

QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA 2021

Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	gen-21	feb-21	mar-21	1T	abr-21	mai-21	jun-21	2T	jul-21	ago-21	set-21	3T	oct-21	nov-21	des-21	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	0:03:37	0:05:56	0:10:59		0:08:32	0:06:16	0:07:56		0:05:32	0:04:11	0:09:38		0:06:10	0:06:55	0:08:40		0:07:02
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%	95,26%	88,86%	93,14%		94,56%	99,28%	97,97%		95,27%	97,22%	99,19%		98,15%	97,94%	98,58%		96,28%
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 70% de les persones usuàries de les OAC. El 30% 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  (el 2020 no es va fer per la situació sanitària, es trasllada a 2021)	<60%																	84,60%
	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.		<7																	
3. 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 70% de les persones usuàries del SAT-010. El 30% restant l'avaluarà almenys amb un 5.	3.1 Índex de satisfacció. Pregunta 1 de l'enquesta de satisfacció dels usuaris SAT-010 relativa a l'atenció.	Enquesta biennial  (el 2020 no es va fer per la situació sanitària, es trasllada a 2021)	<60%																	64,80%
	3.2. 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.		<7																	
4. El 95% dels correus electrònics (enviats a ajuntament@palma.cat) es contestaran el mateix dia en què es reben o el següent dia hàbil. El 5% restant es contestarà abans de 4 dies hàbils.	4. 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%		100,00%	100,00%	100,00%		100,00%
5. 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.	5.1 Índex de satisfacció. Pregunta 1 de l'enquesta de satisfacció dels usuaris del correu ajuntament@palma.cat relativa a l'atenció.	Enquesta anual	<60%																	77,17%
	5.2. 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																	
6. 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.	6.1 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%	100,00%		100,00%	100,00%	92,45%		100,00%	100,00%	92,50%		98,75%
	6.2 Nombre de sol·licituds tramitades			30	39	18		17	28	20		38	30	53						
7. El 95% de les DMS arribades al Departament de Qualitat es registraran sempre el mateix dia que es reben al Departament o l'endemà laborable. En el 5% restant no se superaran els 3 dies laborables.	7. Percentatge de DMS arribades al Departament de Qualitat enregistrades el mateix dia o l'endemà laborable.	Es mesurarà sistemàticament a través de: -Comprovació mensual del total de DMS enregistrades en el mes.*1 -Inspecció de client misteriós cada sis mesos.*2	<85	99,28%	99,61%	99,90%		98,79%	99,50%	96,23%		99,87%	99,47%	99,80%		99,37%	99,05%	99,87%		99,23%
8. El termini de tramitació de les queixes serà com a màxim de 20 dies laborables en el 75% dels casos. En el 25% restant no se superaran els 60 dies laborables.	8. Percentatge de queixes que es resolen abans de 20 laborables.		<65%	65,94%	71,88%	75,98%		82,08%	81,32%	84,62%		90,28%	72,81%	76,92%		84,13%	78,18%	78,23%		78,53%

<p>9. El Departament de Qualitat elaborarà un <b>informe trimestral amb les estadístiques</b> referents a enregistrament i tramitació de DMS, el qual <b>es publicarà a la intranet i al web municipal</b> en el mes següent al darrer mes del trimestre (abans de 22 dies laborables).</p>	<p>9. Nombre de dies laborables transcorreguts des del final del mes i la publicació de l'informe.</p>			13				11				16				21	15		
<p>10. El 80% de les queixes es respondran atenent als criteris de qualitat en la resposta establerts pel departament de Qualitat. En el 20% restant s'enviarà correu electrònic als resolutors indicant la incorrecció.</p>	<p>10. Percentatge de queixes que es responen atenent els criteris de qualitat establerts.</p>			94,68%	91,05%	96,28%		96,36%	92,13%	95,56%		96,31%	96,25%	95,22%		94,51%	94,14%	96,43%	94,91%
<p>11. Es <b>contestaran</b> el 100% de les <b>queixes</b> relatives a la gestió del servei d'atenció a la ciutadania en un temps igual o inferior a 15 dies laborables. <b>En queda exclòs el servei de Seu Electrònica.</b></p>	<p>11.1 Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 15 dies laborables.</p>	<p>Exclòs el servei de seu electrònica</p>	<p>NC si &lt; 75%</p>	100%	72,73%	90,00%		40,00%	80,00%	100,00%		93,33%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%	90%
<p>11.2 Nombre de queixes.</p>				7	11	10		14	10	13		15	11	8		11	11	12	133
<p><b>OBSERVACIONS</b></p>	<p>*1 S'exceptuen les de caràcter intern</p>																		
	<p>*2 Els mesos d'abril i octubre es durà a terme la inspecció de client misteriós sobre una DMS. En aquests mesos l'impacte del client misteriós suposarà fins a un 3% del valor total.</p>																		
<p>INCOMPLIMENTS FEBRER</p>	<p>DMS-2021/002231</p>	<p>Estat:Tramitada</p>	<p>Els mesos de gener i febrer no s'ha complit el compromís 3. El 85% dels usuaris del SAT-010 seran atesos sense espera. <b>ELIMINAT EL COMPROMÍS</b></p>																
	<p>DMS-2021/002232</p>	<p>Estat:Tramitada</p>	<p>Els mesos de gener i febrer no s'ha complit el compromís 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. <b>ELIMINAT EL COMPROMÍS</b></p>																
<p>INCOMPLIMENTS ABRIL</p>	<p>DMS-2021/004367</p>	<p>Estat:Tramitada</p>	<p>Els mesos de febrer i abril no s'ha complit el compromís 14 (ara 11). Es contestaran 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. En queda exclòs el servei de Seu Electrònica. Degut a la implantació del registre electrònic s'han prioritzat altres tasques urgents, ORVE i GEISER.</p>																
<p>INCOMPLIMENTS AGOST</p>	<p>DMS-2021/012129</p>	<p>Estat: Tramitada</p>	<p>Els mesos de gener, febrer i agost no s'ha complit el compromís 10 (ara 8). El termini de tramitació de les queixes serà com a màxim de 20 dies laborables en el 75% del casos. En el 25% restant no se superaran els 60 dies laborables.</p>																

NC: No compromís en aquest mes  
 NI: No informació