

QUADRE DE COMANDAMENT DELS INDICADORS DE QUALITAT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DE LA OMIC 2019

Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	gen-19	feb-19	mar-19	abr-19	mai-19	jun-19	jul-19	ago-19	set-19	oct-19	nov-19	des-19	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%													
	2.2. 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%													
	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%													
	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	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	20													
	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%	95,56%	100,00%	100,00%										98,52%
	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%	100,00%	100,00%	99,82%										99,94%
	7. Índex de percepció dels usuaris del temps d'espera.															

<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>Indicador mensual</p>	<p>menys de 80%</p>	<p>100,00%</p>	<p>100,00%</p>	<p>100,00%</p>										<p>100,00%</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>Indicador mensual</p>	<p>menys de 80%</p>	<p>100,00%</p>	<p>100,00%</p>	<p>100,00%</p>										<p>100,00%</p>
<p>10. La informació en matèria de consum del web s'ha d'actualitzar cada mes.</p>	<p>10. Nombre d'actualitzacions del web per mes.</p>	<p>Indicador mensual</p>	<p>&lt;1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>										<p>1,00</p>
<p>11. Les fitxes d'informació al públic estaran actualitzades. Es revisarà com a mínim una fitxa al mes.</p>	<p>11. Nombre de fitxes revisades al mes.</p>	<p>Indicador mensual</p>	<p>&lt;1</p>	<p>3</p>	<p>1</p>	<p>1</p>										<p>1,67</p>
<p>12. El 100% de les queixes relatives als serveis prestats per l'OMIC es respondran en un termini màxim de 15 dies laborables.</p>	<p>12.1 Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 15 dies laborables.</p>	<p>Indicador mensual</p>	<p>90%</p>	<p>No hi ha DMS</p>	<p>No hi ha DMS</p>	<p>No hi ha DMS</p>										<p>No hi ha DMS</p>
<p>INCOMPLIMENTS</p>	<p>12.2 Nombre de queixes.</p>															