

Ajuntament de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT DELS INDICADORS DE QUALITAT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA														
Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	gen-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10	sep-10	oct-10	nov-10	dic-10	
1. El temps mitjà d'espera a les OAC no ha de superar els 10 minuts en el 100% dels casos	1.1 Temps mitjà gestor de coes (1) 1.2 Percepció del temps d'espera i inspecció client misteriós intern cada 3 mesos. (2).	(1) OAC amb gestor de coes (Sant Ferran, Avingudes, Pere Garau i S'Escorxador) (2) A les OAC sense gestor de coes	Temps mitjà d'espera superior a 15 minuts									100%	100%	100%	100%	
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			MB/B				482							
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			MB/B				463							
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			MB/B				458							
5. El 90% dels usuaris del SAT-010 seran atesos sense espera	5. Percentatge de telefonades sense temps d'espera.		80%	91%	98%	98%	97%	96%	98%	89%	97%	96%	97%	97%	96%	
6. El 100 % de les telefonades al SAT-010 seran ateses en un temps mitjà inferior a 6 segons.	6. Temps mitjà de resposta.		No més del 95 %	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
7. El temps mitjà d'espera en coa dels usuaris del 010 ha de ser inferior a 3 segons al 100% de les telefonades.	7. Temps mitjà de espera en coa.		No >5	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
8. El 100% dels avisos que arribin al SAT-010 s'han de canalitzar el mateix dia o al següent laborable als serveis corresponents.	8. Nombre d'avisos dia/nombre d'entrades dia al GIN										100%	100%	100%	100%	100%	
9. La informació continguda a la base de dades s'actualitzarà diàriament, els dies laborables.	9. Nombre d'actualitzacions de la base de dades al mes/dies laborables del mes			6act/dia	6act/dia	5act/dia	6act/dia	6act/dia	6act/dia	8act/dia	5act/dia	7 Act./dia	5act/dia	5act/dia	5act/dia	
10. 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.	10. Resultat pregunta 1 enquesta satisfacció usuaris SAT-010 relativa a l'atenció.	Enquesta anual											9'38			
11. 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.	11. Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 15 dies.		NC si < 75%							80%	100%	100%	100%	80%	75%	100%