

Ajuntament de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT DELS INDICADORS DE QUALITAT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DEL DMS 2014															
Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivell d'Incompliment														
			nov-14	dic-14	gen-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15	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 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	100%	100%	100%	97,19%	98,95%	97,80%	99,13%	97,92%	100%	100%	98,73%	95,38%	98,76%	
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%	100%	100%	100%	100%	100%	99,81%	99,77%	100%	99%	99,76%	100,00%	99,89%	
3. La mitjana de temps de resposta de les queixes i els suggeriments tramitats serà d'entre 15 i 25 dies	3. Mitjana de dies de resolució de queixes i suggeriments .	Es descarten les queixes i suggeriments interns	Situació inacceptable: més de 30 dies	21,75	15,34	12,93	13,34	25,78	14,51	15,19	18,51	15,26	14,14	11,10	16,15	16,16	
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%	7,60%	3,15%	2,24%	2,09%	3,71%	3,79%	3,99%	4,79%	6,44%	4,50%	4,71%	5,39%	4,37%	
5. El termini de tramitació de les queixes serà inferior a 25 dies naturals en el 75% del casos.	5. Percentatge de queixes que es resolen abans de 25 naturals.		Situació inacceptable: menys del 70%	60,75%	80,37%	74,38%	83,15%	80,68%	74,05%	82,82%	62,14%	71,09%	77,00%	81,92%	76,88%	75,44%	
6. 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).	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 incloues 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%	
7. 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.	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		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
8. 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.	8. Nombre de dies laborables transcorreguts des del final del mes i la publicació de l'informe.			6	6	6	6	6	6	13	7	7	6	5	5	7	
9. El Departament de Qualitat publicarà al web en els primers 7 dies laborables del mes següent els resultats del seguiment dels compromisos i indicadors.	9. Nombre de dies laborables transcorreguts des del final del mes i la publicació de la informació.			6	6	6	6	6	6	13	7	7	6	5	5	7	
10. L'índex de satisfacció amb la gestió del suggeriment o la queixa, independentment del que s'hagi respost, serà superior a 3 (en una valoració d'1 a 5).	10. Índex de satisfacció obtingut a la pregunta de l'enquesta automàtica que fa referència a la gestió del suggeriment o queixa.	Tractament mensual de les enquestes de satisfacció del DMS.	Situació inacceptable: menys de 3			3,41	3,50	3,47	3,29	3,58	3,17	3,22	3,22	3,86	3,36	3,41	
11. El 75% de les queixes es respondran atenent als criteris de qualitat en la resposta establerts pel departament de Qualitat.	11. Percentatge de queixes que es responen atenent els criteris de qualitat establerts.		Situació inacceptable: menys del 70%	85,71%	77,78%	81,25%	78,57%	91,75%	82,00%	89,19%	87,88%	91,30%	91,33%	91,75%	91,18%	87,15%	
12. El Departament de Qualitat oferirà la formació suficient i 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.	12. 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 GENER	Compromís 4	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-49769	Estat: Tramitada	Es varen registrar unes 15 DMS com a exercici d'un curs de formació sobre el web municipal. Algunes d'elles han passat a NCI-DMS. A més hi ha hagut un cert retard en la tramitació de les DMS en general degut al número més baix de dies laborals del mes de desembre i gener, unit a que és una època en que molts de treballadors municipals acabant d'agafar-se els dies pendents de vacances o altres.													
	Compromís 5	Obrim NCI-Carta de Serveis DMS-50957	Estat: Tramitada	Es varen registrar unes 15 DMS com a exercici d'un curs de formació sobre el web municipal. Algunes d'elles han passat a NCI-DMS.A més hi ha hagut un cert retard en la tramitació de les DMS en general degut al número més baix de dies laborals del mes de desembre i gener, unit a que és una època en que molts de treballadors municipals acabant d'agafar-se els dies pendents de vacances o altres.													
INCOMPLIMENTS FEBRER	Compromís 11	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-50434	Estat: Tramitada	L'índex de satisfacció amb la informació rebuda del mes de febrer de 2014 és 2,89 , per tant no es compleix el compromís. En data 10 de març es canvia el compromís a un altre ítem de l'enquesta i es revisen els resultats dels mesos anteriors.													
INCOMPLIMENTS JULIOL	Compromís 8 i 9	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-58852	Estat: Tramitada	Aquest mes d'agost han coincidit (és una situació extraordinària) les vacances de tres treballadors municipals, a més de la recepció d'un número molt superior de DMS.													
INCOMPLIMENTS AGOST	Compromís 5	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-56385	Estat: Tramitada	El mes de juliol i agost ha augmentat molt el número de DMS enregistrades, superant les 1000. Això, unit a que és època de vacances per la majoria de treballadors municipals fa que augment el número de dies en que es tramiten les DMS.													
INCOMPLIMENTS SETEMBRE	Compromís 4	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-57526	Estat: Tramitada	L'augment en els dies en què es tramiten les DMS està directament relacionat amb l'augment de DMS assignades a cada resolutor i que han experimentat un augment molt important els darrers mesos.													
COMPROMÍS 2 (juliol,agost,octubre,novembre)	Compromís 2	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-59752	Estat: Tramitada	S'ha detectat que no es pot enviar la comunicació del registre de les DMS de tipus felicitació i observació amb posterioritat al registre de la mateixa. En els altres tipus de DMS sí que es pot, per tant en cas d'oblit s'envia en qualsevol moment de la tramitació. S'ha demanat a la empresa encarregada de la programació del gestor DMS que es el tipus felicitació i observació es pugui enviar o reenviar el correu de registre de la DMS en qualsevol moment de la tramitació. S'ha acceptat la millora sol·licitada i s'ha afegit al paquet Millores 10.													
INCOMPLIMENTS DESEMBRE	Compromís 4	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-59949	Estat: Tramitada	L'augment en els dies en què es tramiten les DMS s'ha augmentat el mes de desembre, ja que és un període amb molts de dies festius i en el qual els treballadors municipals acaban de tenir els dies de vacances pendents de gaudi.													