,95%</p>		<p>99,26%</p>	<p>99,39%</p>	<p>99,70%</p>		<p>99,42%</p>	<p>99,74%</p>	<p>99,36%</p>		<p>99,26%</p>
<p>10. El termini de tramitació de les queixes serà com a màxim de <b>20 dies laborables en el 75% del casos</b>. En el 25% restant no se superaran els 60 dies laborables.</p>	<p>10. Percentatge de queixes que es resolen abans de 20 laborables.</p>	<p>Qualitat</p>		<p>&lt;65%</p>	<p>92,31%</p>	<p>88,65%</p>	<p>87,16%</p>		<p>40,11%</p>	<p>35,83%</p>	<p>62,24%</p>		<p>82,40%</p>	<p>70,18%</p>	<p>68,45%</p>		<p>57,93%</p>	<p>68,66%</p>	<p>61,69%</p>		<p>67,97%</p>
<p>11. El Departament de Qualitat elaborarà un <b>informe trimestral amb les estadístiques</b> referents a enregistrament i tramitació de DMS, el qual es <b>publicarà a la intranet i al web municipal</b> en el mes següent al darrer mes del trimestre (abans de 22 dies laborables).</p>	<p>11. Nombre de dies laborables transcorreguts des del final del mes i la publicació de l'informe.</p>	<p>Qualitat</p>			<p>20</p>						<p>12</p>				<p>12</p>					<p>17</p>	<p>15</p>
<p>12. El <b>80%</b> de les queixes s'ha de <b>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.</p>	<p>12. Percentatge de queixes que es responen atenent els criteris de qualitat establerts.</p>	<p>Qualitat</p>		<p>&lt;70</p>	<p>97,49%</p>	<p>98,62%</p>	<p>97,32%</p>		<p>98,37%</p>	<p>98,18%</p>	<p>92,28%</p>		<p>95,05%</p>	<p>96,28%</p>	<p>83,68%</p>		<p>84,40%</p>	<p>88,73%</p>	<p>93,95%</p>		<p>93,70%</p>
<p>13. S'ha de <b>contestar el 100%</b> de les queixes relatives a la gestió del servei d'atenció a la ciutadania en un temps igual o inferior a 15 dies laborables.</p>	<p>13.1 Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 15 dies laborables.</p>	<p>Qualitat</p>		<p>NC si &lt; 75%</p>	<p>100,00%</p>	<p>90,00%</p>	<p>100,00%</p>		<p>100,00%</p>	<p>94,12%</p>	<p>100,00%</p>		<p>100,00%</p>	<p>100,00%</p>	<p>100,00%</p>		<p>100,00%</p>	<p>87,50%</p>	<p>100,00%</p>		<p>97,64%</p>
	<p>13.2 Nombre de queixes.</p>				<p>23</p>	<p>20</p>	<p>18</p>		<p>11</p>	<p>17</p>	<p>15</p>		<p>12</p>	<p>12</p>	<p>11</p>		<p>10</p>	<p>8</p>	<p>9</p>		<p>166</p>
<p><b>OBSERVACIONS</b></p>	<p>*1 S'exceptuen les de caràcter intern</p>																				
<p>INCOMPLIMENTS maig</p>	<p>COMPROMÍS 10</p>	<p>DMS-2023/005698</p>	<p>Estat: Tramitada</p>	<p>Els mesos d'abril i maig no s'ha complit el compromís 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. Aquests dos mesos s'han tancat DMS antigues que no s'havien tramitat per falta de resolutors específics (per motius de baixa, jubilació o altres). Es tracta de DMS de Transports el mes d'abril i de Parcs i Jardins Ponent-Mobiliari Urbà Ponent-Arbres al carrer el mes de maig.</p>																	