

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 - a2018

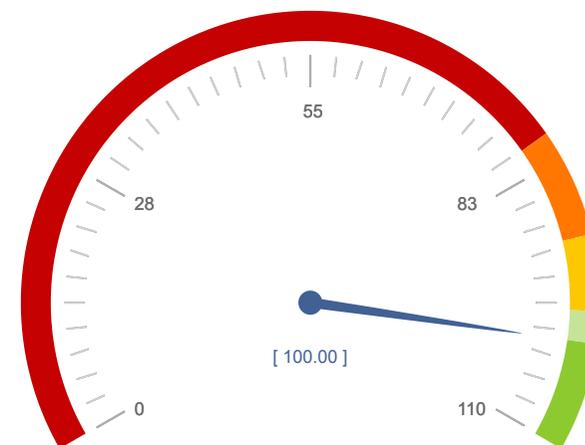
Código

De

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	2018
Número de personas atendidas en el mes en el plazo comprometido	1507	2360	3103	1434	1055	813	951	650	981	1382	927	663	$\Sigma = 15.826$
Número de solicitudes de atención	1507	2360	3103	1434	1055	813	951	650	981	1382	927	663	$\Sigma = 15.826$
<b>Cálculo</b>	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	2018
Tiempo mensual tardado en atender a los solicitantes de atención	8032	10289	15577	7758	6941	6926	6866	6019	9084	8444	6062	5443	$\Sigma = 97.441,31$
N° de personas atendidas en el mes	1507	2360	3103	1434	1055	813	951	650	981	1382	927	663	$\Sigma = 15.826$
<b>Cálculo</b>	5,33	4,36	5,02	5,41	6,58	8,52	7,22	9,26	9,26	6,11	6,54	8,21	6,16



6,16

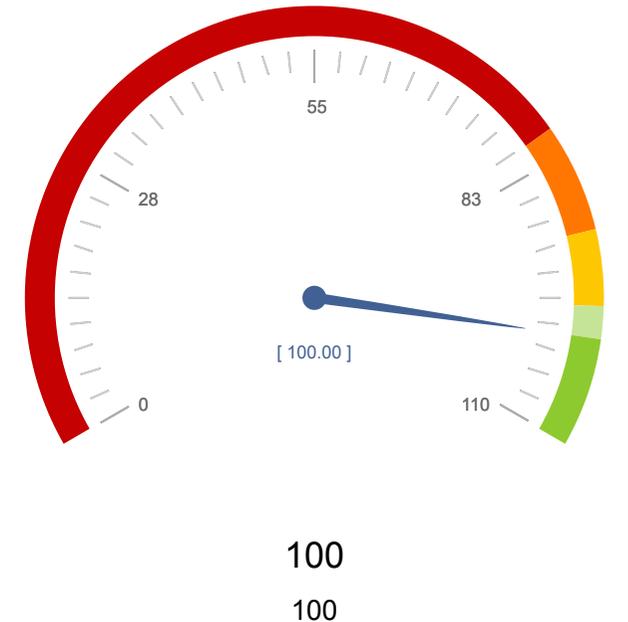
10,00

**Código**

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.**

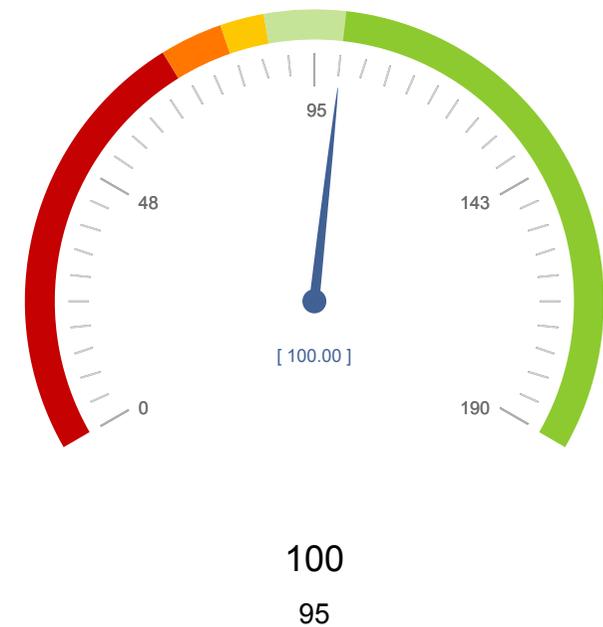
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Número de expedientes mensuales resueltos en el plazo comprometido de 80 días	240	172	171	107	224	194	180	0	248	175	139	121	$\Sigma = 1.971$
Nº de expedientes resueltos en el mes	240	172	171	107	224	194	180	0	248	175	139	121	$\Sigma = 1.971$
<b>Cálculo</b>	100	100	100	100	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.

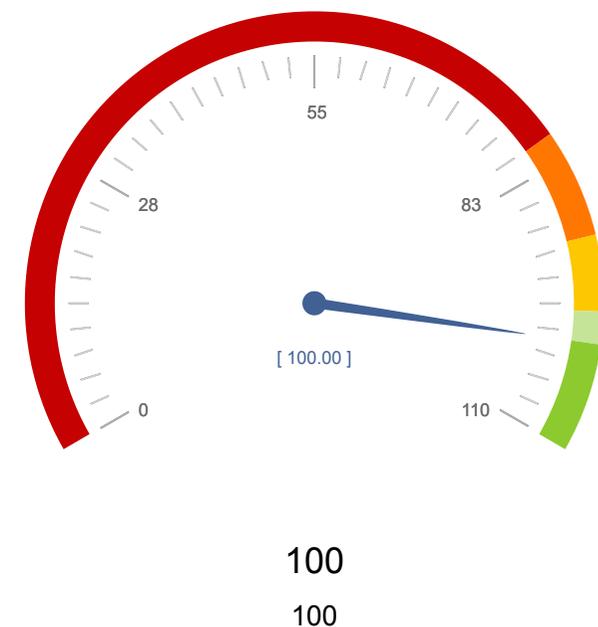
(Número mensual de certificados emitidos en el plazo comprometido de 2 días hábiles / Número de certificados emitidos en el mes) X 100 = 95

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Número mensual de certificados emitidos en el plazo comprometido de 2 días hábiles	205	451	39	1130	450	281	309	53	261	142	168	31	$\Sigma = 3.520$
Número de certificados emitidos en el mes	205	451	39	1130	450	281	309	53	261	142	168	31	$\Sigma = 3.520$
<b>Cálculo</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



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

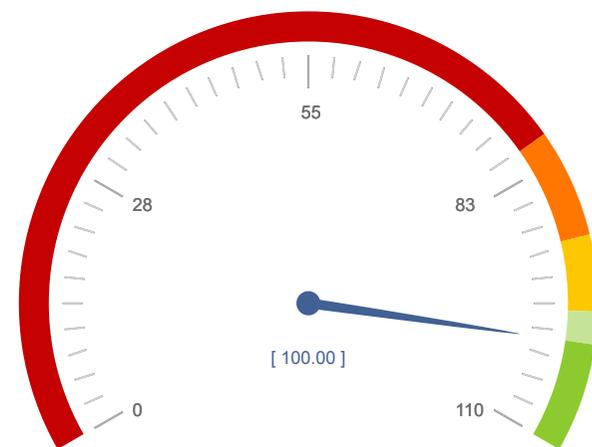
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Número mensual de certificados emitidos en el plazo comprometido de 5 días hábiles	205	451	39	1130	450	281	309	53	261	142	168	31	$\Sigma = 3.520$
Número de certificados emitidos en el mes	205	451	39	1130	450	281	309	53	261	142	168	31	$\Sigma = 3.520$
<b>Cálculo</b>	100	100	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	2018
Número de formularios enviados en el mes de enero de cada año a los beneficiarios de pensión del año anterior	15991	<input type="text"/>	Σ = 15.991										
Número de beneficiarios de pensión del año anterior	15991	<input type="text"/>	Σ = 15.991										
<b>Cálculo</b>	100												100

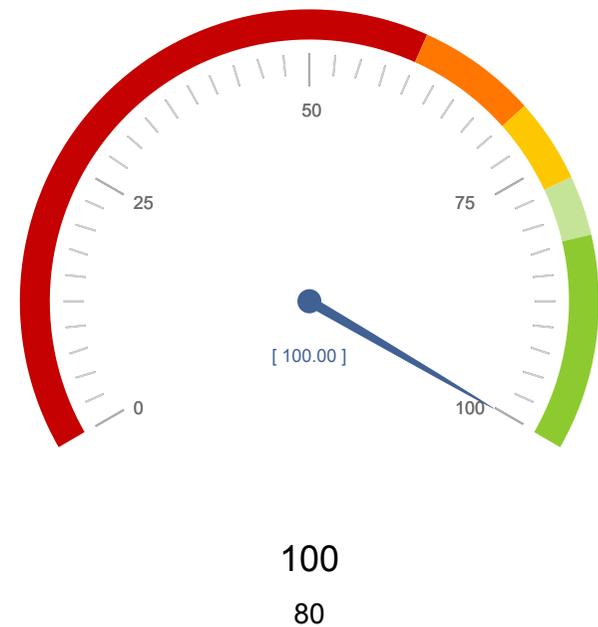


100  
100

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.

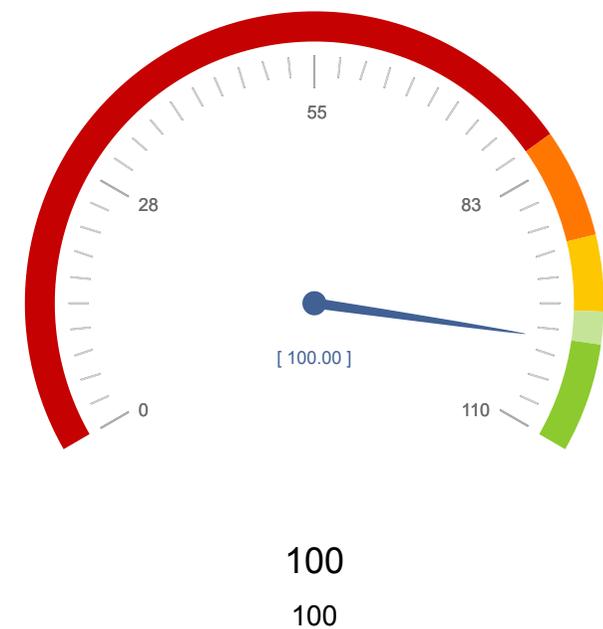
(Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido de 10 hábiles / Nº mensual de certificados expedidos) X 100 >= 80

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido de 10 hábiles	470	474	270	263	327	290	197	160	320	432	320	185	$\Sigma = 3.708$
Nº mensual de certificados expedidos	470	474	270	263	327	290	197	160	320	432	320	185	$\Sigma = 3.708$
<b>Cálculo</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



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

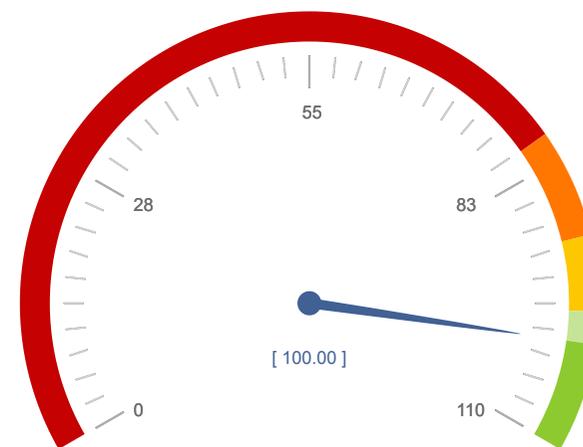
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido de 15 días hábiles	470	474	270	263	327	290	197	160	320	432	320	185	$\Sigma = 3.708$
Nº mensual de certificados expedidos	470	474	270	263	327	290	197	160	320	432	320	185	$\Sigma = 3.708$
<b>Cálculo</b>	100	100	100	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	2018
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	$\Sigma = 13.156$
<b>Cálculo</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



[ 100.00 ]

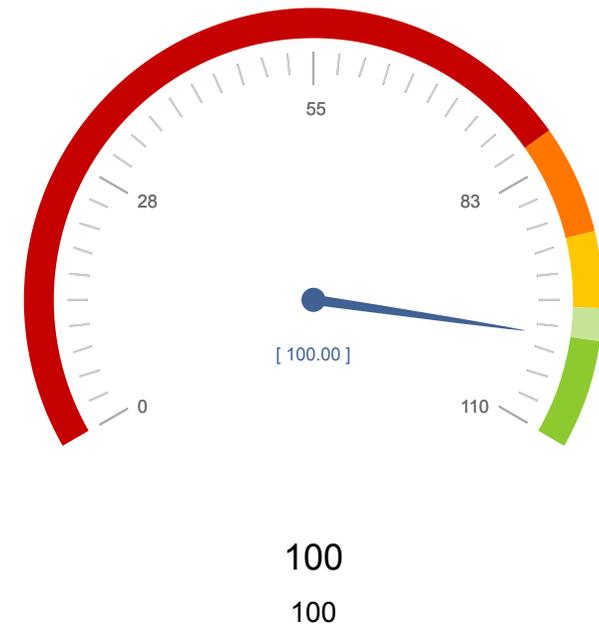
100

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	2018
Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido			6	17	3	11	3	6	2			1	Σ = 49
Número mensual de certificados solicitados			6	17	3	11	3	6	2			1	Σ = 49
<b>Cálculo</b>			100	100	100	100	100	100	100			100	100

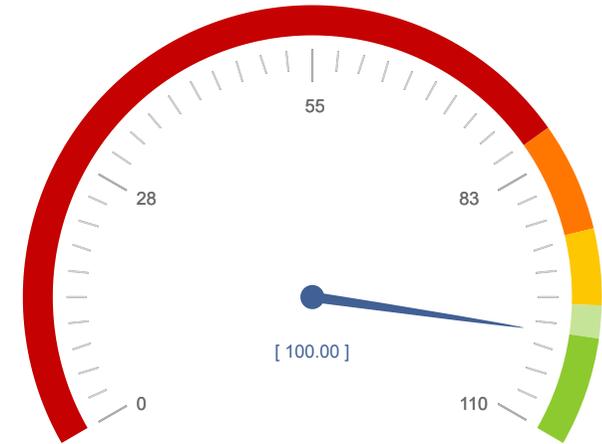


**Código**

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	2018
Número de informaciones mensuales suministradas en las condiciones comprometidas		118	110	95	124	62	377		3	197	42	131	$\Sigma = 1.259$
Número de informaciones mensuales proporcionadas a los solicitantes		118	110	95	124	62	377		3	197	42	131	$\Sigma = 1.259$
<b>Cálculo</b>		100	100	100	100	100	100		100	100	100	100	100



[ 100.00 ]

100

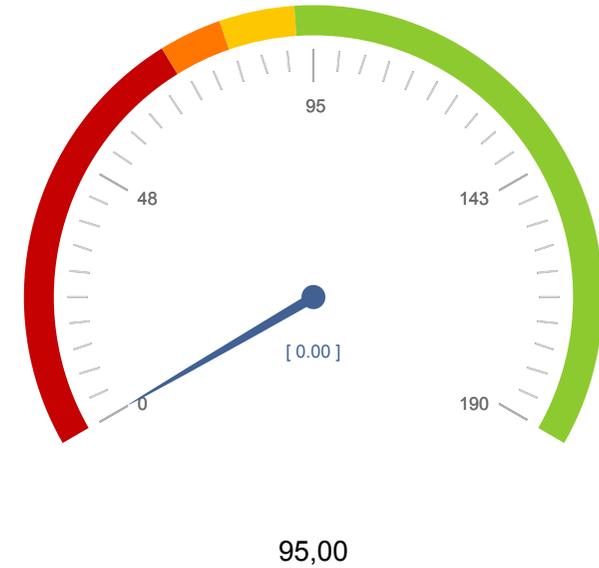
100

**Código**

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.

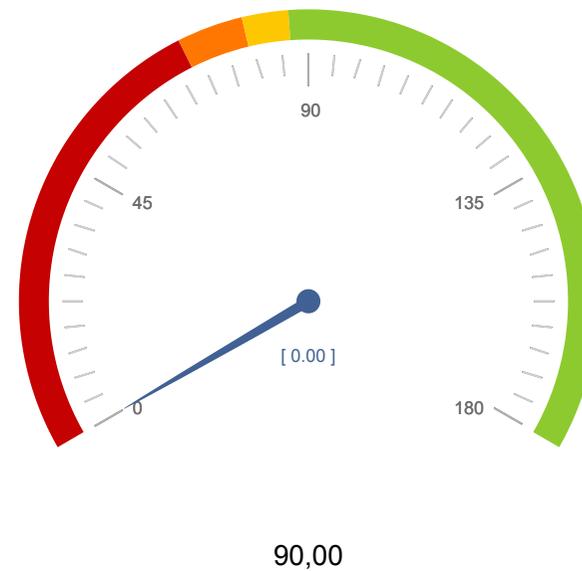
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº de expedientes mensuales resueltos en el plazo y condiciones del compromiso	<input type="text"/>	Σ = 0											
Nº de expedientes resueltos en el mes en curso	<input type="text"/>	Σ = 0											
<b>Cálculo</b>													



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

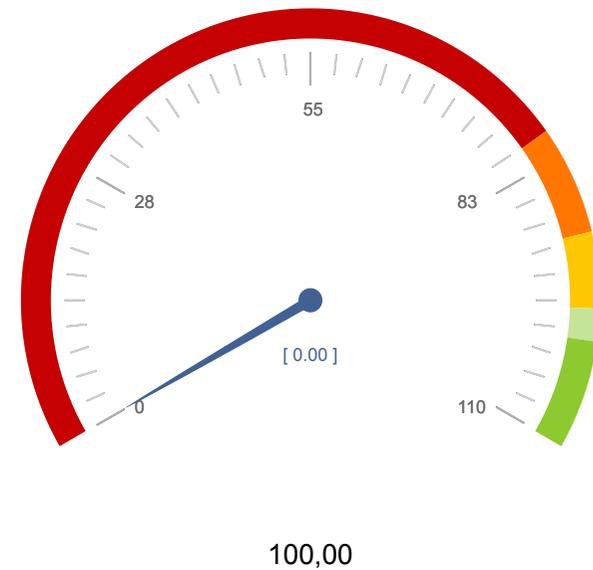
(Nº de expedientes mensuales resueltos en el plazo y condiciones del compromiso / Nº de expedientes solicitados en el mes en curso ) X 100 = 90.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº de expedientes mensuales resueltos en el plazo y condiciones del compromiso	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$											
Nº de expedientes solicitados en el mes en curso	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$											
<b>Cálculo</b>													



(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	2018
Nº de expedientes mensuales resueltos en el plazo de 4 meses y condiciones del compromiso	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$											
Nº de expedientes mensuales resueltos	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$											
<b>Cálculo</b>													



Nº de compromisos listados: 10

