



Región de Murcia

Grado de cumplimiento de compromisos en 2016

**Carta de Servicios: Dirección General de Comercio y Protección del Consumidor,
en materia de comercio y artesanía**

Consejería: Desarrollo Económico, Turismo y Empleo

2015-002 Carta de Servicios de la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía

2015-002 Carta de Servicios de la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía - a2016

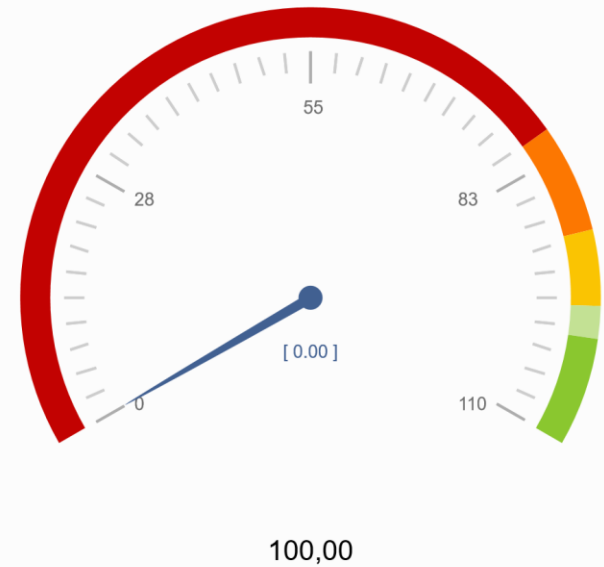
Código

Denc

1. Las licencias comerciales autonómicas se resolverán en un plazo inferior o igual a 4 meses desde su solicitud.

(Número de licencias comerciales resueltas mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de licencias comerciales solicitadas) X 100 = 100.

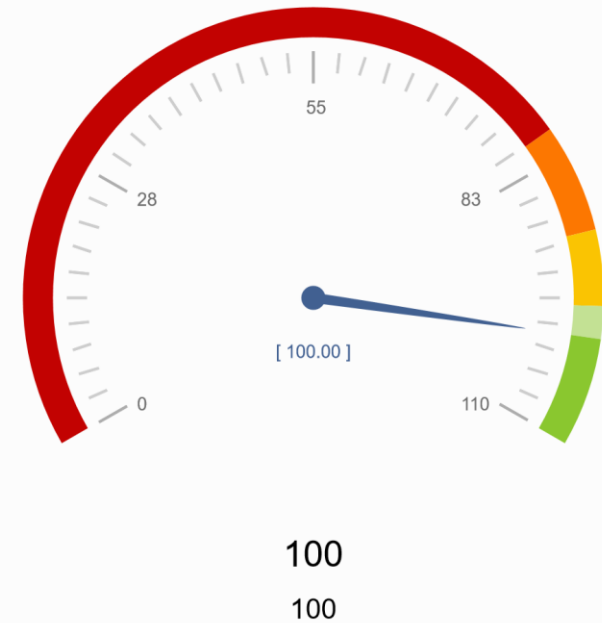
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de licencias comerciales resueltas mensualmente en el plazo comprometido	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	$\Sigma = 0$
Número mensual de licencias comerciales solicitadas	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	$\Sigma = 0$
Cálculo													



2. Las ayudas y subvenciones a tramitar por el Servicio de Comercio se resolverán en un plazo igual o inferior a 4 meses, y siempre dentro del año natural al que corresponda la ayuda.

(Número de ayudas y subvenciones resueltas mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de subvenciones y ayudas convocadas) X 100 = 100.

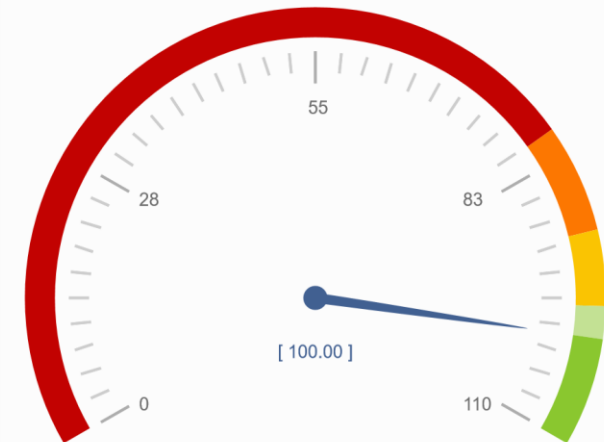
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de ayudas y subvenciones resueltas mensualmente en el plazo comprometido	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	32	<input type="text"/>	1	19	<input type="text"/>	$\Sigma = 52$
Número mensual de subvenciones y ayudas convocadas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	32	<input type="text"/>	1	19	<input type="text"/>	$\Sigma = 52$
Cálculo								100		100	100		100



3. Las autorizaciones de tarifas de competencia local (agua potable, auto-taxis con contador taxímetro y autobuses urbanos) se resolverán en un plazo igual o inferior a dos meses.

(Número de autorizaciones resueltas mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de autorizaciones solicitadas) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de autorizaciones resueltas mensualmente en el plazo comprometido	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	$\Sigma = 12$
Número mensual de autorizaciones solicitadas	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	$\Sigma = 12$
Cálculo	100	100		100		100	100			100	100		100

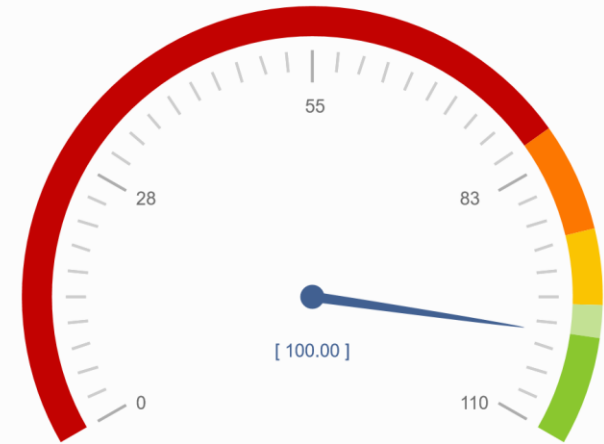


100
100

4. La calificación y modificación de ferias oficiales se resolverán en un plazo máximo de 2 meses.

(Número de calificaciones o modificaciones resueltas mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de solicitudes) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de calificaciones o modificaciones resueltas mensualmente en el plazo comprometido	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	$\Sigma = 1$
Número mensual de solicitudes	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	$\Sigma = 1$
Cálculo									100				100

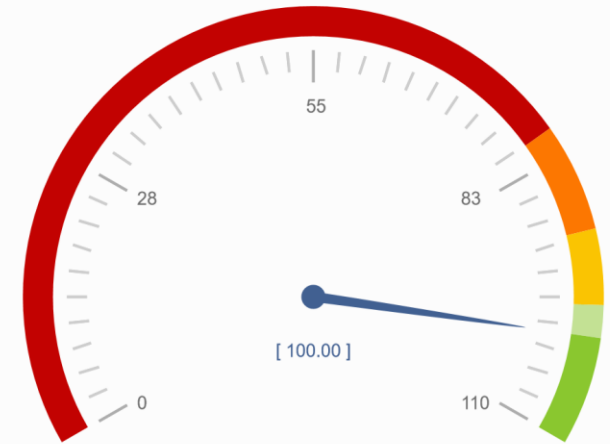


100
100

5. Las autorizaciones de la "Marca Sol Región de Murcia" se resolverán en un plazo igual o inferior a cuarenta días.

(Número de autorizaciones resueltas mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de autorizaciones solicitadas) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de autorizaciones resueltas mensualmente en el plazo comprometido	90	10	35	2			11	3	9				$\Sigma = 160$
Número mensual de autorizaciones solicitadas	90	10	35	2			11	3	9				$\Sigma = 160$
Cálculo	100	100	100	100			100	100	100				100

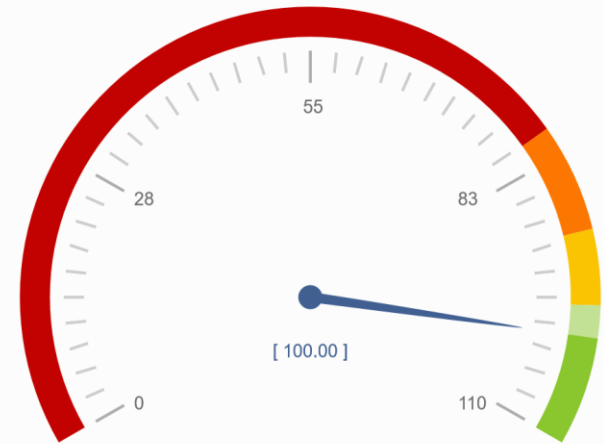


100
100

6. Los certificados de "tiendas de conveniencia" se resolverán en un plazo máximo de 2 meses.

(Número de certificados resueltos mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de certificados solicitados) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de certificados resueltos mensualmente en el plazo comprometido	<input type="text"/>	2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	1	<input type="text"/>	1	2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	$\Sigma = 6$
Número mensual de certificados solicitados	<input type="text"/>	2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	1	<input type="text"/>	1	2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	$\Sigma = 6$
Cálculo		100			100		100	100					100

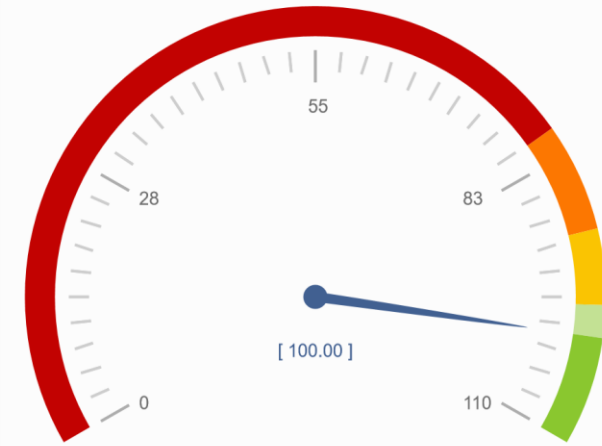


100
100

7. Las comunicaciones de "ventas a distancia" se resolverán en un plazo máximo de 2 meses.

(Número de comunicaciones tramitadas mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de comunicaciones tramitadas) X 100 = 100

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de comunicaciones tramitadas mensualmente en el plazo comprometido	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="2"/>	$\Sigma = 3$
Número mensual de comunicaciones tramitadas	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="2"/>	$\Sigma = 3$
Cálculo	100											100	100

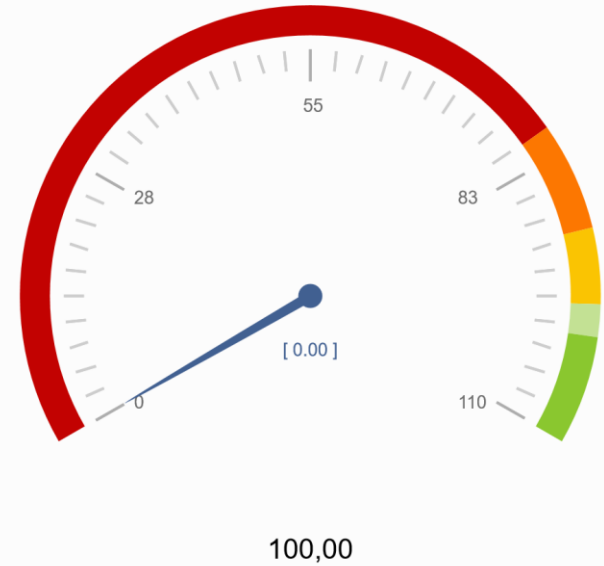


100
100

8. Las solicitudes de inscripción en el Registro de Franquiciadores de Ámbito Nacional, serán enviadas al Ministerio en un plazo máximo de una semana desde su entrada en el Servicio..

(Número de solicitudes enviadas mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de solicitudes) X 100 = 100.

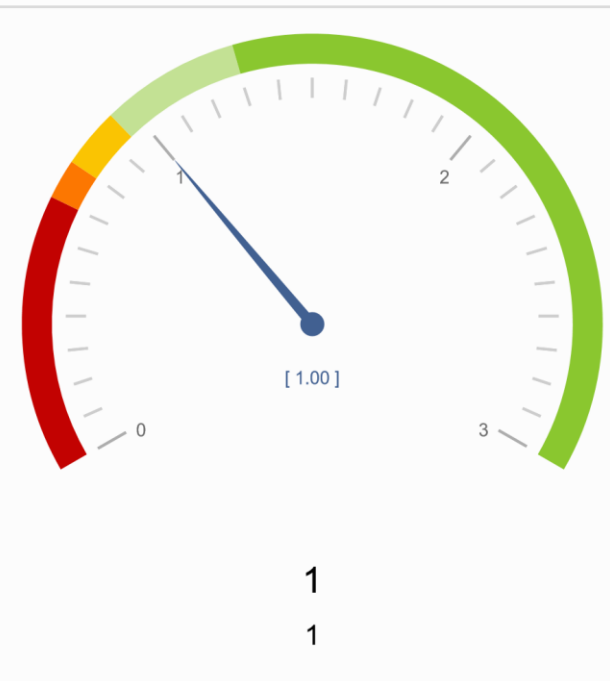
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de solicitudes enviadas mensualmente en el plazo comprometido	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	$\Sigma = 0$
Número mensual de solicitudes	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	$\Sigma = 0$
Cálculo													



9. El Calendario de Ferias Comerciales Oficiales será publicado dentro de los dos primeros meses del año.

Calendarios publicados anualmente en el plazo comprometido = 1.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Calendarios publicados anualmente en el plazo comprometido	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	$\Sigma = 1$
Meta parcial	0	0,17	0,25	0,33	0,42	0,50	0,58	0,67	0,75	0,83	0,92	1,00	
Sumatorio parcial	0,00	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	



10. El calendario de apertura al público de comercios en domingos y festivos en la Región de Murcia será publicado antes del 1 de diciembre del año inmediatamente anterior al que se refiere dicho calendario.

Calendarios publicados anualmente en el plazo comprometido = 1.

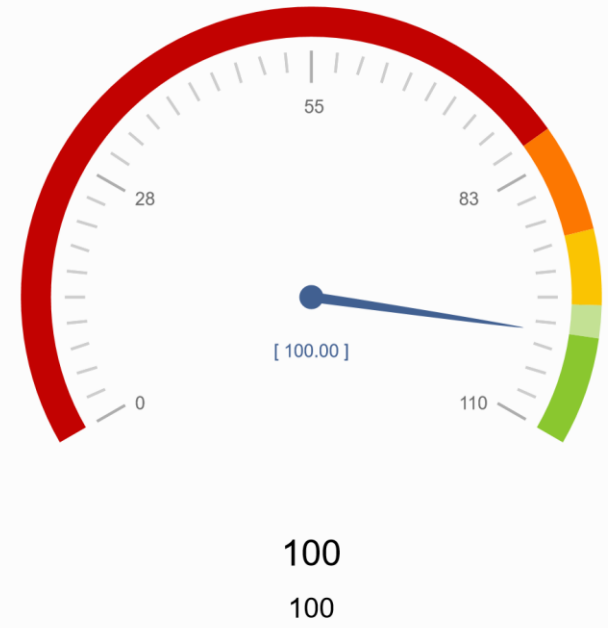
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Calendarios publicados anualmente en el plazo comprometido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	$\Sigma = 1$
Meta parcial	0	0,17	0,25	0,33	0,42	0,50	0,58	0,67	0,75	0,83	0,92	1,00	
Sumatorio parcial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1	



11. Las solicitudes de información telefónica al Servicio de Comercio serán resueltas dentro de las dos horas siguientes a su realización.

(Número de solicitudes de información resueltas mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de solicitudes de información telefónica recibidas) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de solicitudes de información resueltas mensualmente en el plazo comprometido	40	38	45	42	39	41	20	10	35	42	40	38	$\Sigma = 430$
Número mensual de solicitudes de información telefónica recibidas	40	38	45	42	39	41	20	10	35	42	40	38	$\Sigma = 430$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



12. Las solicitudes de información realizadas al Servicio de Comercio por correo electrónico serán resueltas dentro de los siete días siguientes a su realización.

(Número de solicitudes resueltas mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de solicitudes recibidas) X 100 = 100.

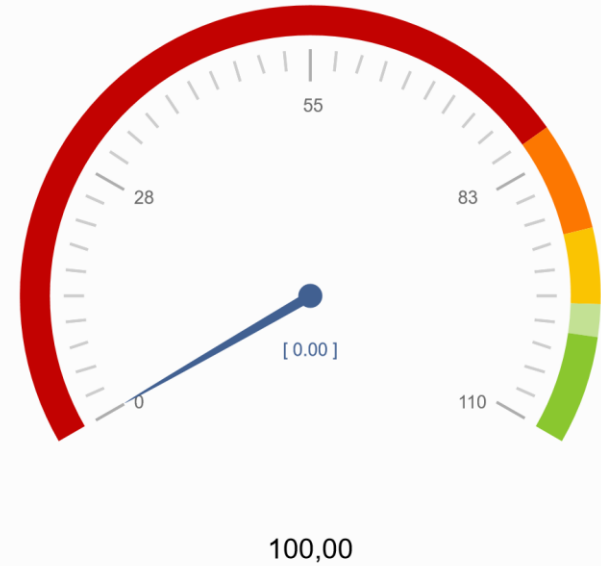
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de solicitudes resueltas mensualmente en el plazo comprometido	80	100	92	78	87	75	50	20	82	95	79	84	$\Sigma = 922$
Número mensual de solicitudes recibidas	80	100	92	78	87	75	50	20	82	95	79	84	$\Sigma = 922$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



13. Las solicitudes de información por escrito formuladas al Servicio de Comercio por los particulares, (tanto por los ciudadanos, como asociaciones, federaciones, etc.) serán resueltas en un plazo no superior a cuatro días contados desde su entrada en el Servicio de Comercio.

(Número de solicitudes información resueltas mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de solicitudes de información recibidas) X 100 = 100.

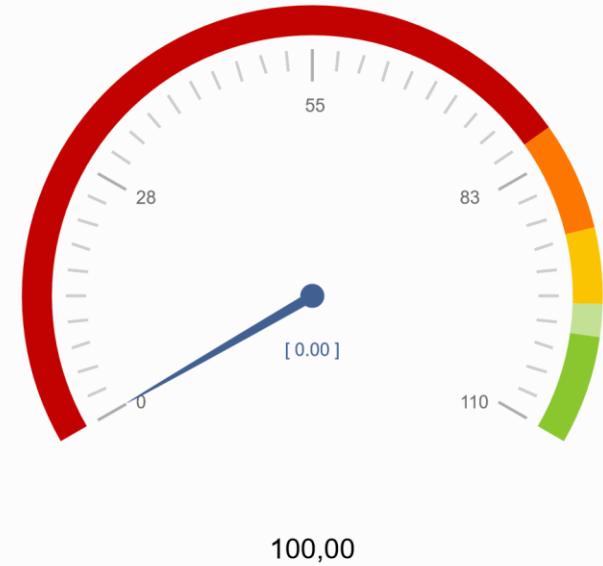
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de solicitudes información resueltas mensualmente en el plazo comprometido	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	$\Sigma = 0$
Número mensual de solicitudes de información recibidas	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	$\Sigma = 0$
Cálculo													



14. Las solicitudes de información por escrito formuladas al Servicio de Comercio por otras Administraciones serán resueltas en un plazo no superior a 15 días contados desde su entrada en el Servicio de Comercio.

(Número de solicitudes información resueltas mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de solicitudes de información recibidas) X 100 = 100.

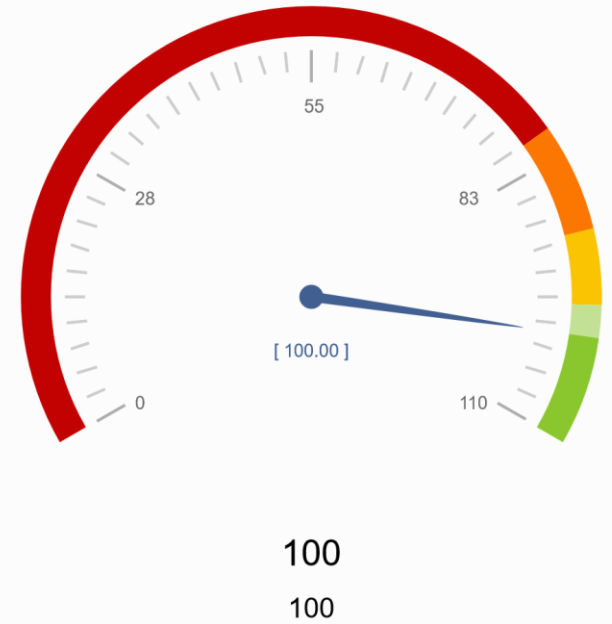
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de solicitudes información resueltas mensualmente en el plazo comprometido	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	$\Sigma = 0$
Número mensual de solicitudes de información recibidas	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	$\Sigma = 0$
Cálculo													



15. Los usuarios del Servicio de Inspección de Comercio Interior serán informados y/o asesorados en el plazo máximo de 5 días.

(Número de usuarios informados y/o asesorados en el plazo comprometido/Número de usuarios informados o asesorados) x 100 = 100.

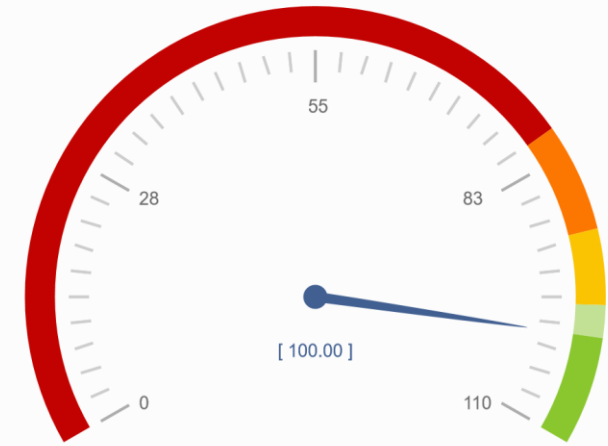
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de usuarios informados y/o asesorados en el plazo comprometido	30	49	21	22	24	14	27	0	18	23	39	41	$\Sigma = 308$
Número de usuarios informados o asesorados	30	49	21	22	24	14	27	0	18	23	39	41	$\Sigma = 308$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100		100	100	100	100	100



16. Inspecciones por denuncias y reclamaciones serán iniciadas en el plazo máximo de 10 días.

(Número mensual de Inspecciones iniciadas en el plazo comprometido/Número mensual de inspecciones iniciadas) x 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número mensual de Inspecciones iniciadas en el plazo comprometido	2	1	2	7	1	2	3	0	1	0	1	0	$\Sigma = 20$
Número mensual de inspecciones iniciadas	2	1	2	7	1	2	3	0	1	0	1	0	$\Sigma = 20$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100		100		100		100

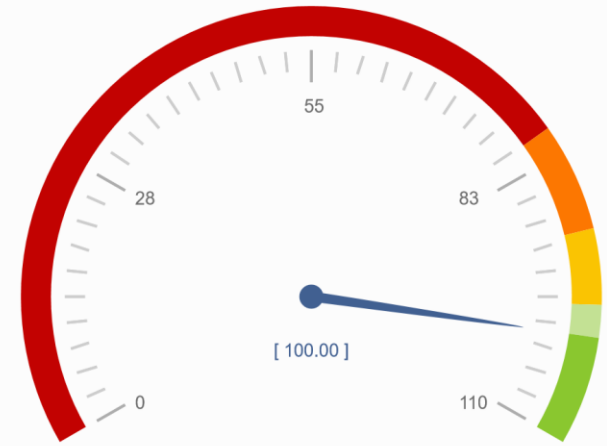


100
100

17. Inspecciones establecidas en el programa anual de inspección de Comercio Interior, se realizarán en su totalidad de acuerdo con la programación.

(Número de inspecciones realizadas de acuerdo con lo comprometido/Número de inspecciones realizadas) x 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de inspecciones realizadas de acuerdo con lo comprometido	46	48	43	78	76	84	71	61	46	38	68	57	$\Sigma = 716$
Número de inspecciones realizadas	46	48	43	78	76	84	71	61	46	38	68	57	$\Sigma = 716$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

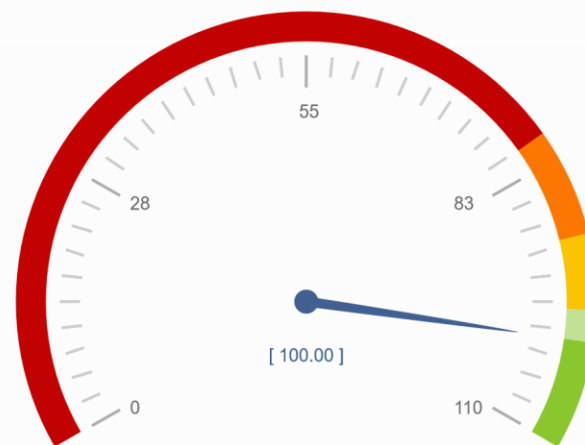


100
100

18. Los expedientes procedentes del programa anual de inspección de Comercio Interior, serán resueltos en el plazo máximo de de 6 meses.

(Número de expedientes resueltos procedentes programa anual de inspección de Comercio Interior en el plazo de 6 meses /Número de expedientes resueltos procedentes programa anual de inspección de Comercio Interior) / x 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de expedientes resueltos procedentes programa anual de inspección de Comercio Interior en el plazo de 6 meses	3	5	7	15	6	9	7	0	8	4	19	3	$\Sigma = 86$
Número de expedientes resueltos procedentes programa anual de inspección de Comercio Interior	3	5	7	15	6	9	7	0	8	4	19	3	$\Sigma = 86$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100		100	100	100	100	100

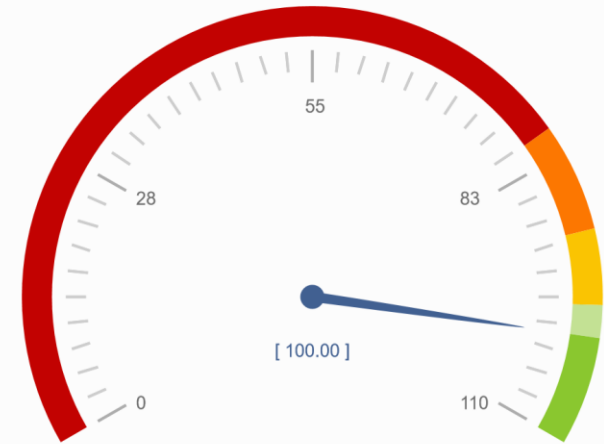


100
100

19. Inspecciones extraordinarias, realizadas procedentes de otros órganos de la Administración se harán en el plazo máximo de 10 días.

(Número inspecciones extraordinarias en el plazo de 10 días/Número de inspecciones extraordinarias realizadas) x 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número inspecciones extraordinarias en el plazo de 10 días	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	$\Sigma = 2$
Número de inspecciones extraordinarias realizadas	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	$\Sigma = 2$
Cálculo						100					100		100



100
100

20. Los procedimientos para la inscripción en el Registro Artesano de la Región de Murcia se resolverán en un plazo máximo de 80 días naturales.

(Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de expedientes resueltos) X 100 = 100.

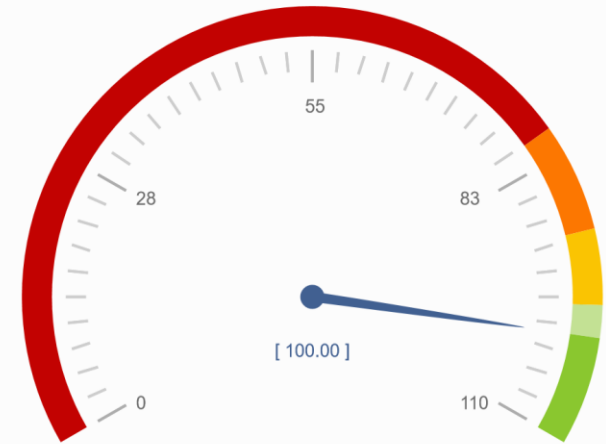
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido	9	14	17	72	9	5	12	0	13	4	7	1	$\Sigma = 163$
Número mensual de expedientes resueltos	9	14	17	72	9	5	12	0	13	4	7	1	$\Sigma = 163$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100		100	100	100	100	100



21. Los procedimientos para el uso de distintivos de Artesanía de la Región de Murcia se resolverán en un plazo máximo de 80 días naturales.

(Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de expedientes resueltos) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	$\Sigma = 2$
Número mensual de expedientes resueltos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	$\Sigma = 2$
Cálculo		100								100			100

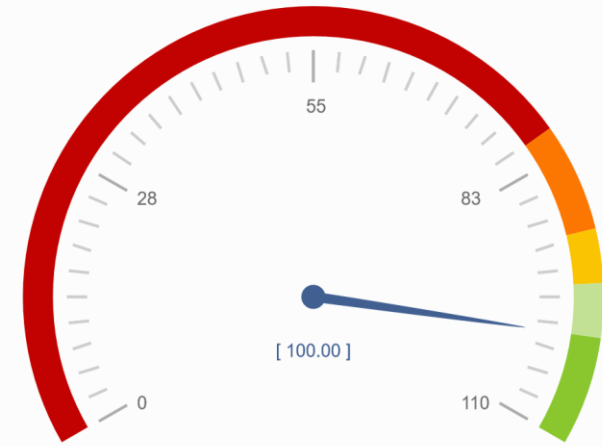


100
100

22. Los procedimientos para autorizar actividades de promoción de la Artesanía de la Región de Murcia se resolverán en un plazo máximo de 80 días naturales.

(Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido/Número de expedientes resueltos) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido	9	14	6	5	4	5	8	0	8	13	11	1	$\Sigma = 84$
Número de expedientes resueltos	9	14	6	5	4	5	8	0	8	13	11	1	$\Sigma = 84$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100		100	100	100	100	100



100
100

23. Los procedimientos para autorizar la realización de actividades en los Centros Regionales de Artesanía se resolverán en un plazo máximo de 80 días naturales.

(Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido/Número de expedientes resueltos en el mes) X 100 = 100.

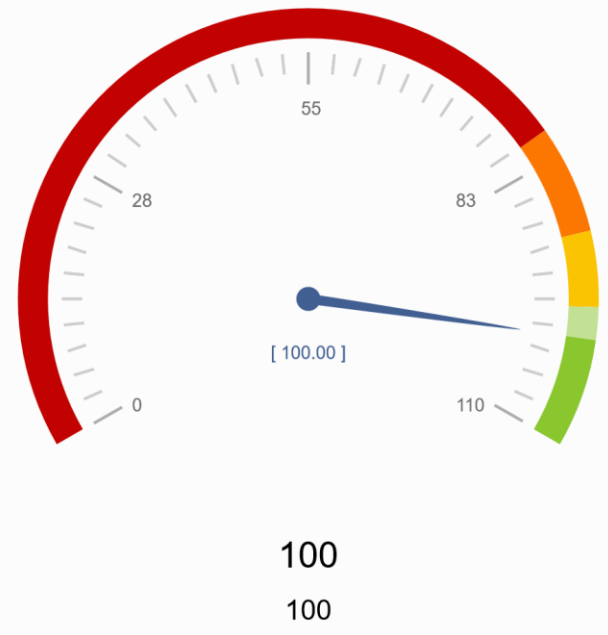
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido	5	5	1	2	4	2	1	0	7	4	2	1	$\Sigma = 34$
Número de expedientes resueltos en el mes	5	5	1	2	4	2	1	0	7	4	2	1	$\Sigma = 34$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100		100	100	100	100	100



24. Los procedimientos sobre concursos de premios o distinciones a la Artesanía de la Región de Murcia se resolverán en el plazo máximo de 160 días, a contar desde que se finalice el plazo de presentación de solicitudes establecido en la orden de convocatoria.

(Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido/Número de expedientes resueltos en el mes) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="1"/>	$\Sigma = 15$
Número de expedientes resueltos en el mes	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="1"/>	$\Sigma = 15$
Cálculo		100			100				100		100	100	100



25. Los procedimientos sobre organización y/o participación en ferias, muestras y eventos comerciales y promocionales regionales relacionados con la artesanía se resolverán en el plazo máximo de 170 días, a contar desde que se finalice el plazo de presentación de solicitudes establecido en la orden de convocatoria.

(Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido/Número de expedientes resueltos en el mes) X 100 = 100.

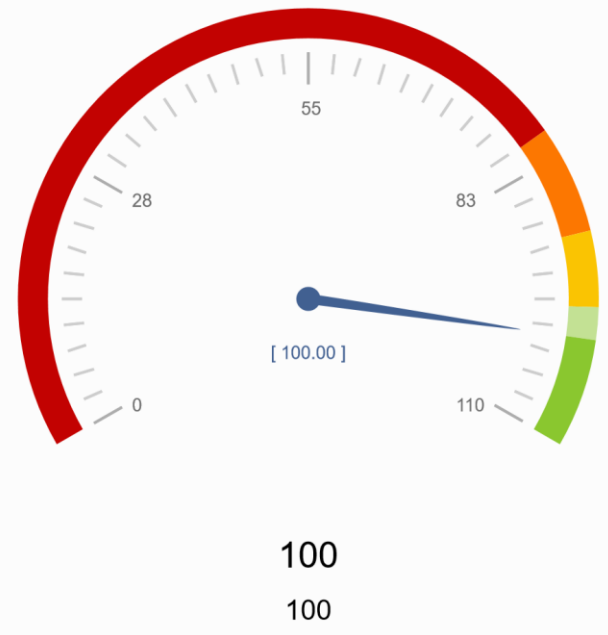
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido	1	0	2	0	1	1	0	0	74	5	9	0	$\Sigma = 93$
Número de expedientes resueltos en el mes	1	0	2	0	1	1	0	0	74	5	9	0	$\Sigma = 93$
Cálculo	100		100		100	100			100	100	100		100



26. Los procedimientos de ayudas y subvenciones para la artesanía de la Región de Murcia se resolverán en el plazo máximo de 160 días, a contar desde que se finalice el plazo de presentación de solicitudes establecido en la orden de convocatoria.

(Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido/Número de expedientes resueltos en el mes) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido	0	3	0	1	0	0	0	0	28	6	0	0	$\Sigma = 38$
Numero de subvenciones artesanas resueltas	0	3	0	1	0	0	0	0	28	6	0	0	$\Sigma = 38$
Cálculo		100		100					100	100			100



27. Los procedimientos de inspección por reclamaciones, denuncias y solicitudes en relación con los productos o instalaciones en artesanía, se resolverán en el plazo máximo de 160 días.

(Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido/Número expedientes resueltos en el mes) X 100 = 100.

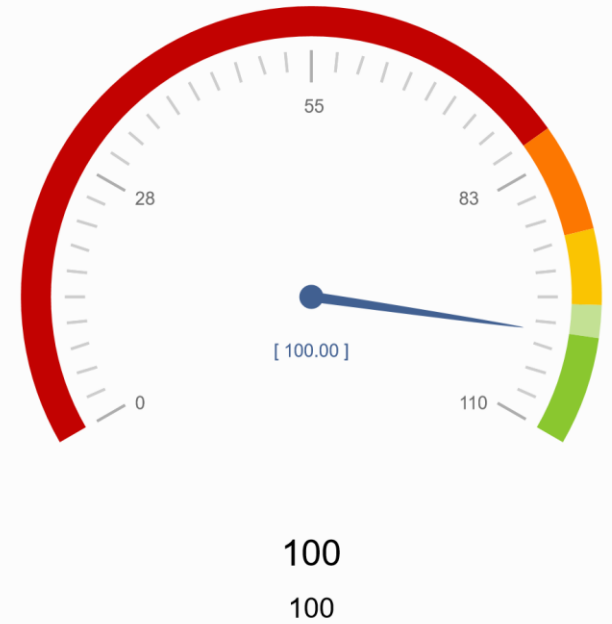
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido	3	2	3	5	5	3	2	0	6	2	1	7	$\Sigma = 39$
Número expedientes resueltos en el mes	3	2	3	5	5	3	2	0	6	2	1	7	$\Sigma = 39$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100		100	100	100	100	100



28. La información al ciudadano presencialmente o por teléfono se realizará inmediatamente.

(Número mensual de solicitudes de información resueltas en el plazo comprometido/Número mensual de solicitudes) X 100 =100.

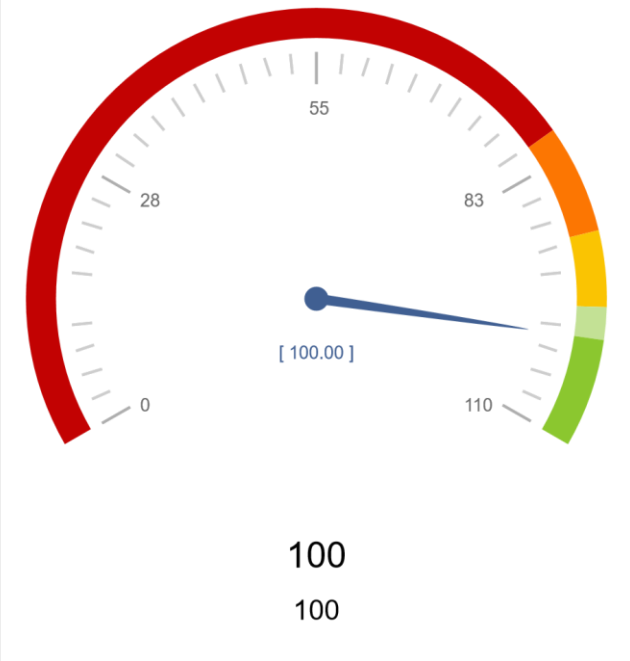
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número mensual de solicitudes de información resueltas en el plazo comprometido	12	15	12	21	25	23	56	2	80	70	60	80	$\Sigma = 456$
Número mensual de solicitudes	12	15	12	21	25	23	56	2	80	70	60	80	$\Sigma = 456$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



29. La información al ciudadano, solicitada a través del portal corporativo www.murciaartesana.es y de las redes sociales, se realizará en un plazo igual o inferior a 15 días naturales.

(Número mensual de solicitudes de información resueltas en el plazo comprometido/Número mensual de solicitudes) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número mensual de solicitudes de información resueltas en el plazo comprometido	2	4	5	3	8	10	10	0	3	5	7	8	$\Sigma = 65$
Número mensual de solicitudes	2	4	5	3	8	10	10	0	3	5	7	8	$\Sigma = 65$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100		100	100	100	100	100



Nº de compromisos listados: 29

