


Ajuntament  de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT DELS INDICADORS DE QUALITAT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DEL DMS 2011														
Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	gen-11	feb-11	març-11	abr-11	mai-11	juny-11	jul-11	ag-11	set-11	oct-11	nov-11	des-11	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.	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	98,21%	98,18%	98,65%	100%	100%	98,63%	96,91%	97,97%	97,47%	100%	98,51%	98,08%	98,55%
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%	99,56%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99,69%	100%	97,71%	100%	99,75%
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	18,87	12,44	9,80	15,97	18,48	12,86	13,17	19,32	9,21	13,84	9,23	15,14	14,03
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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
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 incloses queixes i suggeriments interns). SSPC ho comuniquen ells directament.	Situació inacceptable: menys 90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
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%	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 laborables del mes següent.	7- Nombre de dies laborables transcorreguts des del final del mes i la publicació de l'informe.			3	3	5	4	4	6	6	6	5	6	5	6	5
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.			4	3	5	4	4	6	6	6	5	3	4	6	5
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	3,04	2,70	3,13	3,29	3,78	3,19	3,11	3,13	3,31	2,98	3,06	2,82	3,13
OBSERVACIONS		<p>*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.</p> <p>*2 El 10% es calcula de l'alta total mensual de DMS.</p> <p>*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.</p>														
INCOMPLIMENTS FEBRER	Compromís 9	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-21486	Estat: Tramitada	No s'ha complert compromís en el mes de febrer. Normalment aquest ítem és el que té la valoració més baixa donat que l'usuari espera una resposta satisfactòria a la seva demanda, la qual cosa a vegades no és possible.												
INCOMPLIMENTS GENER, FEBRER, MARÇ	Compromís 1	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-22288	Estat: Tramitada	No s'ha arribat al 100% en els primer tres mesos per errades del departament de Qualitat i per Esports. Els responsables de registre de demandes del Departament de Qualitat i del Servei d'Esports tindran especial esment per tal de complir el 100% del compromís.												
INCOMPLIMENTS JUNY, JULIOL I AGOST	Compromís 1	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-26983	Estat: Tramitada	No s'ha arribat al 100% en els mesos de juny, juliol i agost per errades del departament de Participació Ciutadana i d'Esports, així com per baixes i permisos dels responsables enregistradors. S'ha comunicat a aquests responsables la necessitat de complir el 100% del compromís i s'ha comprovat que hi ha dos responsables per cada subtema.												
INCOMPLIMENTS SETEMBRE	Compromís 1	Obrim NCI-Cartes de servei DMS-27720	Estat: Tramitada	No s'ha arribat al 100% en el mes de setembre per errades, baixes mèdiques i permisos dels responsables enregistradors. Es recorda a les persones enregistradores la necessitat de complir amb el compromís 1 de la Carta.												
INCOMPLIMENTS OCTUBRE	Compromís 1	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-28659	Estat: Tramitada	Vista la ineficàcia de les accions correctives preses per tal de corregir l'incompliment reiterat i donada la pràctica impossibilitat d'arribar al 100% de compliment pel que fa a registre de DMS en el mateix dia o següent laborable, es rebaixa aquest compromís al 95%												
	Compromís 9	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-28359 Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-29210	Estat: Tramitada	Es va redactar el text de manera incorrecta i donada la impossibilitat de corregir-lo es tanca aquesta DMS per considerar-la no vàlida i s'obre la nova NCI-Carta de Serveis DMS-29210. No s'ha complert el compromís en el mes d'octubre. Normalment aquest ítem és el que té la valoració més baixa donat que l'usuari espera una resposta satisfactòria a la seva demanda, la qual cosa a vegades no és possible. Durant el 2010 es redactarà una guia metodològica de gestió de les respostes i posteriorment es farà un control per mostreig.												
INCOMPLIMENTS DESEMBRE	Compromís 9	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-29600	Estat: Tramitada	No s'ha complert el compromís en el mes de desembre. Normalment aquest ítem és el que té la valoració més baixa donat que l'usuari espera una resposta satisfactòria a la seva demanda, la qual cosa a vegades no és possible. Durant el 2010 es redactarà una guia metodològica de gestió de les respostes i posteriorment es farà un control per mostreig.												