


Ajuntament  de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS PALMAACTIVA 2019													PalmaActiva					
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. 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%	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%
2. Es podrà fer la inscripció del curs 24 hores al dia tots els dies de l'any durant el període d'inscripció.	2. Percentatge de dies sense incidències. Per tasques de manteniment el compromís s'entén assolit amb un 99% de compliment.	Indicador mensual	90%	99,86%	99,52%	99,87%		97,91%	99,99%	99,95%		100,00%	100,00%	99,72%		99,29%	99,08%	99,91%		99,59%
3. Al 100% dels cursos de 10 hores o més que obtinguin una valoració global inferior a 8 punts s'establirà una acció correctiva.	3.1. 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 amb valoració inferior a 8	No hi ha cursos amb valoració inferior a 8	No hi ha cursos amb valoració inferior a 8		No hi ha cursos amb valoració inferior a 8	100%	100%		100%	No hi ha cursos	No hi ha cursos amb valoració inferior a 8		No hi ha cursos amb valoració inferior a 8	100%	No hi ha cursos amb valoració inferior a 8		100%
	3.2. Nombre de cursos amb avaluació inferior a 7	Nombre de cursos amb avaluació inferior a 8		8	8	8		8	1	1		1				8	1	8		
4. 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.	4.1. 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%				94,60%				90,51%				90,00%				94,46%	92,39%
	4.2. 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				9,39				9,03				9,05				9,29	9,19
5. 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)	5. 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%	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%		100,00%
6. El 90% de les primeres entrevistes a les persones sol·licitants d'orientació laboral es farà abans de 7 dies laborables des de la sol·licitud del servei (comptats des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud). El 10% restant no superarà els 10 dies laborals.	6. Percentatge de primeres entrevistes a les persones sol·licitants d'orientació laboral fetes abans de 7 dies laborables des de la sol·licitud del servei (comptats des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud)	Indicador mensual	80%	100,00%	99,46%	99,40%		100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	99,40%	100,00%		99,86%
7. 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.	7.1. 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%				100,00%				100,00%				96,00%	99,00%
	7.2. Mitjana de valoració superior a 8 punts a la qüestió relacionada amb la valoració global.	Indicador trimestral	7				9,21				9,42				9,22				9,51	9,34

8. 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).	8.1. 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%	83,33%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	No hi ha sol.licituds	100,00%		100,00%	100,00%	No hi ha sol.licituds	98,33%		
	8.2. Mitjana de dies.	Indicador mensual	5	1,50	1,17	1,25		1,14	0,50	0,33		0,67		0,86		0,80	0,60		0,88		
9. 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)	9. 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%		100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	94,12%	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%	99,51%		
	10. El 80% dels usuaris de l'itinerari emprenedor, integrat per la formació CANVAS i Activa el teu pla, 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.	10.1. Percentatge dels usuaris del Itinerari Emprenedor (Canvas i Activa el teu Pla) que valoren amb una puntuació igual o superior al 8 la satisfacció global de l'activitat.	Indicador trimestral	70%									91,71%				87,88%			82,58%	87,41%
	10.2. Mitjana de valoració superior a 8 punts a la qüestió relacionada amb la valoració global.	Indicador trimestral	7									8,92				9,08			8,78	8,88	
11. 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.	11.1. Percentatge dels usuaris del CIR que valoren amb una puntuació igual o superior al 8.	Indicador trimestral	70%									80,74%				81,82%			87,57%	80,00%	
	11.2. Mitjana de valoració superior a 8 punts.	Indicador trimestral	7									8,77				8,66			8,95	8,73	
12. El 100% de queixes es respondran en un termini màxim de 15 dies laborables.	12.1. Percentatge de queixes que es responen en un termini màxim de 15 dies laborables.	Indicador mensual	90%	0%	0%	No hi ha DMS		100%	100%	No hi ha DMS		No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS		No hi ha DMS	100%	100%		66,67%	
	12.2. Nombre de queixes	Indicador mensual	NA	1	4			1	2									1	4		2,17
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																					
Incompliments gener-febrer Compromís 12	DMS-2019005809	Estat: Enregistrada	Els mesos de gener i febrer no s'ha complit el compromís 12. El 100% de queixes es respondran en un termini màxim de 15 dies laborables.																		