


QUADRE DE COMANDAMENT OMIC DESEMBRE 2013 v\_2\_0

Ajuntament  de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT DELS INDICADORS DE QUALITAT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DE LA OMIC 2013														
Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	gen-13	feb-13	mar-13	abr-13	mai-13	jun-13	jul-13	ago-13	set-13	oct-13	nov-13	des-13	Total
1. La capacitat de les persones de l'OMIC ha de ser percebuda com a molt alta (la valoració mitjana proporcionada pels usuaris a les enquestes serà d'un 8 com a mínim).	1. Índex de satisfacció en relació amb la capacitat de les persones del servei (Puntuació obtinguda a la qüestió 8 de l'enquesta).	Mesurament anual	menys de 8												8,43	8,43
2. Els usuaris han de percebre l'atenció com a individualitzada (la valoració mitjana proporcionada a l'enquesta serà d'un 8 com a mínim).	2. Índex de satisfacció en relació amb l'atenció individualitzada (Puntuació obtinguda a la qüestió 10 de l'enquesta).	Mesurament anual	menys de 8												8,68	8,68
3. Els usuaris han de percebre l'atenció com a ràpida (la valoració mitjana proporcionada a l'enquesta serà d'un 8 com a mínim).	3. Índex de satisfacció en relació amb la rapidesa en l'atenció (Puntuació obtinguda a la qüestió 7 de l'enquesta).	Mesurament anual	menys de 8												8,57	8,57
4. La documentació facilitada ha de ser percebuda com a útil pels usuaris (la valoració mitjana proporcionada a l'enquesta serà d'un 7 com a mínim).	4. Índex de satisfacció en relació amb la utilitat de la documentació facilitada (Puntuació obtinguda a la qüestió 5 de l'enquesta).	Mesurament anual	menys de 7												8,23	8,23
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 a la resta.	5. Temps de resposta als correus electrònics que demanen informació.	Veure excel I5	menys de 80%	97,70%	94,19%	98,85%	100,00%	98,18%	100,00%	97,70%	100,00%	100%	100,00%	100,00%	100,00%	98,89%
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%	99,82%	99,77%	99,85%	100,00%	99,79%	99,73%	99,70%	100,00%	100,00%	99,53%	99,85%
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 a la resta.	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 Discoverer	menys de 80%	100,00%	100,00%	99,23%	99,38%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,24%	99,32%	100,00%	98,5%	99,64%
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 a la resta.	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 Discoverer	menys de 80%	100,00%	95,83%	100,00%	98,04%	94,87%	97,14%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,44%	100,00%	98,61%
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	1	7	4	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2
10. Les fitxes de informació al públic estaran actualitzades. Es revisarà com a mínim una fitxa al mes.	10. Nombre de fitxes revisades al mes. NOU COMPROMÍS DES DEL MES D'OCTUBRE.	Ver el presente excel I10	1	No hi ha COMPROMÍS	No hi ha COMPROMÍS	No hi ha COMPROMÍS	No hi ha COMPROMÍS	No hi ha COMPROMÍS	No hi ha COMPROMÍS	No hi ha COMPROMÍS	No hi ha COMPROMÍS	No hi ha COMPROMÍS	1	1	1	1
11. S'ha de contestar el 100% de les queixes relatives a la gestió de la OMIC en un temps igual o inferior a 7 dies laborables.	11. Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 7 dies.	Demander la informació al Departament de Qualitat mensualment	16	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	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS