


Ajuntament  de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT DELS INDICADORS DE QUALITAT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DEL DMS 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. 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 se superaran els 3 dies laborables..	1. Percentatge de DMS arribades al Departament de Qualitat dins el mostreig aleatori definit enregistrades el mateix dia o l'endemà laborable en relació amb el total de DMS enregistrades 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.*3	Situació inacceptable: enregistrament als 3 o més dies laborables des de data entrada DMS a Qualitat	96,83%	98,28%	94,74%	97,06%	100,00%	100,00%	100,00%	98,73%	100,00%	98,82%	98,46%	100,00%	98,58%
2. El 100% de les DMS arribades al Departament en els quals la persona usuària ha facilitat una adreça electrònica rebran un justificant 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%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
3. La mitjana de temps de resposta de les queixes i els 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	17,29	10,59	14,76	12,96	15,62	13,18	12,45	15,18	10,33	15,36	14,49	17,12	14,11
4. El percentatge de DMS no tramitades en 45 dies no superarà el 5%.	4. Percentatge de DMS no tramitades en 45 dies.		Situació inacceptable: més del 5%	4,50%	2,85%	2,94%	4,24%	3,10%	2,19%	3,05%	2,04%	1,74%	2,40%	2,85%	2,96%	2,90%
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 la 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 incloses 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 interposades 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.es) 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 amb el 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 elaborarà un informe mensual amb les estadístiques referents a enregistrament i tramitació de DMS, el qual es publicarà internament en 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.			6	6	7	5	6	6	7	6	6	6	4	6	6
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.			6	6	7	5	6	6	7	6	6	6	4	6	6
9. L'índex de satisfacció amb la informació rebuda serà superior a 3 (en una valoració d'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	3,33	3,18	3,63	3,19	3,38	3,19	2,97	3,17	2,93	3,18	3,15	3,20
10. El Departament de Qualitat oferirà la formació suficient necessària per a garantir la competència de les persones que treballen amb el DMS, la qual serà almenys d'una hora inicial i una hora de reciclatge anual.	10. Percentatge de formacions impartides en relació amb el total de resolutors designats per subtema.	Se celebrarà un foro anual de resolutors.	Situació inacceptable: <95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
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.														
INCOMPLIMENTS AGOST		Compromís 9	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-46053	Estat: Tramitada L'índex de satisfacció amb la informació rebuda és aquest mes de juny de 2,97, per tant no es compleix el compromís. Cada mes es comprova el percentatge de queixes que es responen atenent als criteris de qualitat establerts i la mitjana anual es troba en un compliment del 78,39%. En els casos de no ser correcta la resposta, es comunica aquest fet als responsables resolutors de la DMS i se'ls recorden els criteris a seguir. Així mateix, en vista de l'incompliment d'aquest mes, s'ha fet una comprovació de les observacions que es reben amb l'enquesta de satisfacció. A pesar d'aquest incompliment la mitjana anual es troba en un 3,25 i tots els altres ítems superen el 3, tenint en compte especialment l'ítem referit a la satisfacció global amb el servei, que cada més ha estat superior a 3.												

INCOMPLIMENTS OCTUBRE	Compromís 9	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-47933	Estat: Tramitada	<p>L'índex de satisfacció amb la informació rebuda és aquest mes d'octubre de 2,93, per tant no es compleix el compromís. Cada mes es comprova el percentatge de queixes que es responen atenent als criteris de qualitat establerts i la mitjana anual es troba en un compliment del 79,90%. En els casos de no ser correcta la resposta, es comunica aquest fet als responsables resolutors de la DMS i se'ls recorden els criteris a seguir. Així mateix, en vista de l'incompliment d'aquest mes, s'ha fet una comprovació de les observacions que es reben amb l'enquesta de satisfacció.</p> <p>A pesar d'aquest incompliment la mitjana anual es troba en un 3,21 i tots els altres ítems superen el 3, tenint en compte especialment l'ítem referit a la satisfacció global amb el servei, que cada més ha estat superior a 3.</p>
-----------------------	-------------	--------------------------------------	------------------	--