


Ajuntament  de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT 2013 DELS INDICADORS DE QUALITAT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA														
Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	gen-13	feb-13	mar-13	abr-13	mai-13	jun-13	jul-13	ago-13	set-13	oct-13	nov-13	des-13	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'Escornador)	12	0:07:50	0:04:30	0:07:30	0:07:46	0:05:35	0:05:11	0:07:02	0:03:42	0:04:42
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%	95,63%	99,47%	99,80%	98,55%	98,42%	97,73%	97,68%	99,45%	99,35%	98,01%	98,65%	98,40%	98,43%
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		NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	4,87	NI	NI	4,87
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		NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	4,71	NI	NI	4,71
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		NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	4,76	NI	NI	4,76
5. El 90% dels usuaris del SAT-010 seran atesos sense espera	5. Percentatge de telefonades sense temps d'espera.		80%	97,81%	99,17%	98,05%	98,62%	98,97%	98,47%	97,81%	97,01%	96,35%	97,86%	97,83%	96,30%	97,85%
6. El 100 % de les telefonades al SAT-010 seràn ateses en un temps mitjà inferior a 8 segons.	6. Percentatge de telefonades al SAT-010 ateses en un temps mitjà inferior a 8 segons.		No més del 95 %	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%
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. La informació continguda a la base de dades s'actualitzarà diàriament, els dies laborables.	8. Nombre d'actualitzacions de la base de dades al mes/dies laborables del mes.			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%
9. 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.	9. Resultat pregunta 1 enquesta satisfacció usuaris SAT-010 relativa a l'atenció.	Enquesta anual		NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	9,06	NI	NI	9,06
10. La targeta ciutadana s'entregarà al moment en el 95% dels casos als que els usuaris aportin la documentació necessària per a tramitar la seva sol·licitud.	10. Percentatge de targetes entregades al moment.		< 85%	NI	97,21%	99,65%	99,31%	99,89%	99,89%	99,79%	99,74%	99,89%	95,57%	99,57%	100,00%	99,14%
11. Els certificats de residència per a viatge es podran obtenir immediatament a la web municipal* al 95% dels casos utilitzant el certificat digital com a element d'identificació.	11. Percentatge de certificats de residència per a viatge obtinguts immediatament al web.	*Seu electrònica (www.palmademallorca.es)	< 85%	98,72%	98,20%	100,00%	98,60%	100,00%	91,84%	100,00%	100,00%	94,56%	100,00%	100,00%	100,00%	98,49%
12. Al 100% dels casos es podrà enregistrar documentació al Registre electrònic de l'Ajuntament * els 7 dies de la setmana les 24 hores del dia , utilitzant el certificat digital com a element d'identificació.	12. Percentatge de documentació enregistrada al Registre electrònic de l'Ajuntament.	*Seu electrònica (www.palmademallorca.es)	<90%	98,72%	98,20%	100,00%	98,60%	100,00%	91,84%	100,00%	100,00%	94,56%	100,00%	100,00%	100,00%	98,49%
13. 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.	13. 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%	No hi ha DMS	100,00%
INCOMPLIMENTS	Compromís	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-	Estat:													

NC: No compromís en aquest mes

NI: No informació