


Ajuntament  de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT DELS INDICADORS DE QUALITAT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DE LA OMIC 2016														
Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	gnn-16	feb-16	mar-16	abr-16	mai-16	jun-16	jul-16	ago-16	set-16	oct-16	nov-16	des-16	Total
1. El nivell de satisfacció quant a la capacitació 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.	1. Índex de satisfacció en relació amb la capacitat de les persones del servei.	Mesurament anual	<70%													73,21%
2. El nivell de satisfacció quant a l'atenció presencial (individualitzada) 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.	2. Índex de satisfacció en relació amb l'atenció individualitzada.	Mesurament anual	<70%													94,83%
3. El nivell de satisfacció quant a l'atenció presencial (ràpida) 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.	3. Índex de satisfacció en relació amb la rapidesa en l'atenció (Puntuació obtinguda a la qüestió 4 de l'enquesta).	Mesurament anual	<70%													94,83%
4. 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 al menys amb un 5.	4. Índex de satisfacció en relació amb la utilitat de la documentació facilitada.	Mesurament anual	<70%													66,92%
5. S'ha de respondre a les consultes realitzades per correu electrònic/web en un termini de 2 dies laborals en el 90% de les demandes i en menys de 7 dies laborals al 10% restant.	5. Temps de resposta als correus electrònics que demanen informació.	Veure excel I5	menys de 80%	100,00%	100,00%	100,00%	98,33%	100,00%	100,00%	100,00%	88,89%	100,00%	100,00%	100,00%	96,55%	98,65%
6. 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.	6. Índex de percepció dels usuaris del temps d'espera.	Al registre que es du de les persones ateses se lis demanarà el temps d'espera	menys de 80%	99,77%	99,64%	99,82%	99,58%	99,28%	99,67%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,81%
7. Les queixes i les reclamacions s'han d'enviar a l'empresa que n'és objecte en un termini inferior a 10 dies laborals en el 90% dels casos i 20 al 10% restant.	7. Temps transcorregut entre la data de registre d'entrada de la queixa i la seva data de registre de sortida cap a l'empresa.	IMI y ORACLE	menys de 80%	96,58%	100,00%	100,00%	98,05%	100,00%	100,00%	98,36%	100,00%	100,00%	97,46%	100,00%	100,00%	99,20%
8. Les denúncies s'han de derivar a l'organisme competent en un termini inferior a 10 dies laborals en el 90% dels casos i 20 al 10% restant.	8. 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.	IMI y ORACLE	menys de 80%	100,00%	100,00%	100,00%	94,74%	100,00%	100,00%	95,65%	100,00%	100,00%	96,00%	100,00%	100,00%	98,87%
9. La informació en matèria de consum del web s'ha d'actualitzar cada mes.	9. Nombre d'actualitzacions del web per mes.	Ver el presente excel I9	<1	2	2	1	2	1	No hi ha canvis normatius	No hi ha canvis normatius	No hi ha canvis normatius	No hi ha canvis normatius	No hi ha canvis normatius	1	1	1,43
10. Les fitxes de informació al públic estaran actualitzades. Es revisarà com a mínim una fitxa al mes.	10. Nombre de fitxes revisades al mes. NOU COMPROMÍS DES DEL MES D'OCTUBRE.	Ver el presente excel I10	<1	1	1	1	1	No hi ha canvis normatius	No hi ha canvis normatius	No hi ha canvis normatius	No hi ha canvis normatius	No hi ha canvis normatius	No hi ha canvis normatius	2	4	1,67
11. S'ha de contestar el 100% de les queixes relatives a la gestió de l'OMIC en un temps igual o inferior a 10 dies laborables.	11. Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 10 dies laborables.	Demandar la informació al Departament de Qualitat mensualment	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
INCOMPLIMENTS																