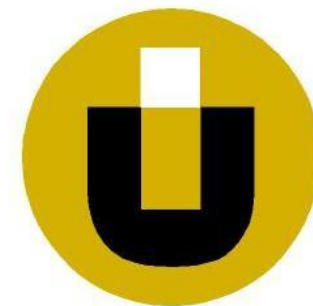


Revisió anual de la Carta Marc de la UDI

(juny 2012 a maig 2014)



| Compromisos | | Indicadors | Mètode de mesura | Objectiu any 2012-2014 | Resultats de juny 2012 a maig 2014 |
|--|---|---|--|--|--|
| SERV-1 Tramitació presencial immediata d'expedients | COMP-1 Garantir una oferta, almanco, del 70 % del volum de tramitació com a tràmits immediats | Percentatge de tràmits immediats realitzats anualment | Sistema d'indicadors i el seu anàlisi segons el nostre procediment P-01 de gestió estratègica de l'organització | 70% del volum de tramitació com a tràmits immediats | - juny2012 a maig 2013: 70.32% <i>positiu</i> - juny2013 a maig 2014: 63.95% <i>negatiu</i> TOTAL: 68.10% |
| | COMP-2 Mantenir un nivell de satisfacció igual o superior a 7 sobre 10, en el servei de tramitació presencial | Nivell de satisfacció dels usuaris | Valoració global del servei rebut en les enquestes de satisfacció segons el procediment P-02 de percepció dels usuaris | Mitja de 7 sobre 10, en el servei de tramitació presencial | - |
| SERV-2 Tramitació telemàtica d'expedients | COMP-3 Garantir una oferta, almanco, del 10 % del volum de tramitació com a tràmits telemàtics | Percentatge de tràmits telemàtics realitzats anualment | Sistema d'indicadors i el seu anàlisi segons el nostre procediment P-01 de gestió estratègica de l'organització | 10 % del volum de tramitació com a tràmits telemàtics | - juny2012 a maig 2013: 15.23% <i>positiu</i> - juny2013 a maig 2014: 18.08% <i>positiu</i> TOTAL: 21.69% |
| | COMP-4 Mantenir un nivell de satisfacció igual o superior a 7 sobre 10, en el servei de tramitació telemàtica | Nivell de satisfacció dels usuaris | Valoració global del servei rebut en les enquestes de satisfacció segons el procediment P-02 de percepció dels usuaris | Mitja de 7 sobre 10, en el servei de tramitació telemàtica | - |
| SERV-3 Informació | COMP-5 Proporcionar informació del servei i de les tramitacions en la pàgina web | Nombre d'incidències anuals referides a la manca d'informació | Sistema d'indicadors i el seu anàlisi segons el nostre procediment P-01 de gestió estratègica de l'organització | Menys de 7 incidències anuals sobre informació | cap |
| | COMP-6 Proporcionar informació de tràmits de forma presencial | Nombre de queixes anuals sobre el servei d'informació | Sistema de queixes, reclamacions i incidències recollit en el nostre procediment P-04 d'identificació SIRQ | | cap |
| | COMP-7 Disposar de guies formalitzades de tràmits de la DGI en paper | Percentatge de guies de tràmits publicades en paper | Sistema d'indicadors i el seu anàlisi segons el nostre procediment P-01 de gestió estratègica de l'organització | Publicació del 80% de guies de tràmits del volum de tramitació | TOTAL DE PROCEDIMENTS: 89 PROCEDIMENTS AMB GUIA: 52 PROCEDIMENTS SENSE GUIA: 37 TOTAL : 58,43 % de procediments amb guia %: 87.64% del total de tràmits %: 29.26% del total de tràmits no immediats TOTAL DE TRÀMITS AMB GUIA: positiu |
| | COMP-8 Disposar de guies formalitzades de tràmits de la DGI per Internet | Percentatge de guies de tràmits publicades per internet | | | |
| SERV-4 Distribució d'impresos i formularis normalitzats | COMP-9 Disposar de tots els impresos i formularis que hagin normalitzat la Direcció General d'Indústria i la UDI, en català i castellà, en paper i en la pàgina web | Nombre de queixes relatives als impresos i formularis | Sistema de queixes, reclamacions i incidències recollit en el nostre procediment P-04 d'identificació SIRQ | Menys de 2 queixes anual sobre els impresos i formularis | - juny2012 a maig 2013: 3 <i>negatiu</i> - juny2013 a maig 2014: 2 <i>negatiu</i> TOTAL: 5 |