


Ajuntament  de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT DELS INDICADORS DE QUALITAT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DEL DMS 2012														
Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	gen-12	feb-12	mar-12	abr-12	mai-12	jun-12	jul-12	ago-12	set-12	oct-12	nov-12	des-12	TOTAL
1. El 95% de les DMS arribades al Departament de Qualitat es registraran sempre el mateix dia que es rebin al Departament o l'endemà laborable. En el 5% restant no es superaran els 3 dies laborables.	1. Percentatge de DMS arribades al Departament de Qualitat dins el mostreig aleatori definit i enregistrades el mateix dia en relació amb el total de DMS enregistrades dins del mostreig aleatori definit.*4	Es mesurarà sistemàticament a través de: -Comprovació mostreig mensual d'un 10% del total de DMS enregistrades en el mes.*1 *2 -Inspecció de client misteriós cada sis mesos.*3	Situació inacceptable: enregistrament als 3 o més dies laborables des de data entrada DMS a Qualitat	97,33%	98,41%	100,00%	100,00%	98,70%	99,03%	100,00%	100,00%	100,00%	98,95%	96,91%	100,00%	99,11%
2. El 100% de les DMS arribades al Departament, en els quals la persona usuària ha facilitat una adreça electrònica rebran un justificat de recepció del registre amb el número assignat a la DMS.	2. Percentatge de comunicacions de registre efectuades en relació amb el total dels usuaris que proporcionin adreça electrònica.	Es mesurarà sistemàticament a través de filtre al gestor DMS.	Situació inacceptable: <95%	100,00%	100,00%	99,60%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,97%
3. La mitjana de temps de resposta de les queixes i suggeriments tramitats en el termini establert serà d'entre 15 i 25 dies.	3. Mitjana de dies de resolució de queixes i suggeriments que no han passat a no conformitat interna de DMS.	Es descarten les queixes i suggeriments interns	Situació inacceptable: més de 30 dies	10,24	9,23	14,79	15,70	17,90	10,22	17,24	20,17	17,33	12,63	22,45	19,26	15,60
4. El 100% de les DMS que superin els 45 dies establerts per a la seva resposta tindran una tramitació especial i urgent.	4. Percentatge de no conformitats internes de DMS en relació amb el total de les DMS no tramitades en 45 dies.			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%
5. En un 100% dels casos es comunicarà a les persones usuàries que hagin presentat una queixa, suggeriment o demanda la resposta a aquesta, si hi consta correu electrònic (amb excepció de Policia Local).	5. Percentatge de respostes efectuades en relació amb el total dels usuaris que proporcionen adreça de correu electrònic.	Es mesurarà sistemàticament la dada acumulada a través de filtre al gestor DMS (no incloues queixes i suggeriments interns). SSPC ho comuniquen ells directament.	Situació inacceptable: menys 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 100% de les DMS seran accessibles a qui les hagi interposat per a conèixer en qualsevol moment (24 hores, 365 dies a l'any) l'estat en què es troben. Aquesta informació, la pot obtenir directament del web (www.palma.cat) o telefonant al 010. L'estat de tramitació pot ser: enregistrada, en anàlisi, en implantació i tramitada.	6. Percentatge de DMS accessibles dins el mostreig aleatori definit enregistrades el mateix dia en relació al total de DMS dins el mostreig aleatori definit.	Es mesurarà sistemàticament a través de: -Comprovació mostreig mensual d'un 10% del total de DMS enregistrades en el mes.*1 *2 -Inspecció de client misteriós cada sis mesos		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. El Departament de Qualitat realitzarà un informe mensual amb les estadístiques referents a enregistrament i tramitació de DMS, el qual es publicarà internament dins els primers 7 dies laborables del mes següent.	7- Nombre de dies laborables transcorreguts des del final del mes i la publicació de l'informe.			7	5	5	6	6	7	6	5	6	6	5	7	5,92
8. El Departament de Qualitat publicarà al web en els primers 7 dies laborables del mes següent els resultats del seguiment dels compromisos i indicadors.	8- Nombre de dies laborables transcorreguts des del final del mes i la publicació de la informació.			7	5	3	6	6	7	6	5	6	6	5	7	5,75
9. L'índex de satisfacció amb la informació rebuda serà superior a 3 (en una valoració de 1 a 5).	9. Índex de satisfacció obtingut a la pregunta de l'enquesta automàtica que fa referència a la informació rebuda .	Tractament mensual de les enquestes de satisfacció del DMS.	Situació inacceptable: menys de 3	3,13	3,32	4,13	3,62	3,45	2,95	3,15	2,95	3,19	3,01	2,88	3,31	3,26
OBSERVACIONS	*1 En tots els casos quan els decimals superin el 50 s'arrodonirà a l'alça i quan siguin igual o inferior a la baixa. En cas de no arribar a la unitat es considerarà sempre 1. *2 El 10% es calcula de l'alta total mensual de DMS, exceptuant les de caràcter intern (no conformitats i derivades d'auditoria). *3 Els mesos d'abril i octubre es durà a terme la inspecció de client misteriós sobre una DMS. En aquests mesos l'impacte del client misteriós suposarà fins a un 3% del valor total. *4 L'indicador s'ha de redactar igual que el compromís (ha de dir el mateix dia o l'endemà laborable)															
INCOMPLIMENTS JUNY	Compromís 9	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-34329	Estat: Tramitada	L'índex de satisfacció amb la informació rebuda és aquest mes de juny de 2,95, per tant no es compleix el compromís. Durant els mesos d'estiu es farà un mostreig per tal de comprovar les respostes de les DMS als usuaris. En concret es comprovaran les DMS amb observacions a l'enquesta relatives a "desacord amb la resposta".												
INCOMPLIMENTS AGOST	Compromís 9	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-36226	Estat: Tramitada	L'índex de satisfacció amb la informació rebuda és aquest mes de juny de 2,95, per tant no es compleix el compromís. Durant els mesos d'estiu es farà un mostreig per tal de comprovar les respostes de les DMS als usuaris. En concret es comprovaran les DMS amb observacions a l'enquesta relatives a "desacord amb la resposta". Està previst un grup focal el mes de novembre amb resolutors de DMS per tal d'intentar millorar la satisfacció dels usuaris.												
INCOMPLIMENTS NOVEMBRE	Compromís 9	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-39267	Estat: En implantació	L'índex de satisfacció amb la informació rebuda és aquest mes de novembre de 2,88, per tant no es compleix el compromís. El 2013 està previst dur a terme una revisió de les respostes a les DMS a través d'un mostreig utilitzant como a document l'excel resultant de l'exportació de les dades del DMS.												