

Ajuntament de Palma	QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA 2019																				
Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	gen-19	feb-19	mar-19	1T	abr-19	mai-19	jun-19	2T	jul-19	ago-19	set-19	3T	oct-19	nov-19	des-19	4T	TOTAL	
1. El temps mitjà d'espera a les OAC no superarà els 10 minuts en el 90% dels dies. En el 10% restant no superarà els 15 minuts.	1.1 Temps mitjà d'espera.	OAC amb gestor de coes (Cort, Sant Ferran, Avingudes, Pere Garau i S'Escorxador)	12	0:08:33	0:07:09	0:07:53		0:08:25	0:09:00	0:09:29		0:07:35	0:08:19								0:08:18
1. El temps mitjà d'espera a les OAC no superarà els 10 minuts en el 90% dels casos. En el 10% restant no superarà els 15 minuts.	1.2 Percentatge de casos en els quals el temps d'espera percebut no supera els 10 minuts (OAC sense gestor de coes).		80%	97,96%	98,29%	96,37%		96,20%	94,14%	96,90%		93,90%	98,15%								96,48%
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 80% de les persones usuàries de les OAC. El 20% restant l'avaluarà almenys amb un 5.	2.1. Índex de satisfacció. Pregunta relativa a amabilitat i disposició del personal a les enquestes.	Enquesta biennial  (es mostren els resultats de 2018)	<70%																		94,18%
	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.		<8																		
3. El 85% dels usuaris del SAT-010 seran atesos sense espera.	3. Percentatge de telefonades sense temps d'espera.		75%	88,49%	94,42%	92,07%		82,36%	90,51%	90,65%		89,70%	90,85%								89,88%
4. El temps mitjà d'espera en coa dels usuaris del SAT-010 ha de ser inferior a 6 segons en el 100% de les telefonades.	4. Percentatge de telefonades al SAT-010 ateses en un temps mitjà d'espera en coa inferior a 6 segons.		No >8	100,00%	100,00%	100,00%		75,00%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%								96,88%
5. 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 80% de les persones usuàries del SAT-010. El 20% restant l'avaluarà almenys amb un 5.	5.1 Índex de satisfacció. Pregunta 1 de l'enquesta de satisfacció dels usuaris SAT-010 relativa a l'atenció.	Enquesta biennial  (es mostren els resultats de 2018)	<70%																		99,20%
	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.		<8																		
6. El 95% dels correus electrònics (enviats a ajuntament@palma.cat) es contestaran el mateix dia en què es rebin o el següent dia hàbil. El 5% restant es contestarà 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.		<95%	100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%								100,00%
7. El nivell de satisfacció quant a l'atenció rebuda (amable i bon tracte) serà 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'avaluarà 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.	Enquesta anual	<60%																		
	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																		
8. En el 100% dels casos en què la targeta ciutadana s'hagi sol·licitat telemàticament s'enviarà al domicili del ciutadà en un període màxim de tres dies laborables.	8.1 Percentatge de targetes enviades en un termini màxim de tres dies laborables des de la seva sol·licitud telemàtica.		<90%	100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	82,14%		100,00%	100,00%								97,77%
	8.2 Nombre de sol·licituds tramitades			20	18	26		37	22	28		33									184

