

2014-042 Carta de Servicios del Servicio de Acreditación e Inspección - Dirección General de Política Social

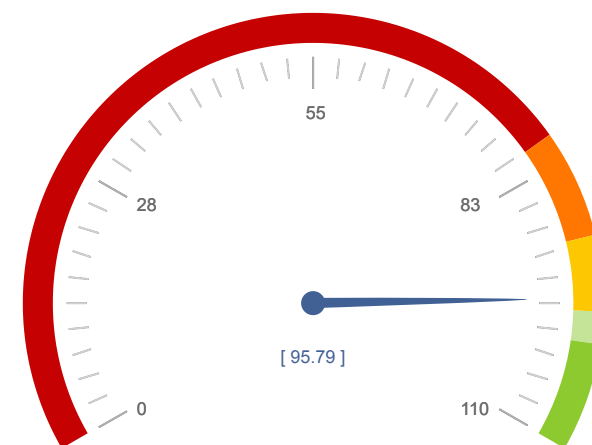
2014-042 Carta de Servicios del Servicio de Acreditación e Inspección - Dirección General de Política Social - a2017

Código

1. Se responderá el 90% de las consultas telefónicas o presenciales (con o sin cita previa) en un plazo igual o inferior a 5 días hábiles y en cualquier caso no superior a 10 días.

(Número de consultas mensuales resueltas en el plazo de 10 días hábiles / Número total de consultas solicitadas mensualmente) x 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Número de consultas mensuales resueltas en el plazo de 10 días hábiles	92	100	108	93	106	104	106	86	101	103	107	101	$\Sigma = 1.207$
Número total de consultas solicitadas mensualmente	100	107	111	98	110	106	109	89	105	106	110	109	$\Sigma = 1.260$
<b>Cálculo</b>	92	93,46	97,30	94,90	96,36	98,11	97,25	96,63	96,19	97,17	97,27	92,66	95,79



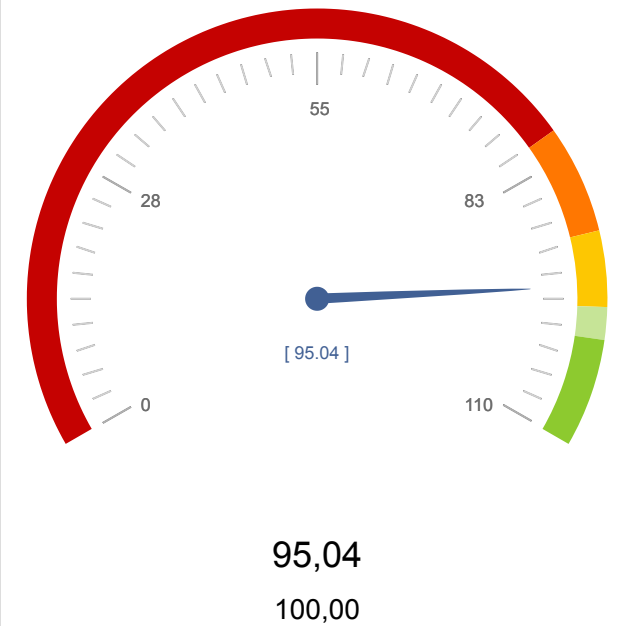
95,79  
100,00

**Código**

2. Las consultas realizadas por vía telemática se responderán en un plazo igual o inferior a 10 días hábiles.

**(Número de consultas mensuales resueltas en el plazo máximo de 10 días hábiles / Número total de consultas solicitadas mensualmente) x 100 = 100**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Número de consultas mensuales resueltas en el plazo máximo de 10 días hábiles	78	88	90	84	83	89	95	60	86	79	85	80	$\Sigma = 997$
Número total de consultas solicitadas mensualmente	80	92	96	89	87	92	97	67	88	86	90	85	$\Sigma = 1.049$
<b>Cálculo</b>	97,50	95,65	93,75	94,38	95,40	96,74	97,94	89,55	97,73	91,86	94,44	94,12	95,04

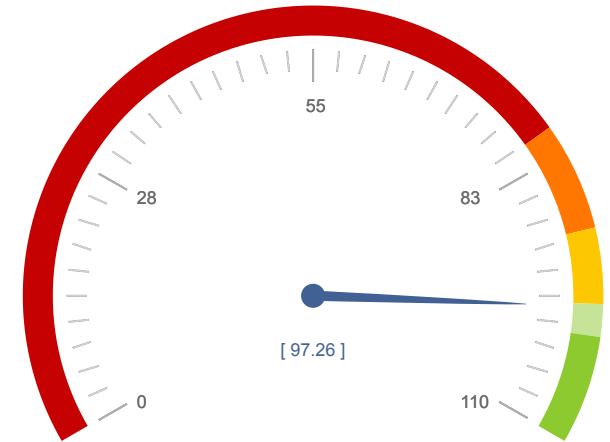


**Código**

3. La emisión de certificados solicitados por los ciudadanos o por entidades privadas con o sin ánimo de lucro sobre actividades inscritas en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Región de Murcia, se realizará en un plazo máximo de 10 días hábiles.

**(Número de certificados solicitados mensualmente y emitidos en el plazo máximo de 10 días hábiles / Número total de certificados solicitados mensualmente) x 100 = 100**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Número de certificados solicitados mensualmente y emitidos en el plazo máximo de 10 días hábiles	60	58	36	61	45	33	40	23	35	42	48	52	$\Sigma = 533$
Número total de certificados solicitados mensualmente	60	59	37	62	47	35	42	24	37	43	49	53	$\Sigma = 548$
<b>Cálculo</b>	100	98,31	97,30	98,39	95,74	94,29	95,24	95,83	94,59	97,67	97,96	98,11	97,26




97,26

100,00

Código

4. Compromiso 4

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Cálculo													



Nº de compromisos listados: 4

