

Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	gen-15	feb-15	mar-15	abr-15	mai-15	jun-15	jul-15	ago-15	set-15	oct-15	nov-15	des-15	TOTAL
1. El temps mitjà d'espera a les OAC no ha de superar els 10 minuts en el 90% dels dies. En el 10% restant no ha de superar els 15 minuts.	1.1 Temps mitjà d'espera.	OAC amb gestor de coes (Cort, Sant Ferran, Avogudes, Pere Garau i S'Escudador)	12	0:04:27	0:02:16	0:03:42	0:04:37	0:03:49	0:03:33	0:03:58	0:04:11	0:03:17	0:04:09	0:03:19	0:05:35	0:03:54
1. El temps mitjà d'espera a les OAC no ha de superar els 10 minuts en el 90% dels dies. En el 10% restant no ha de superar 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%	99,91%	100,00%	100,00%	98,80%	99,49%	98,94%	99,67%	100,00%	99,92%	98,84%	99,58%	99,44%	99,55%
2. Els usuaris de les OAC han de ser atesos de forma amable, amb interès i bona disposició. En una escala d'1 a 5 la puntuació mitjana dels usuaris enquestats ha de superar el 4.	2. Índex de satisfacció de la pregunta relativa a amabilitat i disposició del personal a les enquestes.	Enquesta anual													4,90	4,90
3. El 90% dels usuaris del SAT-010 han de ser atesos sense espera.	3. Percentatge de telefonades sense temps d'espera.		80%	97,82%	97,82%	98,83%	97,54%	97,99%	97,14%	96,82%	95,98%	95,98%	97,86%	98,26%	95,33%	97,28%
4. El 100% de les telefonades al SAT-010 han de ser ateses en un temps inferior a 8 segons.	4. Percentatge de telefonades al SAT-010 ateses en un temps inferior a 8 segons.		No més del 95 %	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100,00%
5. El temps mitjà d'espera en coa dels usuaris del SAT-010 ha de ser inferior a 3 segons en el 100% de les telefonades.	5. Percentatge de telefonades al SAT-010 ateses en un temps mitjà d'espera en coa inferior a 3 segons.		No >8	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100,00%
6. La informació continguda a la base de dades s'ha d'actualitzar diàriament, els dies laborables.	6. Nombre d'actualitzacions de la base de dades al mes/dies laborables del mes.		<90%	100%	100%	100%	100%	100%	100,00%	100,00%	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
7. Els usuaris del SAT-010 han de ser atesos de forma amable i respectuosa. El resultat de la valoració dels usuaris ha de ser superior a 9, en una escala d'1 a 10.	7. Resultat de la pregunta 1 de l'enquesta de satisfacció dels usuaris SAT-010 relativa a l'atenció.	Enquesta anual													9,44	
8. La targeta ciutadana s'ha d'entregar al moment en el 95% dels casos en què els usuaris aportin la documentació necessària per a tramitar la seva sol·licitud.	8. Percentatge de targetes entregades al moment.		< 85%	99,74%	100,00%	99,74%	99,72%	99,93%	99,94%	99,93%	99,92%	99,89%	98,62%	99,71%	99,88%	99,75%
9. En el 100% dels casos en que la targeta ciutadana s'hagi sol·licitat telemàticament, s'enviarà al domicili del ciutadà en un període màxim de tres dies laborables.	9. 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%	No hi ha sol·licituds	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
10. Els certificats de residència per a viatge s'han de poder obtenir immediatament al web municipal* en el 95% dels casos, utilitzant el certificat digital com a element d'identificació.	10. Percentatge de certificats de residència per a viatge obtinguts immediatament al web.	*Seu electrònica (www.palmademallorca.es)	< 85%	99,62%	71,60%	99,95%	99,49%	93,32%	99,77%	96,94%	91,87%	95,46%	95,88%	94,18%	99,93%	94,83%
11. En el 100% dels casos s'ha de poder 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.	11. Percentatge de documentació enregistrada al Registre Electrònic de l'Ajuntament.	*Seu electrònica (www.palmademallorca.es)	<90%	99,62%	71,60%	99,95%	99,49%	93,32%	99,77%	96,94%	91,87%	95,46%	95,88%	94,18%	99,93%	94,83%
12. S'ha de contestar el 100% de les queixes relatives a la gestió del servei d'atenció a la ciutadania en un temps igual o inferior a 10 dies laborables.	12. Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 10 dies laborables.		NC si < 75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	No hi ha DMS	100%	100,00%
13. El 95% dels correus electrònics (enviats a ajuntament@palma.es) es contestaran el mateix dia en què es rebien o el següent dia hàbil. El 5% restant es contestarà abans de 4 dies hàbils.	13. Percentatge de correus electrònics (enviats a ajuntament@palma.es) que es contesten el mateix dia en què es rebien o el següent dia hàbil.		<95%	100%	100%	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100%	100,00%	99,72%	99,56%	105,08%	100,36%
INCOMPLIMENTS FEBRER	DMS-63560 DMS-63565	Estat: Tramitada Estat: Tramitada		Interrupcions del servei 16/02/2015 07:46:50 20/02/2015 08:28:44 09/02/2015 12:00:00 12/02/15 14:15:59 Explicacions tècniques i correcció de les matèixes a les fitxes de DMS corresponents												
INCOMPLIMENT MARÇ	DMS-63576	Estat: Tramitada		Es comprova l'estat de tramitació de les queixes del servei d'administració electrònica i es comunica al responsable municipal d'aquest servei el fet que la majoria no es tramiten per part del resolutor responsable. Temporalment, algunes es contesten amb una resposta tipus referida a la instal·lació d'una versió concreta del JAVA i s'està a l'espera de la implantació d'unes modificacions al SISTRA amb el qual l'accés a l'administració electrònica no donarà els problemes actuals. *En data 18/06/2015 es decideix no incloure les queixes de seu electrònica fins que no se solucioni el tema de les modificacions al SISTRA. Es revisen els mesos anteriors eliminant els registres referents a seu electrònica. Per tant al quadre de comandament del mes d'abril ja no es veu l'incompliment de març del compromís 12.												