



Ajuntament  de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS PALMAACTIVA 2023													UNE 93200 BUREAU VERITAS Certification						
Compromisos	Indicadors	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. 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%	98,00%	83,15%	97,25%		89,09%	97,89%	100,00%		88,89%	100,00%	86,57%		93,55%	87,76%	100,00%		93,51%	
	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		No hi ha cursos amb valoració inferior a 8	No hi ha cursos amb valoració inferior a 8	100,00%		No hi ha cursos amb valoració inferior a 8	No hi ha cursos amb valoració inferior a 8	100,00%		No hi ha cursos amb valoració inferior a 8	100,00%	No hi ha cursos amb valoració inferior a 8		100,00%
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.	2.2. Nombre de cursos amb avaluació inferior a 8	Nombre de cursos amb avaluació inferior a 8		0	0	0		0	0	1		0	0	1		0	1	0		3	
	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%	96,97%	98,06%	95,41%		97,92%	94,83%	91,67%		100,00%	100,00%	93,53%		95,24%	91,11%	90,47%		95,43%	
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)	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	9,46	9,47	9,44		9,32	9,45	9,27		9,58	9,75	9,39		9,37	9,21	9,28		9,42	
	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%	100,00%		100,00%	
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.	4.2. Numero total d'empreses que sol·liciten treballadors	Indicador mensual		76	107	91		67	93	36		48	58	69		67	37	41		790	
	4.3. Numero d'empreses que sol·liciten treballadors als que no es respòn en el termini establert	Indicador mensual		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	
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%				94,00%	98,50%
	5.2. Mitjana de valoració superior a 8 punts a la qüestió relacionada amb la valoració global.	Indicador trimestral	7				9,59					9,87				9,52				9,05	9,51

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%		No hi ha sol·licituds	100,00%	100,00%		No hi ha sol·licituds	100,00%	50,00%		100,00%	No hi ha sol·licituds	100,00%		94,44%	
	6.2. Mitjana de dies.	Indicador mensual	5	3,00	0,50	3,00			2,00	0,50			1,00	4,50		0,67		0,00		1,69	
	6.3. Numero d'empreses que sol·liciten serveis.	Indicador mensual		1	2	1	2,00%		2	2			1	2		3		1		15	
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%		100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	
8. El 100% de las 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%				100,00%								100,00%					92,59%	98,15%
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%				#¡VALOR!								100,00%					100,00%	#¡VALOR!
	9.2. Mitjana de valoració superior a 8 punts a la qüestió relacionada amb la valoració global.	Indicador trimestral	0				9,67								9,67					9,70	9,67
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%				97,22%								92,31%					93,75%	90,26%
	10.2. Mitjana de valoració superior a 8 punts.	Indicador trimestral	7				9,4								9,3					9,3	9,2
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	100,00%	100,00%	100,00%	No hi ha DMS	100,00%	No hi ha DMS	No hi ha DMS		100,00%	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	100,00%		
	11.2. Nombre de queixes	Indicador mensual	NA	1		2		1	1				1							7	
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																					