

## QUADRE DE COMANDAMENT DELS INDICADORS DE QUALITAT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DEL DMS 2016

Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	TOTAL
1. El 95% de les DMS arribades al Departament de Qualitat <b>es registraran sempre el mateix dia</b> 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 i 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	98,84%	100%	100%	96,74%	98,31%	98,80%	99,22%	100%	99,24%	99,09%	100%	100%	99,19%
2. El 100% de les DMS arribades al Departament en els quals la persona usuària ha facilitat una adreça electrònica <b>rebran un justificant de recepció del registre</b> 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. Setmanalment es fa una revisió per si n'hi ha alguna que no s'hagi notificat el registre.	Situació inacceptable: <95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100,00%
3. La <b>mitjana de temps de resposta</b> de les queixes tramitades serà d'entre 10 i 20 dies.	3. Mitjana de dies de resolució de queixes.	Es descarten les queixes internes	>20	16,56	13,39	13,34	11,06	10,38	9,55	13,93	14,91	6,45	5,70	5,61	3,83	10,39
4. El percentatge de queixes no tramitades en 45 dies no superarà el 10%.	4. Percentatge de queixes no tramitades en 45 dies.		Situació inacceptable: més del 10%	14,34%	5,11%	8,76%	11,16%	5,63%	9,36%	8,85%	13,76%	20,25%	23,65%	28,85%	15,48%	13,77%
5. El <b>termini de tramitació de les queixes</b> serà inferior a <b>25 dies naturals</b> en el 75% del casos. En el 25% restant no se superaran els 45 dies.	5. Percentatge de queixes que es resolen abans de 25 naturals.		Situació inacceptable: menys del 70%	63,37%	77,29%	70,09%	77,82%	82,99%	83,67%	75,81%	66,56%	73,88%	75,20%	71,21%	31,85%	70,81%
6. En un 100% dels casos <b>es comunicarà a les persones</b> usuàries que hagin presentat una queixa, suggeriment o petició <b>la resposta a aquesta</b> , si hi consta correu electrònic (amb excepció de la Policia Local).	6. 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 del 90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7. El 100% de les <b>DMS seran accessibles</b> 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 ( <a href="http://www.queixes.palma.cat">www.queixes.palma.cat</a> ) o telefonant al 010.	7. Percentatge de DMS accessibles 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	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8. El Departament de Qualitat elaborarà un <b>informe mensual amb les estadístiques</b> referents a enregistrament i tramitació de DMS, el qual <b>es publicarà a la intranet i al web municipal</b> , en el mes següent (abans de 22 dies laborables).	8. Nombre de dies laborables transcorreguts des del final del mes i la publicació de l'informe.		25 dies laborables	14,00	7,00	5,00	8,00	4,00	13,00	12,00	11,00	5,00	5,00	6,00	9,00	8,25
9. Les queixes relatives al servei DMS es contestaran en un <b>termini màxim de deu dies laborables</b> .	9. Percentatge de queixes relatives al servei DMS que es responen en un termini igual o inferior a 10 dies laborables.		NC si < 75%	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
10. El <b>nivell de satisfacció</b> quant a la <b>informació sobre com interposar queixes i suggeriments</b> serà igual o superior a un 7 per a un 80% de les persones usuàries. EL 20% restant ho valorarà al menys amb un 5.	10. Índex de satisfacció obtingut a la pregunta de l'enquesta automàtica que fa referència a la informació sobre com interposar queixes i suggeriments.	Tractament mensual de les enquestes de satisfacció del DMS.	75%	83,52%	90,24%	85,88%	87,18%	83,56%	84,62%	82,43%	77,89%	79,59%	84,93%	78,33%	85,00%	83,60%
11. El 80% de les queixes es respondran atenent als <b>criters de qualitat en la resposta</b> establerts pel departament de Qualitat. En el 20% restant s'enviarà correu electrònic als resolutors indicant la incorrecció.	11. Percentatge de queixes que es responen atenent els criteris de qualitat establerts.	Es mesurarà sistemàticament a través de la comprovació a mostreig mensual d'un 30% de les queixes, suggeriments i peticions tramitades en el mes, excepte les de SSPC.	Situació inacceptable: menys del 75%	94,00%	90,52%	92,98%	95,37%	98,29%	93,51%	94,03%	92,25%	94,38%	93,26%	96,20%	96,52%	94,28%

12. El Departament de Qualitat oferirà la <b>formació suficient i necessària per a garantir la competència</b> de les persones que treballen amb el DMS, la qual serà almenys d'una hora inicial i una hora de reciclatge anual.	12. Percentatge de formacions impartides en relació amb el total de resolutors designats per subtema.	El primer indicador es mesura mensualment. El segon, la celebració d'un foro anual de resolutors, anualment. A final d'any es farà la mitjana de ambdós indicadors.	Situació inacceptable: <95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	50%
<b>OBSERVACIONS</b>	*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.														
<b>INCOMPLIMENTS COMPROMÍS 4</b>	GEN-FEB	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-72767	Estat: Tramitada	Normalment els processos GIU i ESI són els que tenen més DMS. Si continuen els incompliments i es repeteixen els processos s'enviarà un correu als responsables de procés i resolutors per tal que intentin millorar aquests aspectes de la tramitació de les DMS. *A partir de setembre es passa al 10%.											
<b>INCOMPLIMENTS COMPROMÍS 4</b>	MAR-ABR (i següents)	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-75823	Estat: Tramitada	Pot ser hauriem de ser menys exigents en el percentatge de queixes que no es tramiten en 45 dies. Donat que s'està repetint l'incompliment cada mes s'estudiarà a partir de setembre quines accions prendre. S'ha modificat el percentatge de compliment al 10% i s'ha revisat la dada resultant des de gener. *A partir de setembre es passa al 10%.											
<b>INCOMPLIMENTS COMPROMÍS 4</b>	AGOST-NOVEMBRE	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-84378	Estat: Tramitada	Per a 2017 estudiarem que feim amb aquest compromís, ja que encara que el mes de setembre es va modificar del 5% al 10%, continua sense poder complir-se.											
<b>INCOMPLIMENTS COMPROMÍS 12</b>	any 2016	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-2017001522	Estat: Tramitada	Es decideix no fer la jornada amb els resolutors. El motiu és que hi ha resolutors que tenen assignades moltes DMS (Policia, Mobilitat, EMAYA), que per la situació especial que han patit al llarg de 2016 no poden dedicar-se a la tramitació de les DMS. Això fa que no tingui sentit fer la jornada amb els altres resolutors, que sí tramiten correctament les DMS, ja que el tema essencial a tractar a la jornada hauria de ser el tractament de les DMS que passen a estat de no conformitat i que són sobretot dels serveis amb major problemàtica. Per a 2017 revisarem si ha canviat la situació d'aquestes àrees i si ho considerem adient farem la formació establerta a la carta o revisarem el compromís.											