


Ajuntament  de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT DELS INDICADORS DE QUALITAT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DEL DMS														
Compromisos		Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	gen-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10	sep-10	oct-10	nov-10	dic-10
1. El 100% de les DMS arribades al Departament de Qualitat es registraran sempre el mateix dia que es rebin al Departament o el dia següent laborable.		1.- Temps entre data arribada DMS a Qualitat i data enregistrament al gestor DMS	Es mesurarà sistemàticament a través de: -Comprovació mostreig mensual d'un 10% del total de DMS enregistrades en el mes. -Inspecció de client misteriós cada sis mesos.	Situació inacceptable: enregistrament als 3 o més dies laborables des de data entrada DMS a Qualitat	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	78%	100%
2. Si la persona usuària ha facilitat una adreça de correu electrònic rebrà un justificant de recepció del registre amb el número assignat a la DMS.		2.- Percentatge de comunicacions de registre en relació als usuaris que proporcionin adreça de correu electrònic	Es mesurarà sistemàticament a través de filtre al gestor DMS	Situació inacceptable: <95%	100%	100%	100%	99%	99%	99%	95%	97%	99%	99%	100%	99%
3. La mitjana de temps de resposta de les queixes i suggeriments serà d'entre 15 i 25 dies. En cap cas es superaran els 45 dies.		3.- Mitjana de dies de resolució	Es descarten les queixes i suggeriments interns	Situació inacceptable: més de 45 dies	38	22	14	28	23	93	19	22	20	13	22	12
4. Quan es superin els 45 dies establerts per a la resposta a la DMS, el Departament de Qualitat prendrà les mesures adients per tal de que es doni resposta per part dels responsables i per evitar en el futur aquests tipus d'incompliments.		4.- Número de no conformitats internes de DMS en relació a les DMS no tramitades en 45 dies			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5. L'Ajuntament es compromet en un 100% dels casos a comunicar a les persones usuàries que hagin presentat una queixa la resposta a aquesta, si hi consta correu electrònic.		5.- Número de queixes tramitades amb contestació en relació a les queixes on consta l'adreça electrònica de l'usuari	Es mesurarà sistemàticament la dada acumulada a través de filtre al gestor DMS (no incloses queixes internes).	Situació inacceptable: menys 90%	76%	78%	94%	97%	96%	96%	98%	98%	100%	100%	100%	100%
6. Qui hagi interposat la DMS podrà conèixer l'estat de la seva tramitació en qualsevol moment (24 hores, 365 dies a l'any). Aquesta informació, la pot obtenir directament del web (www.palma.cat) o telefonant al 010. L'estat de tramitació pot ser: registrada, en anàlisi, en implantació i tramitada.		6.- Número d'incidències o queixes en relació a l'accés al web o al 010 per consultar l'estat de DMS	Es mesurarà sistemàticament a través de: -Comprovació mostreig mensual d'un 10% del total de DMS enregistrades en el mes. -Inspecció de client misteriós cada sis mesos		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
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 de cada mes. D'altra banda, com a garantia del seguiment d'aquesta carta de compromisos, es publicarà mensualment al web municipal (www.palma.cat) els resultats del seguiment dels compromisos i indicadors.		7.- Data publicació informe estadístic mensual a la Intranet			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8. L'índex de satisfacció amb la informació rebuda serà superior a 3 (en una valoració de 1 a 5).		8.- 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	33%	35%	74%	65%	64%	49%	67%	67%	71%	69%	3,43	3,00
Incompliments gener	Compromís 3	Obrim NCI-CS 13639	Estat: Resolta	Es varen prendre accions amb els responsables de procés i resolutors i es va recomanar que els suggeriments es tramitassin en menys temps												
	Compromís 5	Obrim NCI-CS 13640	Estat: Resolta	Es va gestionar amb els resolutors de mobilitat que havien de respondre a l'usuari a través del DMS (correu automàtic). Es varen comunicar les 12												
	Compromís 8	Obrim NCI-CS 13641	Estat: Resolta	Es varen prendre accions amb els responsables de procés i resolutors i es va recomanar que els suggeriments es tramitassin en menys temps.												
Incompliments febrer	Compromís 5	Obrim NCI-CS 14109	Estat: Resolta	Es gestiona amb Biblioteques l'enviament de les 15 comunicacions que mancaven												
	Compromís 8	Obrim NCI-CS 14107	Estat: Resolta	Es varen prendre accions amb els responsables de procés i resolutors i es va recomanar que els suggeriments es tramitassin en menys temps. Al mes de març es compleix. La satisfacció global sempre va relacionada amb el temps de resposta												
Incompliments juny	Compromís 3	Obrim NCI-CS 16498	Estat: Resolta	Aquesta mitjana ve donada per l'ajustament a 60 dies per a resolució de les DMS dels subtemes d'Infraestructures. No obstant, sense tenir en compte												
	Compromís 8	Obrim NCI-CS 16496	Estat: Resolta	Es varen prendre accions amb els responsables de procés i resolutors i es va recomanar que els suggeriments es tramitassin en menys temps. Al mes de març es compleix. La satisfacció global sempre va relacionada amb el temps de resposta												
Incompliments	Compromís 2	Obrim NCI-CS 19374	Estat: Resolta	S'enviaran totes les comunicacions de registre manualment si falla l'enviament automàtic i si feim canvi de procés també es comunicarà el nou núm. de												
	Compromís 5	Obrim NCI-CS 19375	Estat: Resolta	Totes les DMS que s'han detectat no comunicades son NCI-DMS, és a dir que sí s'ha comunicat a l'usuari el pas a NC i la resposta que rebrà serà a la												
Incompliments novembre	Compromís 1	Obrim NCI-CS 19897	Estat: Tramitada	Quan Participació Ciutadana i els Poliesportius Municipals registrin DMS (tant si són presencials com si són telemàtiques) posaran abans del text de la DMS la data del document i la data d'entrada del mateix, per tal de poder controlar que es compleix el compromís.												