

QUADRE DE COMANDAMENT DELS INDICADORS DE QUALITAT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DEL DMS 2017

Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	gen-17	feb-17	març-17	abr-17	mai-17	juny-17	jul-17	ag-17	set-17	oct-17	nov-17	des-17	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 enregistrades el mateix dia o l'endemà laborable.	Es mesurarà sistemàticament a través de: -Comprovació mensual del total de DMS enregistrades en el mes. *1 -Inspecció de client misteriós cada sis mesos.*2	<85	100,00%	100,00%	98,26%	100%	100%	95,49%	97,97%	97,64%	100%	99%	99,89%	98,88%	98,95%
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. Setmanalment es fa una revisió per si n'hi ha alguna que no s'hagi notificat el registre.	<90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100,00%
3. La mitjana de temps de resposta 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	14,30	10,78	12,22	8,91	11,59	10,66	11,91	11,91	11,56	11,77	10,64	13,67	11,66
4. El percentatge de queixes no tramitades en 45 dies naturals no superarà el 10%.	4. Percentatge de queixes no tramitades en 45 dies naturals.		>10%	10,18%	16,46%	19,40%	9,57%	11,76%	5,26%	7,42%	9,71%	8,13%	14,52%	12,50%	11,11%	11,34%
5. El termini de tramitació de les queixes serà inferior a 25 dies naturals 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.		<65%	73,68%	85,26%	77,88%	85,65%	79,58%	47,29%	85,54%	78,72%	74,30%	75,69%	80,84%	66,40%	75,90%
6. En un 100% dels casos es comunicarà a les persones usuàries que hagin presentat una queixa, suggeriment o petició la resposta a aquesta, si hi consta adreça electrònica (amb excepció de la Policia Local).	6. Percentatge de respostes efectuades en relació amb el total dels usuaris que proporcionen adreça electrònica.	Es mesurarà sistemàticament la dada acumulada a través de filtre al gestor DMS (no incloses queixes i suggeriments interns). SSPC ho comuniquen ells directament.	<90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97,11%	95,77%	99,41%
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.queixes.palma.cat) 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 30% de les queixes, suggeriments i peticions tramitades en el mes, excepte les de SSPC, GMA-EMAYA, ISPS-GIN ISPS i GIU-GIN GIU. -Inspecció de client misteriós cada sis mesos *2	<90%	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 a la intranet i al web municipal 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.		>22 dies laborables	12	10	7	7	11	5	12	7	5	10	6	8	8,33
9. El nivell de satisfacció quant a la informació sobre com interposar queixes i suggeriments serà igual o superior a un 7 per a un 80% de les persones usuàries. EL 20% restant el valorarà almenys amb un 5.	9.1 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.	<70%	73,81%	72,73%	68,00%	59,18%	46,55%	67,61%	64,56%	61,29%	70,18%	52,38%	67,44%	36,67%	61,70%
	9.2 Mitjana de valoració igual o superior a 7 a la qüestió relacionada amb la informació sobre com interposar queixes i suggeriments.		<6	7,21	7,27	6,72	6,61	5,33	6,30	6,68	6,55	7,04	6,40	6,63	5,70	6,54

10. El 80% de les queixes es respondran atenent als critèris de qualitat en la resposta establerts pel departament de Qualitat. En el 20% restant s'enviarà correu electrònic als resolutors indicant la incorrecció.	10. Percentatge de queixes que es responen atenent els criteris de qualitat establerts.	Es mesurarà sistemàticament a través de la comprovació d'un mostreig mensual d'un 30% de les queixes, suggeriments i peticions tramitades en el mes, excepte les de SSPC, GMA-EMAYA, ISPS-GIN ISPS i GIU-GIN GIU.	<70%	96,92%	95,56%	95,74%	93,75%	93,81%	95,98%	91,89%	94,07%	94,90%	84,29%	92,54%	91,89%	93,44%
11. 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.	11. 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.	<90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
12. El 100% de les queixes relatives al servei DMS es respondran en un termini màxim de 10 dies laborables.	12.1 Percentatge de queixes relatives al servei DMS que es responen en un termini màxim a 10 dies laborables.	Es contestaran les queixes en un temps inferior a 10 dies laborables.	>10 dies laborables	No hi ha DMS	No hi ha DMS	100%	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	100%
	12.2 Nombre de queixes.		N/A	NI	NI	1	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI
OBSERVACIONS	*1 S'exceptuen les de caràcter intern *2 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.															
NI: no informació NA: no aplica																
INCOMPLIMENTS FEBRER-MARÇ	Compromís 4	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-2017003473	Estat: Tramitada	Obrim no-conformitat per incompliment dos mesos consecutius. El percentatge de queixes no tramitades en 45 dies supera el 10%. Es fa un informe trimestral de la tramitació en termini i fora de termini per procés i subtema, el qual es presentarà a la Comissió de queixes .												
INCOMPLIMENTS MARÇ-ABRIL	Compromís 9	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-2017004543	Estat: Tramitada	Obrim no-conformitat per incompliment dos mesos consecutius. El percentatge de valoracions iguals o superiors a 7 és inferior al 70%. No obstant, la mitjana de valoració és de 6.72 i 6.61, és dir, properes al 7.												
INCOMPLIMENTS MAIG-JUNY	Compromís 9	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-2017009298	Estat: Tramitada	Obrim no-conformitat per incompliment dos mesos consecutius. El percentatge de valoracions iguals o superiors a 7 és inferior al 70%. No obstant, la mitjana de valoració és de 5.33 i 6.30. La majoria de mesos la valoració és superior a 6 i propera al 7.												
INCOMPLIMENTS JULIOL-AGOST	Compromís 9	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-2017010108	Estat: Tramitada	Obrim no-conformitat per incompliment dos mesos consecutius. El percentatge de valoracions iguals o superiors a 7 és inferior al 70%. No obstant, la mitjana de valoració és de 6.68 i 6.55. La majoria de mesos la valoració és superior a 6 i propera al 7.												
INCOMPLIMENTS OCTUBRE	Compromís 4	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-2017012076	Estat: Tramitada	Obrim no-conformitat per incompliment quatre mesos no consecutius. El percentatge de queixes no tramitades en 45 dies naturals ha superat el 10% els mesos de febrer, març, maig i octubre. La resolució de les DMS depèn exclusivament dels resolutors, per part del departament de Qualitat es mantenen reunions amb els serveis que incumpleixen el termini de 45 dies de forma reiterada per tal de conèixer quin és el problema que ho provoca i intentar donar-li solució.												
INCOMPLIMENTS NOVEMBRE	Compromís 9	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-2017012793	Estat: Tramitada	Obrim no-conformitat per incompliment dos mesos consecutius. El percentatge de valoracions iguals o superiors a 7 és inferior al 70%. No obstant, la mitjana de valoració és de 6.40 i 6.63, és dir, properes al 7.												
INCOMPLIMENTS DESEMBRE	Compromís 4	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-2018000377	Estat: Tramitada	Obrim no-conformitat per incompliment dos mesos consecutius. El percentatge de queixes no tramitades en 45 dies naturals ha superat el 10% els mesos de novembre i desembre. La resolució de les DMS depèn exclusivament dels resolutors, per part del departament de Qualitat es mantenen reunions amb els serveis que incumpleixen el termini de 45 dies de forma reiterada per tal de conèixer quin és el problema que ho provoca i intentar donar-li solució.												