



Región de Murcia

Grado de cumplimiento de compromisos en 2016

Carta de Servicios: Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión

Consejería: IMAS

2014-012 Carta de Servicios de la Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión

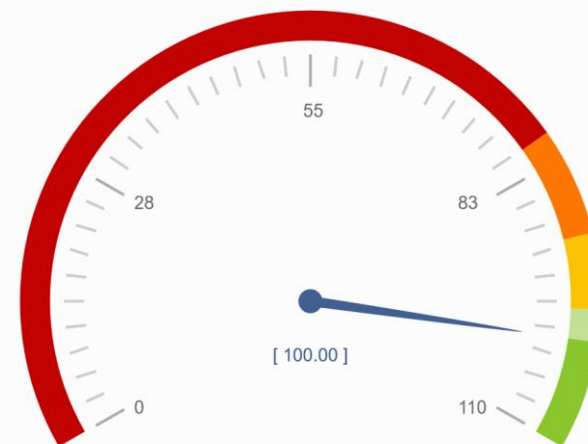
2014-012 Carta de Servicios de la Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión - a2016

Código

1. Servicio de Pensiones: La espera para ser atendido por la unidad de información será igual o inferior a 15 minutos y el tiempo medio de atención a cada ciudadano oscilará ente 5 y 10 minutos desde el acceso a las dependencias hasta la atención por el funcionario.

(Número de personas atendidas en el mes en el plazo comprometido / Número de solicitudes de atención) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de personas atendidas en el mes en el plazo comprometido	3300	3300	3300	1980	1650	1980	1350	950	1250	1980	1980	1650	$\Sigma = 24.670$
Número de solicitudes de atención	3300	3300	3300	1980	1650	1980	1350	950	1250	1980	1980	1650	$\Sigma = 24.670$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



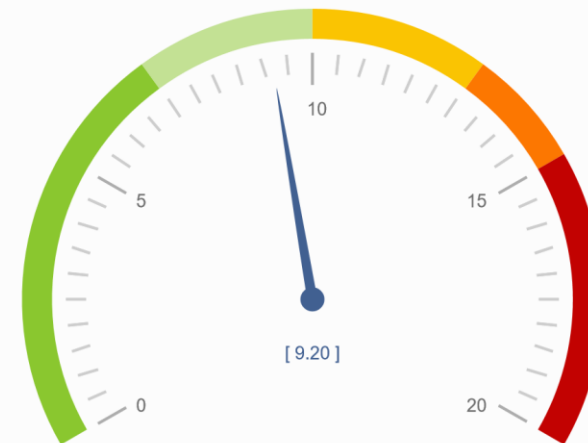
[100.00]

100

100

Tiempo medio mensual de atención ≤ 10 minutos (Tiempo mensual tardado en atender a los solicitantes de atención / N° de personas atendidas en el mes) ≤ 10 minutos.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Tiempo mensual tardado en atender a los solicitantes de atención	26400	26400	26400	19800	16500	19800	13500	9500	12500	19800	19800	16500	$\Sigma = 226.900$
N° de personas atendidas en el mes	3300	3300	3300	1980	1650	1980	1350	950	1250	1980	1980	1650	$\Sigma = 24.670$
Cálculo	8	8	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9,20



9,20

10,00

2. Servicio de Pensiones: Resolución de los expedientes en el plazo de 80 días naturales.

(Número de expedientes mensuales resueltos en el plazo comprometido de 80 días /Nº 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 mensuales resueltos en el plazo comprometido de 80 días	191	224	210	215	228	223	190	299	198	180	260	60	$\Sigma = 2.478$
Nº de expedientes resueltos en el mes	191	224	210	215	228	223	190	299	198	180	260	60	$\Sigma = 2.478$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



3. Servicio de Pensionistas: Emitir el 95% de certificados de pensión solicitados por correo en un plazo máximo de 2 días desde la presentación de la solicitud. La totalidad de los certificados solicitados serán expedidos en un plazo inferior a 5 días.

(Número mensual de certificados emitidos en el plazo comprometido de 2 días hábiles / Número de certificados emitidos en el mes) X 100 = 95

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número mensual de certificados emitidos en el plazo comprometido de 2 días hábiles	88	853	249	574	421	313	212	152	230	251	171	138	$\Sigma = 3.652$
Número de certificados emitidos en el mes	90	858	252	576	423	314	214	153	231	251	171	138	$\Sigma = 3.671$
Cálculo	97,78	99,42	98,81	99,65	99,53	99,68	99,07	99,35	99,57	100	100	100	99,48



(Número mensual de certificados emitidos en el plazo comprometido de 5 días hábiles / Número de certificados emitidos en el mes) X 100 = 100

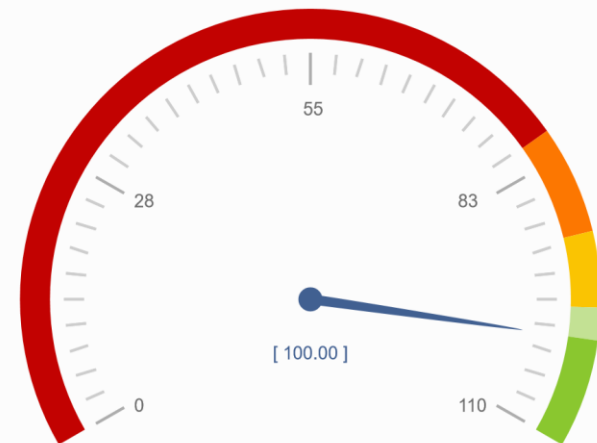
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número mensual de certificados emitidos en el plazo comprometido de 5 días hábiles	90	858	252	576	423	314	214	153	231	251	171	138	$\Sigma = 3.671$
Número de certificados emitidos en el mes	90	858	252	576	423	314	214	153	231	251	171	138	$\Sigma = 3.671$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



4. Servicio de Pensionistas: Enviar al domicilio de los beneficiarios de pensión no contributiva, de prestaciones económicas para personas con discapacidad y perceptores de prestaciones del Fondo de Asistencia Social, en el mes de enero de cada año, el formulario de la declaración anual personalizado.

(Número de formularios enviados en el mes de enero de cada año a los beneficiarios de pensión del año anterior / Número de beneficiarios de pensión del año anterior) X 100 = 100

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de formularios enviados en el mes de enero de cada año a los beneficiarios de pensión del año anterior	15972												Σ = 15.972
Número de beneficiarios de pensión del año anterior	15972												Σ = 15.972
Cálculo	100												100

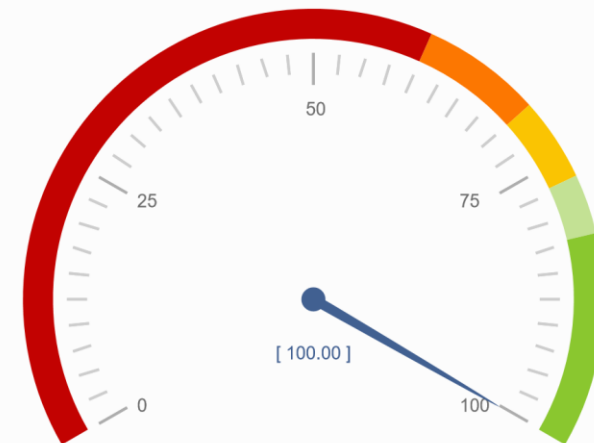


100
100

5. Servicio de Prestaciones Económicas: Emisión del 80% de los certificados solicitados por correo en el plazo máximo de 10 días desde la fecha de la recepción de la solicitud hasta la fecha de registro de salida. La totalidad de los certificados solicitados serán expedidos en un plazo inferior a 15 días.

(Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido de 10 hábiles / Nº mensual de certificados expedidos) X 100 >= 80

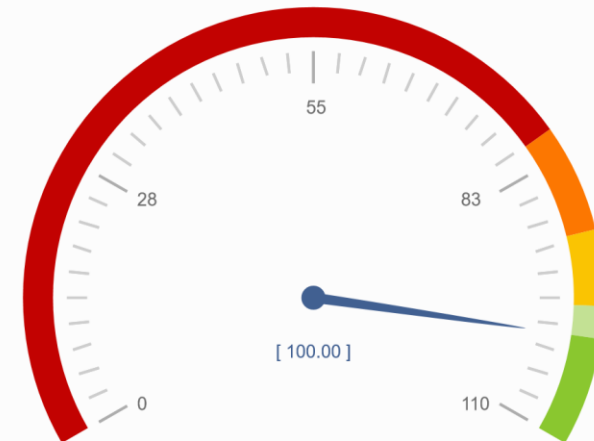
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido de 10 hábiles	520	490	510	519	823	549	630	473	607	771	753	504	$\Sigma = 7.149$
Nº mensual de certificados expedidos	520	490	510	519	823	549	630	473	607	771	753	504	$\Sigma = 7.149$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



100
80

(Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido de 15 días hábiles / Nº mensual de certificados expedidos) X 100 = 100

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido de 15 días hábiles	520	490	510	519	823	549	630	473	607	771	753	504	$\Sigma = 7.149$
Nº mensual de certificados expedidos	520	490	510	519	823	549	630	473	607	771	753	504	$\Sigma = 7.149$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

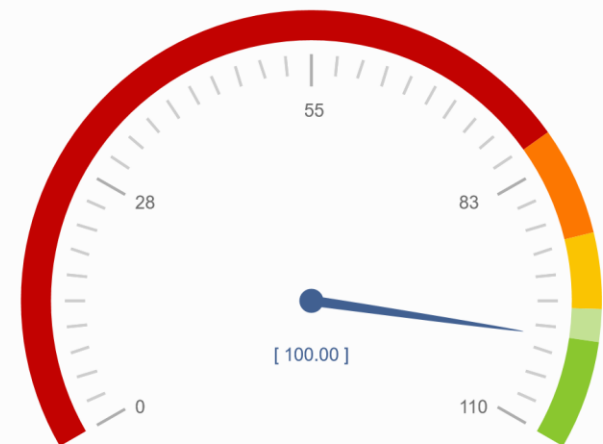


100
100

6. Servicio de Prestaciones Económicas: Respuesta inmediata a las demandas de información y orientación formuladas desde los Servicios Sociales municipales en el 100% de las consultas.

(Nº mensual de respuestas a demandas de información realizadas en respuesta inmediata / Nº mensual de respuestas a demandas de información) X 100 = 100

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº mensual de respuestas a demandas de información realizadas en respuesta inmediata	1144	1144	1144	1144	1144	1144	1144	572	1144	1144	1144	1144	$\Sigma = 13.156$
Nº mensual de respuestas a demandas de información	1144	1144	1144	1144	1144	1144	1144	572	1144	1144	1144	1144	$\Sigma = 13.156$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

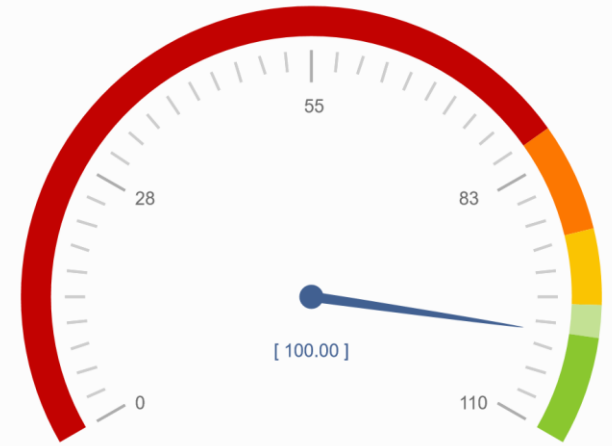


100
100

7. Servicio de Inclusión y Corresponsabilidad Social: Emisión de certificados solicitados por las entidades en el plazo máximo de 10 días.

(Nº mensual de certificados expedidos 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
Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido	45	43	3	7	4	3	14	0	15	8	14	12	$\Sigma = 168$
Número mensual de certificados solicitados	45	43	3	7	4	3	14	0	15	8	14	12	$\Sigma = 168$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100		100	100	100	100	100

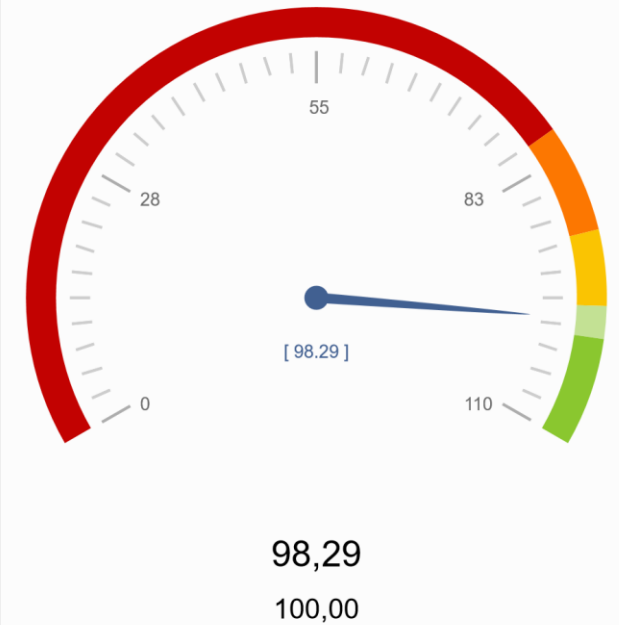


100
100

8. Servicio de Inclusión y Corresponsabilidad Social: Información a las entidades en el plazo de 5 días desde la publicación de la correspondiente convocatoria de las novedades y difusión de otros temas de su interés para facilitar la gestión o justificación del expediente.

(Número de informaciones mensuales suministradas en las condiciones comprometidas / Número de informaciones mensuales proporcionadas a los solicitantes) X 100 = 100

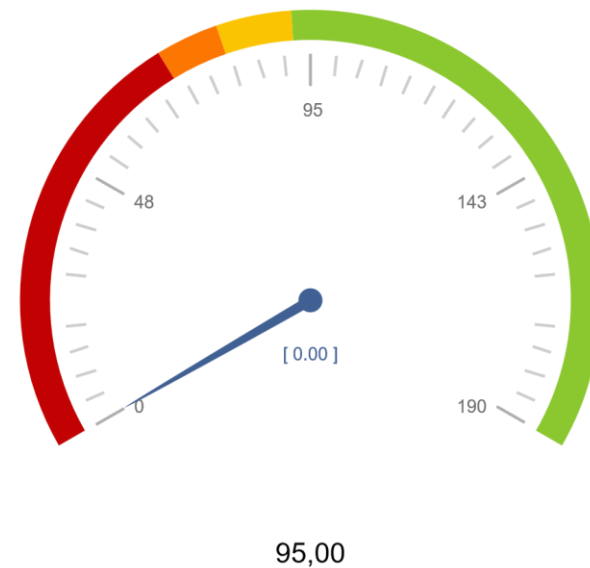
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de informaciones mensuales suministradas en las condiciones comprometidas	98	98	50	91	89	117	33	0	71	69	32	55	$\Sigma = 803$
Número de informaciones mensuales proporcionadas a los solicitantes	98	98	50	91	89	117	35	0	77	69	35	58	$\Sigma = 817$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	94,29		92,21	100	91,43	94,83	98,29



9. Valoración de la Dependencia: Resolver el 95% de las solicitudes de valoración de la dependencia de los menores de 3 años que no hayan presentado durante la tramitación de la asignación y la visita incidencias ajenas a la administración o de fuerza mayor, en el plazo de 30 días

(Nº de expedientes mensuales resueltos en el plazo y condiciones del compromiso / Nº de expedientes resueltos en el mes en curso) X 100 = 95.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº de expedientes mensuales resueltos en el plazo y condiciones del compromiso	<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"/>	<input type="text"/>	Σ = 0
Nº de expedientes resueltos en el mes en curso	<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"/>	<input type="text"/>	Σ =
Cálculo													



10. Valoración de la Dependencia: Resolver el 90% de las solicitudes de valoración de la dependencia de los solicitantes de 3 o más años que no hayan presentado durante la tramitación de la asignación y la visita incidencias ajenas a la administración o de fuerza mayor, en el plazo de tres meses. La totalidad se resolverá en el plazo de cuatro meses

(Nº de expedientes mensuales resueltos en el plazo y condiciones del compromiso / Nº de expedientes solicitados en el mes en curso) X 100 = 90.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº de expedientes mensuales resueltos en el plazo y condiciones del compromiso	<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"/>	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$
Nº de expedientes solicitados en el mes en curso	<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"/>	<input type="text"/>	$\Sigma =$
Cálculo													



(Nº de expedientes mensuales resueltos en el plazo de 4 meses y condiciones del compromiso / Nº de expedientes mensuales resueltos) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº de expedientes mensuales resueltos en el plazo de 4 meses y condiciones del compromiso	<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"/>	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$
Nº de expedientes mensuales resueltos	<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"/>	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$
Cálculo													



Nº de compromisos listados: 10

