


Ajuntament  de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS EFM 2018															
Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	Valor Indicador anual 2017	gen-18	feb-18	mar-18	abr-18	mai-18	jun-18	jul-18	ago-18	set-18	oct-18	nov-18	des-18	TOTAL
1. El temps màxim entre l'avís telefònic de la defunció i la presència de l'agent no superarà els 90 minuts en un 90% dels casos i els 120 minuts a la resta.	1. Percentatge de casos en què el temps entre la telefonada d'avís de defunció amb certificat mèdic signat i la presència de l'agent al lloc del fet sigui inferior a 90 minuts.	Indicador mensual	80%		97,69%	96,64%	96,99%	96,35%	93,10%	93,60%							
2. El temps entre la primera assistència i la fi del servei no excedirà els quatre dies laborables en el 95% dels casos. En cap cas superarà els 6 dies * Llevat dels trasllats internacionals, a causa de la gestió administrativa.	2. Percentatge de casos en què no se supera el temps de gestió total de 4 dies laborables previst.	Indicador mensual Fi de servei: - Inhumació (el mateix dia) - Incineració (dia següent) - Traslats (dia següent)	85%		96,55%	95,97%	97,59%	99,28%	94,12%	100,00%							
3. El nivell de satisfacció quant a l'atenció rebuda serà igual o superior a 8 per a un 80% de les persones usuàries. El 20% restant ho valorarà amb un 5 com a mínim.	3.1 Índex de satisfacció en relació amb l'atenció rebuda.	Indicador anual	70%														
	3.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb l'atenció rebuda.	Indicador anual	7														
4. El nivell de satisfacció quant a les instal·lacions serà igual o superior a 8 per a un 80% de les persones usuàries. El 20% restant ho valorarà amb un 5 com a mínim.	4.1 Índex de satisfacció en relació amb les instal·lacions.	Indicador anual	70%														
	4.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb les instal·lacions.	Indicador anual	7														
5. S'oferirà una formació específica a tot el personal de 200 hores anuals com a mínim.	5. Nombre d'hores de formació específica ofertes al pla de formació anual.	Indicador anual	150														
6. Al 100% dels casos les Sales de vetlla es trobaran en les condicions òptimes pel seu ús adequat.	6. Percentatge de casos als que les condicions es compleixen.	Indicador trimestral (mostreig del 10% dels contractes)	90%				100,00%			100,00%							
7. El 100% de les peticions específiques relatives al servei (els desitjos de les persones usuàries del servei) es compliran en el termini establert.	7. Percentatge de compliment de peticions específiques desenvolupades en el termini establert.	Indicador trimestral (checklist) (mostreig del 10% dels contractes)	90%				100,00%			100,00%							
8. El 90% del Pla de manteniment preventiu es desenvoluparan als terminis establerts.	8. Percentatge de compliment del Pla de manteniment preventiu en els terminis establerts.	Indicador anual	80%														
9. El 100% de queixes es respondran en un termini màxim de 15 dies laborables.	9.1 Percentatge de queixes que es responen en un termini màxim de 10 dies laborables.	Indicador mensual	90%		No hi ha DMS	100,00%	No hi ha DMS	No hi ha DMS	100,00%	100,00%							
	9.2 Nombre de queixes		NC		No hi ha DMS	1	No hi ha DMS	No hi ha DMS	1	2							
NC: NO HI HA COMPROMÍS		NI: NO HI HA INFORMACIÓ															