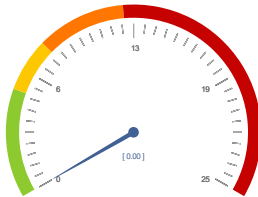


Grado de cumplimiento de compromisos en 2015:

Carta de Servicios: Dirección General de Juventud.

Consejería: Cultura y Portavocía.

2014-028 Carta de Servicios del Servicio de Planificación y Programas de Juventud - 2015

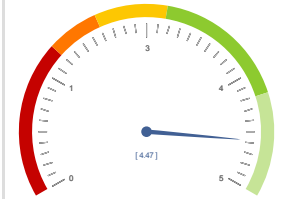
Código	Denominación																																																								
1	Mantener un porcentaje de quejas anuales inferior al 5% con respecto al número de usuarios atendidos en todos los servicios objeto de la Carta de Servicios.																																																								
	(Número de quejas recibidas / número de usuarios atendidos por los servicios en el mismo periodo de tiempo) X 100 ≤ 5																																																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>E</th> <th>F</th> <th>M</th> <th>A</th> <th>M</th> <th>J</th> <th>J</th> <th>A</th> <th>S</th> <th>O</th> <th>N</th> <th>D</th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número de quejas recibidas</td> <td>0.000</td> <td>0.000</td> <td>0.000</td> <td>0.000</td> <td>0.000</td> <td>0.000</td> <td>0.000</td> <td>0.000</td> <td>0.000</td> <td>0.000</td> <td>0.000</td> <td>0.000</td> <td>Σ = 0,00</td> </tr> <tr> <td>Número de usuarios atendidos por los servicios en el mismo periodo de tiempo</td> <td>318</td> <td>318</td> <td>318</td> <td>318</td> <td>318</td> <td>318</td> <td>318</td> <td>318</td> <td>318</td> <td>318</td> <td>318</td> <td>324</td> <td>Σ = 3.822</td> </tr> <tr> <td>Cálculo</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> </tbody> </table>		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015	Número de quejas recibidas	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	Σ = 0,00	Número de usuarios atendidos por los servicios en el mismo periodo de tiempo	318	318	318	318	318	318	318	318	318	318	318	324	Σ = 3.822	Cálculo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015																																											
Número de quejas recibidas	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	Σ = 0,00																																												
Número de usuarios atendidos por los servicios en el mismo periodo de tiempo	318	318	318	318	318	318	318	318	318	318	318	324	Σ = 3.822																																												
Cálculo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																																												
 <p>0,00 5,00</p>																																																									

Obtener un grado de satisfacción medio de los usuarios, igual o superior a 3 sobre 5, de las encuestas de satisfacción de los servicios que recoge la presente Carta.

Valor medio de todos los ítems de las encuestas obtenidas, será superior a 3 sobre 5.

2

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Valor medio de todos los ítems de las encuestas obtenidas, será superior a 3 sobre 5.	4.425	4.425	4.425	4.425	4.425	4.425	4.425	4.425	4.425	4.425	4.425	5	$\bar{x} = 4,47$
Cálculo	4,43	4,43	4,43	4,43	4,43	4,43	4,43	4,43	4,43	4,43	4,43	5	4,47



4,47
5,00

3

Comunicar al 100 % de las solicitudes de participantes en cursos o actividades organizadas por la Dirección General, la situación de su solicitud en un plazo inferior a 5 días hábiles tras el cierre del plazo de inscripción.

(Número de comunicaciones efectuadas en el plazo comprometido / número de comunicaciones totales realizadas) X 100 = 100													
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Número de comunicaciones efectuadas en el plazo comprometido	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	154	78	72	61	<input type="text"/>	43	158	116	86	$\Sigma = 768$
Número de comunicaciones totales realizadas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	154	78	72	61	<input type="text"/>	43	158	116	86	$\Sigma = 768$
Cálculo				100	100	100	100		100	100	100	100	100



100

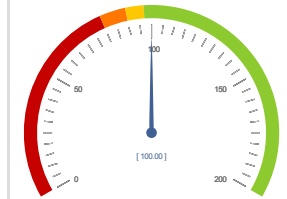
100

Comunicar al 100 % de las solicitudes la confirmación de su inscripción en el programa Eurodisea en menos de 10 días hábiles tras su presentación.

4

(Número de comunicaciones del programa Eurodisea efectuadas en el plazo comprometido / número de solicitudes totales del programa Eurodisea) X 100 = 100

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Número de comunicaciones del programa Eurodisea efectuadas 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"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	42	∑ = 42
Número de solicitudes totales del programa Eurodisea	<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"/>	42	∑ = 42
Cálculo												100	100



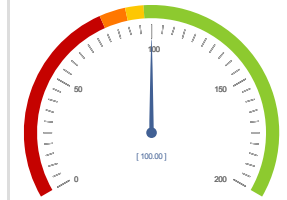
100
100

5

Informar al 100 % de los jóvenes inscritos en el programa Eurodisea, al menos trimestralmente, sobre la situación de su solicitud.

(Número de jóvenes informados trimestralmente / número de jóvenes inscritos en el programa Eurodisea) X 100 = 100

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Número de jóvenes informados trimestralmente	<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"/>	280	Σ = 280
Número de jóvenes inscritos en el programa Eurodisea	<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"/>	280	Σ = 280
Cálculo												100	100



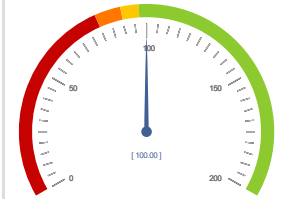
100
100

6

Dar respuesta inmediata al 100 % de las solicitudes presenciales de carnés internacionales para jóvenes.

(Número mensual de solicitudes presenciales de carnés para jóvenes realizada sen plazo / número de carnés totales realizados) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Número mensual de solicitudes presenciales de carnés para jóvenes realizada sen plazo	10	9	7	27	12	10	17	5	6	6	7		$\Sigma = 116$
Número de carnés totales realizados	10	9	7	27	12	10	17	5	6	6	7		$\Sigma = 116$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		100



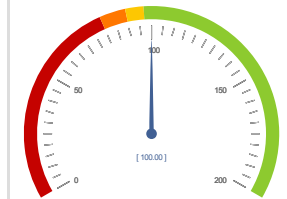
100
100

7

Resolver, en un plazo máximo de 3 meses, las solicitudes de reconocimiento de las Escuelas de Animación y Educación en el Tiempo Libre de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

(Número de solicitudes resueltas en el plazo comprometido / número de solicitudes de reconocimiento totales recibidas) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Número de solicitudes resueltas en el plazo comprometido	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	3	2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	5	$\Sigma = 10$
Número de solicitudes de reconocimiento totales recibidas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	3	2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	5	$\Sigma = 10$
Cálculo					100	100						100	100



100

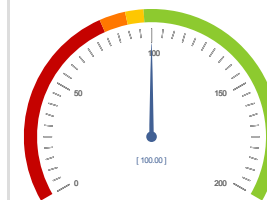
100

8

Homologar en un plazo máximo de 2 meses desde la presentación de la solicitud los cursos de Animación y Tiempo Libre.

(Número mensual de homologaciones realizadas en el plazo comprometido / número mensual de solicitudes totales realizadas) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Número mensual de homologaciones realizadas en el plazo comprometido	2	2	1	2	2	1	4		6	7	1		Σ = 28
Número mensual de solicitudes totales realizadas	2	2	1	2	2	1	4		6	7	1		Σ = 28
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100		100	100	100		100




100
100

9

Realizar anualmente un estudio de satisfacción que nos permita conocer la opinión de la ciudadanía sobre los servicios ofrecidos publicándose los resultados de dicho estudio en el portal de atención a la ciudadanía de la CARM.

Publicación anual (diciembre) de resultados de estudios de satisfacción.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Publicación anual resultados de estudios de satisfacción.	<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"/>	Σ = 0
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	0,00	



0

1

Nº de compromisos listados: 9