

QUADRE DE COMANDAMENT DELS INDICADORS DE QUALITAT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DE LA OMIC 2018

Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	gen-18	feb-18	mar-18	abr-18	mai-18	jun-18	jul-18	ago-18	set-2018	oct-18	nov-18	des-18	Total/Valor anual
1. El nivell de satisfacció quant a l'atenció presencial a l'OMIC serà igual o superior a 8 per a un 80% de les persones usuàries del servei. El 20% restant ho avaluarà al menys amb un 5.	1.1. Índex de satisfacció expressat en percentatge en relació amb l'atenció presencial (qüestions 3 i 4 enquesta).	Mesurament anual	<70%													93,97%
	1.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a les qüestions relacionades amb l'atenció presencial.		<8													
2. El nivell de satisfacció quant a la capacitat de les persones de l'OMIC serà igual o superior a 8 per a un 80% de les persones usuàries del servei. El 20% restant ho avaluarà al menys amb un 5.	2.1 Índex de satisfacció en relació amb la capacitat de les persones del servei.	Mesurament anual	<70%													94,83%
	2.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb la capacitat de les persones.		<8													
3. El nivell de satisfacció quant a la documentació facilitada per l'OMIC serà igual o superior a 8 per a un 80% de les persones usuàries del servei. El 20% restant ho avaluarà almenys amb un 5.	3.1 Índex de satisfacció en relació amb la utilitat de la documentació facilitada.	Mesurament anual	<70%													93,10%
	3.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb la documentació facilitada per l'OMIC.		<8													
4. L'OMIC oferirà la formació suficient i necessària per a garantir la competència de les persones que presten el servei, la qual serà almenys de 10 hores de reciclatge anual.	4.1 Nombre d'hores anuals oferides a les persones del servei.	Mesurament anual. Nou compromís des de juliol. S'aplicarà un percentatge al total per nombre de mesos.	5													5
	4.2 Percentatge de persones que realitzen la formació en relació amb el total de les persones que presten el servei.		80%													
5. L'OMIC oferirà xerrades informatives (un mínim de 30 hores anuals) a la ciutadania en matèria de consum.	5.1 Nombre d'hores anuals oferides.	Mesurament anual. Nou compromís des de juliol. S'aplicarà un percentatge al total per nombre de mesos.	20													16
	5.2 Nombre de persones assistents a les xerrades informatives		50													

6. S'ha de respondre a les consultes realitzades per correu electrònic/web en un termini de 2 dies laborables en el 90% de les demandes i en menys de 7 dies laborables al 10% restant.		Indicador mensual	menys de 80%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	90,32%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,19%
6. Temps de resposta als correus electrònics que demanen informació.																	
7. El temps d'espera dels usuaris no ha de superar en un 90% els 10 minuts i en el 10% restant no superarà els 20 minuts.		Indicador mensual	menys de 80%	99,76%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,98%
7. Índex de percepció dels usuaris del temps d'espera.																	
8. Les queixes i les reclamacions s'han d' enviar a l'empresa que n'és objecte en un termini inferior a 10 dies laborables en el 90% dels casos i 20 al 10% restant.		Indicador mensual	menys de 80%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,32%	100,00%	99,69%
8. Temps transcorregut entre la data de registre d'entrada de la queixa i la seva data de registre de sortida cap a l'empresa.																	
9. Les denúncies s'han de derivar a l'organisme competent en un termini inferior a 10 dies laborables en el 90% dels casos i 20 al 10% restant.		Indicador mensual	menys de 80%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
9. Temps transcorregut entre la data de registre d'entrada de la denúncia i la seva data de registre de sortida cap a l'organisme competent.																	
10. La informació en matèria de consum del web s'ha d'actualitzar cada mes.		Indicador mensual	<1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1,08	
10. Nombre d'actualitzacions del web per mes.																	
11. Les fitxes d'informació al públic estaran actualitzades . Es revisarà com a mínim una fitxa al mes.		Indicador mensual	<1	2	1	1	1	1	1	2	1	0	0	0	1	0,92	
11. Nombre de fitxes revisades al mes.																	
12. El 100% de les queixes relatives als serveis prestats per l'OMIC es respondran en un termini màxim de 15 dies laborables .		Indicador mensual	90%	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	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS
12.1 Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 15 dies laborables.																	
12.2 Nombre de queixes.																	
INCOMPLIMENTS SET-OCT	COMPROMÍS 11	DMS-2019000824	Estat: Tramitada	Els mesos de setembre i octubre no s'ha complit el compromís ja que no s'ha fet la revisió per a l'actualització mensual de les fitxes d'informació.													