

Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	ene-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 reb in 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%	96,97%	100%	95,69%	99,05%	100%	99%	99%	100%	99%	98%	100%	98,88%
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%	99,63%	100,00%	99,22%	99,78%	99,78%	100%	99,67%	99,80%	100%	100%	100%	100%	99,82%
3. La mitjana de temps de resposta de les queixes tramitades serà d'entre 15 i 25 dies	3. Mitjana de dies de resolució de queixes.	Es descarten les queixes internes	Situació inacceptable: més de 30 dies	17,29	13,40	11,95	12,40	10,07	18,25	11,60	16,09	14,36	13,95	14,86	17,90	14,34
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%	6,00%	4,55%	3,35%	5,54%	13,00%	7,75%	5,63%	10,85%	14,50%	5,90%	5,83%	3,68%	7,21%
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.		Situació inacceptable: menys del 70%	66,26%	84,66%	82,68%	82,22%	81,51%	77,83%	83,89%	44,30%	61,17%	75,83%	63,54%	62,17%	72,17%
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 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 incloes 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.queixes.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 a la intranet i al web municipal, 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.			7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	5	7	7
9. Les queixes relatives al servei DMS es contestaran en un termini màxim de deu dies laborables.	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	100%
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	2,74	3,51	3,21	3,87	3,40	3,54	2,98	2,72	2,86	3,37	3,07	3,28	3,21
11. El 80% de les queixes es respondran atenent als criteris de qualitat en la resposta establerts pel departament de Qualitat. En el 20% restant s'enviarà mail 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%	95,65%	93,33%	85,00%	89,04%	88,68%	90,53%	79,52%	75,00%	73,91%	83,67%	89,09%	94,68%	86,51%
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-60674	Estat: Tramitada	El mes de gener no s'ha complert el compromís 4 perquè el percentatge de DMS no tramitades en 45 és del 6%. El mes de gener és un mes en què molts funcionaris tenen vacances i això pot redundar en la tramitació més llarga.
	Compromís 5	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-60678	Estat: Tramitada	El mes de gener no s'ha complert el compromís 5 perquè el percentatge de queixes tramitades en menys de 25 dies naturals ha estat inferior al 70%. El mes de gener és un més de vacances de molts treballadors municipals, la qual cosa pot haver allargat el termini en que s'han tramitat les DMS. <i>Revisat indicador 21/12/2015 (faltaven NC tramitades)</i>
	Compromís 10	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-60676	Estat: Tramitada	El mes de gener no s'ha complert el compromís 10 perquè l'índex de satisfacció obtingut a la pregunta de l'enquesta automàtica que fa referència a la gestió del suggeriment o queixa ha estat inferior a 3. La majoria d'observacions arribades amb l'enquesta es refereixen a disconformitat amb la resposta rebuda o falta d'eficàcia en la resolució. Això pot justificar la baixa satisfacció dels usuaris pel que fa a la gestió de la queixa o suggeriment.
INCOMPLIMENT ABRIL	Compromís 4	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-63692	Estat: Tramitada	El mes d'abril hi ha un incompliment del compromís 4 (El percentatge de DMS no tramitades en 45 dies no superarà el 5%, que ha estat del 5,54%. El mes d'abril, amb les festes de Setmana Santa, és un mes en què molts funcionaris tenen vacances i això pot redundar en la tramitació més llarga.
INCOMPLIMENT MAIG	Compromís 4	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-66059	Estat: Tramitada	El mes de maig hi ha un incompliment del compromís 4 (El percentatge de DMS no tramitades en 45 dies no superarà el 5%, que ha estat del 13%. El 81% de les no tramitades en termini són de Gestió d'Infraestructures Urbanes
INCOMPLIMENT JUNY	Compromís 4	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-66060	Estat: Tramitada	El mes de juny hi ha un incompliment del compromís 4 (El percentatge de DMS no tramitades en 45 dies no superarà el 5%, que ha estat del 7,75%. El 50% de les no tramitades en termini són de Gestió d'Infraestructures Urbanes i el 42% de Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació.
INCOMPLIMENTS JULIOL	Compromís 4	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-68249	Estat: Tramitada	El mes de juliol no s'ha complert el compromís 4. El percentatge de DMS no tramitades en 45 dies no superarà el 5%. Ha estat del 5,6%. Es posarà en coneixement dels responsables de procés l'augment de DMS que no es tramiten en el termini establert i per tant passen a estat de no conformitat.
	Compromís 10	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-68252	Estat: Tramitada	La majoria d'observacions arribades amb l'enquesta es refereixen a disconformitat amb la resposta rebuda o falta d'eficàcia en la resolució. Això pot justificar la baixa satisfacció dels usuaris pel que fa a la gestió de la queixa o suggeriment.
INCOMPLIMENTS AGOST	Compromís 4	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-68251	Estat: Tramitada	El mes d'agost no s'ha complert el compromís 4. El percentatge de DMS no tramitades en 45 dies no superarà el 5%. Ha estat del 10,8%. Es posarà en coneixement dels responsables de procés l'augment de DMS que no es tramiten en el termini establert i per tant passen a estat de no conformitat.
	Compromís 5	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-68259	Estat: Tramitada	El mes d'agost no s'ha complert el compromís 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. Esta relacionat amb el compromís 4, també més alt que el desitjat. Moltes més DMS han passat a estat de NC (més de 45 dies).
	Compromís 10	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-68256	Estat: Tramitada	La majoria d'observacions arribades amb l'enquesta es refereixen a disconformitat amb la resposta rebuda o falta d'eficàcia en la resolució. Això pot justificar la baixa satisfacció dels usuaris pel que fa a la gestió de la queixa o suggeriment.
COMPROMÍS 2	Compromís 2	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-68440	Estat: Tramitada	En data 30/09/2015 s'ha enviat mail als resolutors de Participació Ciutadana i d'Esports, que són els que registren algunes de les seves DMS, indicant-los que és imprescindible enviar la comunicació de registre al ciutadà quan aquest hagi indicat una adreça electrònica a l'efecte.
COMPROMÍS 11	Compromís 11	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-68441	Estat: Tramitada	En data 30/09/2015 s'envia mail a tots els resolutors informant-los de que la majoria de respostes incorrectes són per errors en la llengua utilitzada i per errors tipogràfics, demanant-los un major esment a l'hora de donar les respostes als ciutadans, que encara que en el fons siguin correctes no es poden considerar així respecte a la forma. A la jornada amb els resolutors de dia 1 d'octubre, dedicada a les respostes de les DMS, es farà menció a aquestes incorreccions.
INCOMPLIMENTS SETEMBRE	Compromís 4	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-70021	Estat: Tramitada	El mes de setembre no s'ha complert el compromís 4. El percentatge de DMS no tramitades en 45 dies no superarà el 5%. Ha estat del 14,5%. Es posarà en coneixement dels responsables de procés l'augment de DMS que no es tramiten en el termini establert i per tant passen a estat de no conformitat.
	Compromís 5	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-70942	Estat: Tramitada	El mes de setembre no s'ha complert el compromís 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. Esta relacionat amb el compromís 4, també més alt que el desitjat. Moltes més DMS han passat a estat de NC (més de 45 dies). <i>Revisat indicador 21/12/2015 (faltaven NC tramitades)</i>
	Compromís 10	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-70022	Estat: Tramitada	La majoria d'observacions arribades amb l'enquesta es refereixen a disconformitat amb la resposta rebuda o falta d'eficàcia en la resolució. Això pot justificar la baixa satisfacció dels usuaris pel que fa a la gestió de la queixa o suggeriment.
	Compromís 11	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-70023	Estat: Tramitada	En data 30/09/2015 es va enviar mail a tots els resolutors informant-los de que la majoria de respostes incorrectes eren per errors en la llengua utilitzada i per errors tipogràfics, demanant-los un major esment a l'hora de donar les respostes als ciutadans, que encara que en el fons siguin correctes no es poden considerar així respecte a la forma. A la jornada amb els resolutors de dia 1 d'octubre, dedicada a les respostes de les DMS, es va fer menció a aquestes incorreccions. Per tant s'espera que es corregeixin aquests defectes a les DMS que es vagin tramitant a partir d'aquest moment.
INCOMPLIMENT OCTUBRE	Compromís 4	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-70024	Estat: Tramitada	El mes d'octubre no s'ha complert el compromís 4. El percentatge de DMS no tramitades en 45 dies no superarà el 5%. Ha estat del 5,9%. Es posarà en coneixement dels responsables de procés l'augment de DMS que no es tramiten en el termini establert i per tant passen a estat de no conformitat. S'envia mail el 23/11/2015. <i>Revisat indicador 21/12/2015 (faltaven NC tramitades)</i>
INCOMPLIMENTS NOVEMBRE	Compromís 4	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-70944	Estat: Tramitada	El mes de novembre no s'ha complert el compromís 4. El percentatge de DMS no tramitades en 45 dies no superarà el 5%. Ha estat del 5,83%. Es posarà en coneixement dels responsables de procés l'augment de DMS que no es tramiten en el termini establert i per tant passen a estat de no conformitat. S'envia mail el 23/11/2015
	Compromís 5	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-70943	Estat: Tramitada	El mes de novembre no s'ha complert el compromís 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. Esta relacionat amb el compromís 4, també més alt que el desitjat. Moltes més DMS han passat a estat de NC (més de 45 dies). S'envia mail el 23/11/2015
INCOMPLIMENTS DESEMBRE	Compromís 5	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-71810	Estat: Tramitada	El mes de desembre no s'ha complert el compromís 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. Moltes més DMS han passat a estat de NC (més de 45 dies). No s'envia nou mail ja que se'n va enviar un el 23/11/2015 en el mateix sentit.