


Ajuntament  de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT DELS INDICADORS DE QUALITAT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DE LA OMIC 2011														
Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	gen-11	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	jul-11	ago-11	sep-11	oct-11	nov-11	dic-11	Total
1.La capacitat de les persones de l'OMIC ha d'esser percebuda com a molt alta (la valoració mitjana proporcionada pels usuaris a les enquestes ha d'esser 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										9,40			9,40
2. Els usuaris han de percebre l'atenció com a individualitzada (la valoració mitjana proporcionada a l'enquesta ha d'esser d'un 8 com a mínim).	2. Índex de satisfacció en relació a l'atenció individualitzada (Puntuació obtinguda a la qüestió 7 de l'enquesta)	Mesurament anual	menys de 8										9,21			9,21
3. Els usuaris han de percebre l'atenció com a ràpida (la valoració mitjana proporcionada a l'enquesta ha d'esser d'un 8 com a mínim).	3. Índex de satisfacció en relació a la rapidesa en l'atenció (Puntuació obtinguda a la qüestió 10 de l'enquesta)	Mesurament anual	menys de 8										9,22			9,22
4. La documentació facilitada ha d'esser percebuda com a útil pels usuaris (la valoració mitjana proporcionada a l'enquesta ha d'esser d'un 7 com a mínim).	4. Índex de satisfacció en relació a la utilitat de la documentació facilitada (Puntuació obtinguda a la qüestió 5 de l'enquesta)	Mesurament anual	menys de 7										8,77			8,77
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 en la resta.	5. Temps de resposta als correus electrònics que demanen informació	Veure excel I5	menys de 80%	91,46%	91,53%	91,86%	93,18%	92,86%	87,93%	100,00%	97,30%	98,33%	93,33%	96,92%	100,00%	94,56%
6. El temps d'espera dels usuaris no ha de superar en un 90% els 10 minuts i el 10% restant no han de superar 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%	94,74%	100,00%	100,00%	100,00%	99,24%	99,82%	100,00%	100,00%	99,83%	99,79%	100,00%	100,00%	99,45%
7. Les queixes i reclamacions s'han d'enviar a l'empresa que n'es objecte en un termini inferior a 10 dies laborals en el 90% dels casos i 20 en la resta.	7. Temps transcorregut des de data registre d'entrada de la queixa i reclamació fins a la data registre de sortida de la mateixa cap a l'empresa	IMI y Discoverer	menys de 80%	86,44%	95,90%	100,00%	89,39%	77,42%	100,00%	98,18%	89,51%	97,81%	99,16%	90,57%	86,36%	92,56%
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 en la resta.	8. Temps transcorregut des de la data de registre d'entrada de la denúncia i la data de registre de sortida de la mateixa cap a l'organisme competent.	IMI y Discoverer	menys de 80%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	90,00%	90,91%	100,00%	100,00%	100,00%	92,86%	100,00%	100,00%	97,81%
9. La informació en matèria de consum del web s'ha d'actualitzar cada mes.	9. Nº actualitzacions de la plana web per mes	Ver el presente excel I11	1	1	1	1	1	5	13	12	2	3	2	1	1	4
10. Contestar el 100% de les queixes relatives a la gestió de la OMIC en un temps igual o inferior a 7 dies laborables.	10. Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 7 dies.	Demana la informació al Departament de Qualitat mensualment	16	No hi ha DMS	No hi ha DMS	100%	100%	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	100%	No hi ha DMS	100%	No hi ha DMS	0%	80%
INCOMPLIMENTS MAIG	Compromís 7	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-24042	Estat: Tramitada	No s'ha complit compromís en el mes de maig.												
INCOMPLIMENTS JULIOL	Compromís 7	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-26081	Estat: Tramitada	Vist l'incompliment del mes de juliol, es revisa la fórmula per calcular l'indicador 7 i es decideix que la manera correcta de calcular-lo serà sumant el número de queixes i de reclamacions i després calcular el percentatge. Es revisa des del mes de gener i es canvien els percentatges.												
INCOMPLIMENTS DESEMBRE	Compromís 10	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-30111	Estat: Enregistrada	No s'ha complit compromís en el mes de desembre.												