


Ajuntament  de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS EFM 2015															
Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	Valor Indicador anual 2015	gen-15	feb-15	març-15	abr-15	mai-15	jun-15	jul-15	ago-15	set-15	oct-15	nov-15	des-15	TOTAL
1. El temps mitjà 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%		91,00%	86,42%	91,67%	89,36%	87,50%	92,75%	96,23%	96,08%	93,55%	97,28%	91,26%	96,84%	92,49%
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%		97,00%	98,28%	96,67%	97,87%	96,88%	100,00%	100,00%	94,23%	97,89%	96,88%	88,15%	97,49%	96,78%
3. El nivell de satisfacció quant a l'atenció rebuda serà superior a 8 en un 80 % dels casos.	3. Resultats de l'enquesta de satisfacció (preguntes 3 i 4).	Indicador anual	70%	Es publica la informació en desembre												71,14%	71,14%
4. El nivell de satisfacció quant a la neteja de les instal·lacions serà superior a 8 en un 80% dels casos.	4. Resultats de l'enquesta de satisfacció (pregunta 6)	Indicador anual	70%	Es publica la informació en desembre												76,08%	76,08%
5. El nivell de satisfacció quant a la dignitat de l'acte d'inhumació o incineració serà superior a 8 en un 80% dels casos.	5. Resultats de l'enquesta de satisfacció grups focals (preguntes 17 i 21).	Indicador anual	70%	Es publica la informació en desembre													
6. S'ofrirà una formació específica a tot el personal de 300 hores anuals com a mínim.	6. Nombre d'hores de formació específica ofertes al pla de formació anual.	Indicador anual	200	Es publica la informació en desembre													
7. Al 100% dels casos les Sales de vetlla es trobaran en les condicions òptimes pel seu ús adequat.	7. Percentatge de casos als que les condicions es compleixen.	Indicador trimestral	90%						89,12%			100,00%				100,00%	96,37%
8. El 100% de las peticions específiques relatives al servei (els desitjos de les persones usuàries del servei) es compliran en el termini establert.	8. Percentatge de compliment de peticions específiques desenvolupades en el termini establert.	Indicador trimestral (checklist)	90%						86,81%			98,75%				99,46%	95,00%
9. El 100% de queixes es respondran en un termini màxim de 10 dies laborables.	9. Percentatge de queixes que es responen en un termini màxim de 10 dies laborables.	Indicador mensual	90%		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	No hi ha DMS	100,00%
NC: NO HI HA COMPROMÍS		NI: NO HI HA INFORMACIÓ															