

Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	gen-22	feb-22	mar-22	1T	abr-22	mai-22	jun-22	2T	jul-22	ago-22	set-22	3T	oct-22	nov-22	des-22	4T	TOTAL
1. Es respondrà el 80% dels correus electrònics que demanen informació a través de la plataforma web en un termini màxim de 3 dies laborables des de la data en 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 3 dies hàbils.	Indicador mensual	70%	85,20%	100,00%	100,00%		100,00%												
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	No hi ha cursos amb valoració inferior a 8	100,00%		No hi ha cursos amb valoració inferior a 8												
	2.2. Nombre de cursos amb avaluació inferior a 7	Nombre de cursos amb avaluació inferior a 8			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 trimestral	70%	No hi ha cursos	72,50%	79,00%		85,00%												
	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 trimestral	7		9	8		9												
4. El 100% de les empreses que sol·liciten treballadors a PALMAACTIVA pel web, obtindran 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%	95,83%		100,00%												
	4.2. Numero total d'empreses que sol·liciten treballadors	Indicador mensual		19	62	72		62												
	4.3. Numero d'empreses que sol·liciten treballadors als que no es respòn en el termini establert	Indicador mensual		0	0	3		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%												
	5.2. Mitjana de valoració superior a 8 punts a la qüestió relacionada amb la valoració global.	Indicador trimestral	7					9,6												
6. El 100% de les empreses que sol·liciten els serveis prestats pel Centre d'empreses de PALMAACTIVA (utilització d'espais), seran convocades 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%												
	6.2. Mitjana de dies.	Indicador mensual	5	2,25	2,00	2,00		1,00												

	6.3. Numero d'empreses que sol·liciten serveis.	Indicador mensual		2	1	2		1											
7. El 100% de les sol·licituds dirigides a "Palma Film Office", obtindran 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%		97,10%											
8. El 100% de las sol·licituds per donar-se d'alta com a empreses, obtindran 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					100,00%												
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					100,00%												
	9.2. Mitjana de valoració superior a 8 punts a la qüestió relacionada amb la valoració global.	Indicador trimestral					10,0												
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	70%				84,62%												
	10.2. Mitjana de valoració superior a 8 punts.	Indicador trimestral	7				8,9												
11. El 100% de queixes es respondran 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		No hi ha DMS											
	11.2 Nombre de queixes	Indicador mensual	NA	0,0															
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																			