


Ajuntament  de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT DELS INDICADORS DE QUALITAT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DE LA OMIC 2017														
Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	gen-17	feb-17	mar-17	abr-17	mai-17	jun-17	jul-17	ago-17	set-17	oct-17	nov-17	des-17	Total
1. El nivell de satisfacció quant a la capacitat de les persones de l'OMIC serà igual o superior a 8 per a un 80% de les persones usuàries del servei. El 20% restant ho avaluarà al menys amb un 5.	1.1. Índex de satisfacció en relació amb la capacitat de les persones del servei.	Mesurament anual	<70%													100,00%
	1.2. 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.		<8													
2. El nivell de satisfacció quant a l'atenció presencial (individualitzada) a l'OMIC serà igual o superior a 8 per a un 80% de les persones usuàries del servei. El 20% restant ho avaluarà al menys amb un 5.	2.1. Índex de satisfacció en relació amb la capacitat de les persones del servei.	Mesurament anual	<70%													98,55%
	2.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb l'atenció presencial (individualitzada) a l'OMIC.		<8													
3. El nivell de satisfacció quant a l'atenció presencial (ràpida) a l'OMIC serà igual o superior a 8 per a un 80% de les persones usuàries del servei. El 20% restant ho avaluarà al menys amb un 5.	3.1. Índex de satisfacció en relació amb la rapidesa en l'atenció.	Mesurament anual	<70%													100,00%
	3.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb l'atenció presencial (ràpida) a l'OMIC.		<8													
4. El nivell de satisfacció quant a la documentació facilitada per l'OMIC serà igual o superior a 8 per a un 80% de les persones usuàries del servei. El 20% restant ho avaluarà al menys amb un 5.	4.1. Índex de satisfacció en relació amb la utilitat de la documentació facilitada.	Mesurament anual	<70%													100,00%
	4.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb la documentació facilitada per l'OMIC.		<8													
5. S'ha de respondre a les consultes realitzades per correu electrònic/web en un termini de 2 dies laborals en el 90% de les demandes i en menys de 7 dies laborals al 10% restant.	5. Temps de resposta als correus electrònics que demanen informació.	Veure excel I5	menys de 80%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	93,75%	100,00%	100,00%	100,00%	99,48%
6. El temps d'espera dels usuaris no ha de superar en un 90% els 10 minuts i en el 10% restant no superarà els 20 minuts.	6. Índex de percepció dels usuaris del temps d'espera.	Al registre que es du de les persones ateses se lis demanarà el temps d'espera	menys de 80%	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. Les queixes i les reclamacions s'han d'enviar a l'empresa que n'és objecte en un termini inferior a 10 dies laborals en el 90% dels casos i 20 al 10% restant.	7. Temps transcorregut entre la data de registre d'entrada de la queixa i la seva data de registre de sortida cap a l'empresa.	IMI y ORACLE	menys de 80%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	94,40%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,53%
8. Les denúncies s'han de derivar a l'organisme competent en un termini inferior a 10 dies laborals en el 90% dels casos i 20 al 10% restant.	8. Temps transcorregut entre la data de registre d'entrada de la denúncia i la seva data de registre de sortida cap a l'organisme competent.	IMI y ORACLE	menys de 80%	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. La informació en matèria de consum del web s'ha d'actualitzar cada mes.	9. Nombre d'actualitzacions del web per mes.	Ver el presente excel I9	<1	2	No hi ha actualitzacions	No hi ha actualitzacions	No hi ha actualitzacions	No hi ha actualitzacions	No hi ha actualitzacions	No hi ha actualitzacions	No hi ha actualitzacions	No hi ha actualitzacions	No hi ha actualitzacions	2	3	2,33
10. Les fitxes d'informació al públic estaran actualitzades. Es revisarà com a mínim una fitxa al mes.	10. Nombre de fitxes revisades al mes.	Ver el presente excel I10	<1	No hi ha actualitzacions	1	No hi ha actualitzacions	No hi ha actualitzacions	No hi ha actualitzacions	No hi ha actualitzacions	No hi ha actualitzacions	No hi ha actualitzacions	No hi ha actualitzacions	No hi ha actualitzacions	3	1	1,67
11. El 100% de les queixes relatives als serveis prestats per l'OMIC es respondran en un termini màxim de 10 dies laborables.	11. Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 10 dies laborables.	Indicador mensual	90%	No hi ha DMS	No hi ha DMS	100,00%	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	100,00%
	11. Nombre de queixes			0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
INCOMPLIMENTS																