

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

2014-028 Carta de Servicios del Servicio de Planificación y Programas de Juventud - a2019

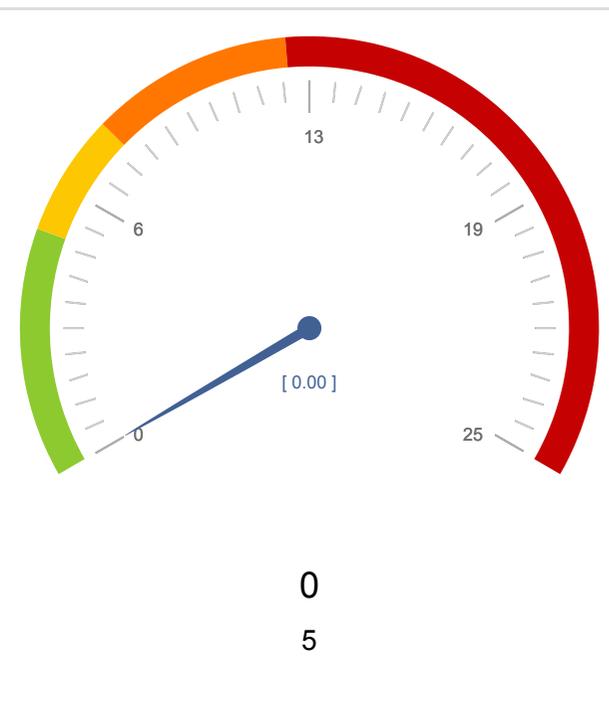
Código

D

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

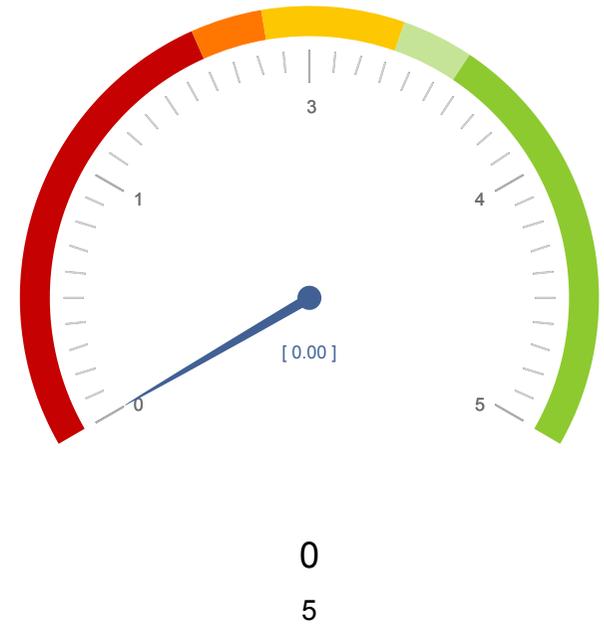
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de quejas recibidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Σ = 0
Número de usuarios atendidos por los servicios en el mismo periodo de tiempo	928	740	709	752	799	780	667	297	765	877	538	496	Σ = 8.348
Cálculo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



2. 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.

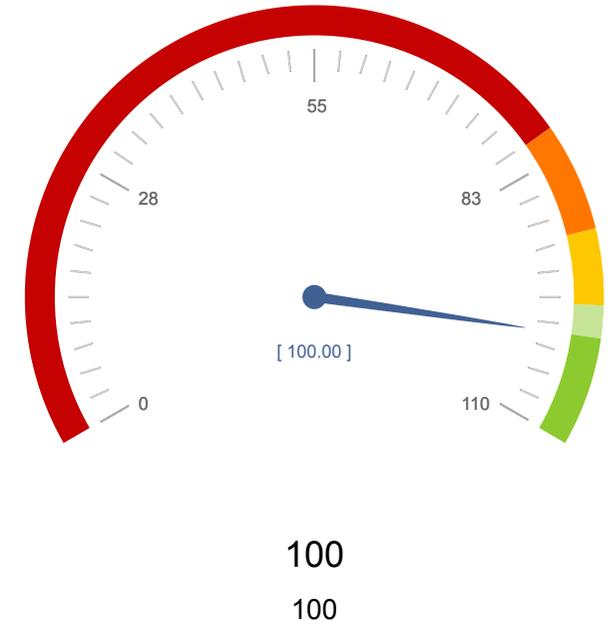
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Valor medio de todos los ítems de las encuestas obtenidas, será superior a 3 sobre 5.	<input type="text"/>	$\bar{x} = 0$											
Cálculo													0



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

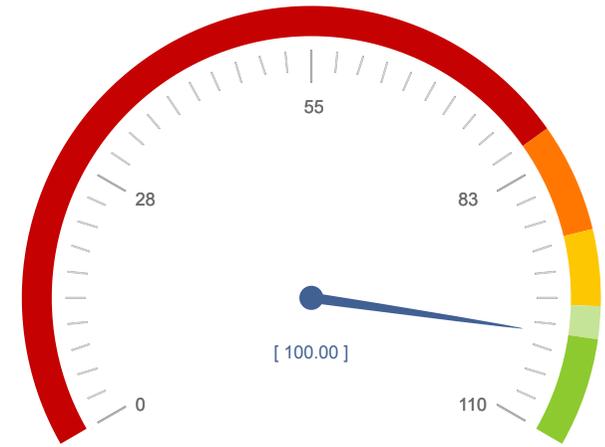
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de comunicaciones efectuadas en el plazo comprometido	140	35	27	22	4	28	24	0	64	60	37	6	$\Sigma = 447$
Número de comunicaciones totales realizadas	140	35	27	22	4	28	24	0	64	60	37	6	$\Sigma = 447$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100		100	100	100	100	100



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

(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	2019
Número de comunicaciones del programa Eurodisea efectuadas en el plazo comprometido	51	47	158	316	297	180	91	0	102	143	100	177	Σ = 1.662
Número de solicitudes totales del programa Eurodisea	51	47	158	316	297	180	91	0	102	143	100	177	Σ = 1.662
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100		100	100	100	100	100

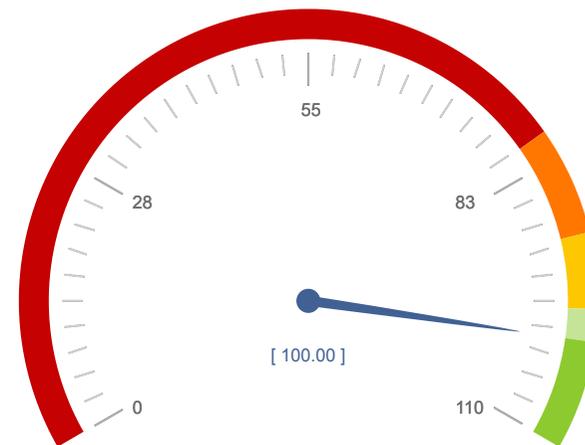


100
100

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	2019
Número de jóvenes informados trimestralmente	0	0	256	0	0	793	0	0	1242	0	0	1519	$\Sigma = 3.810$
Número de jóvenes inscritos en el programa Eurodisea	0	0	256	0	0	793	0	0	1242	0	0	1519	$\Sigma = 3.810$
Cálculo			100			100			100			100	100

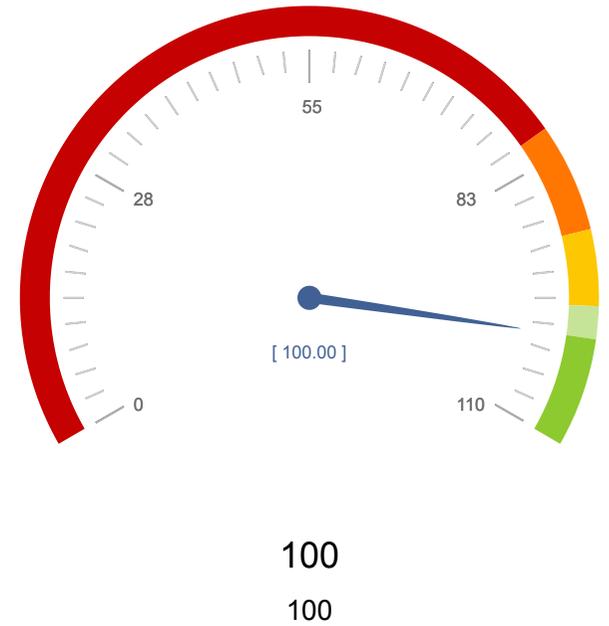


100
100

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.

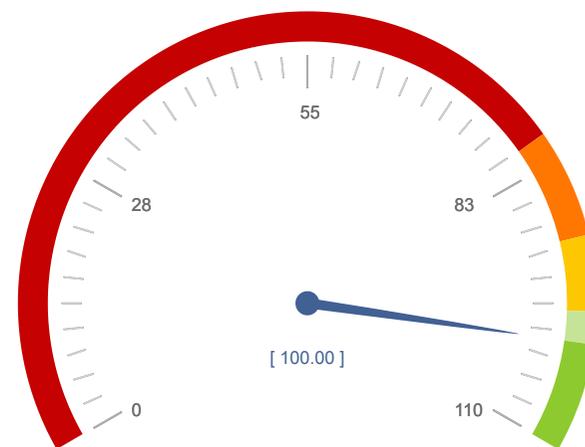
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número mensual de solicitudes presenciales de carnés para jóvenes realizada sen plazo	8	6	12	41	10	24	33	8	10	2	4	3	$\Sigma = 161$
Número de carnés totales realizados	8	6	12	41	10	24	33	8	10	2	4	3	$\Sigma = 161$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



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	2019
Número de solicitudes resueltas en el plazo comprometido	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	$\Sigma = 4$
Número de solicitudes de reconocimiento totales recibidas	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	$\Sigma = 4$
Reconocimiento de Escuelas de Animación y Educación en el Tiempo Libre de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia [Resueltos totales]	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	$\Sigma = 4$
Cálculo	100					100					0		100

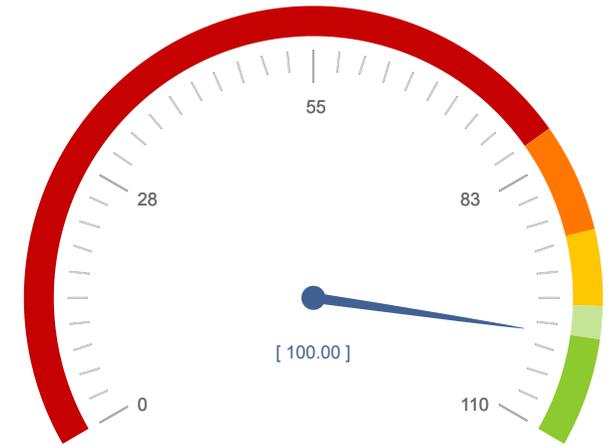


100
100

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	2019
Número mensual de homologaciones realizadas en el plazo comprometido	2	0	0	6	3	0	1	0	2	0	6	0	Σ = 20
Número mensual de solicitudes totales realizadas	2	0	0	6	3	0	1	0	2	0	6	0	Σ = 20
Homologación de diplomas y certificaciones en materia de animación y educación en el tiempo libre [Resueltos totales]	2	0	0	6	3	0	1	0	2	0	6	0	Σ = 20
Cálculo	100			100	100		100		100		100		100

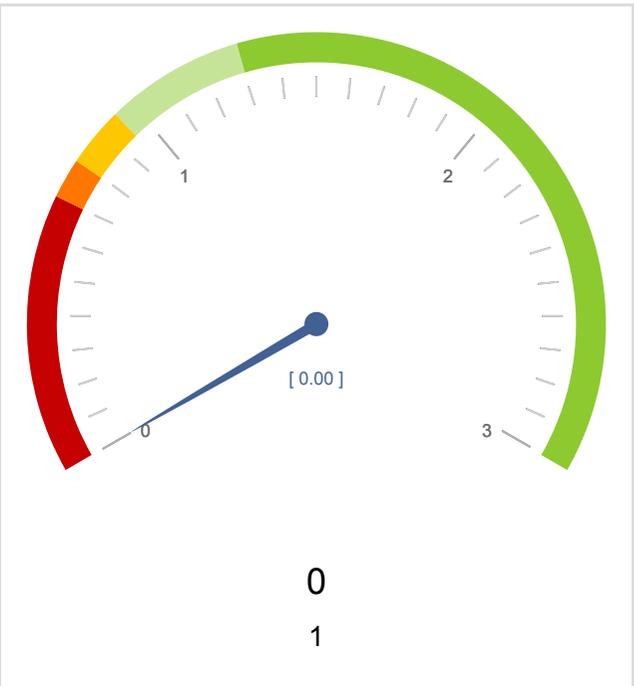


100
100

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	2019
Publicación anual resultados de estudios de satisfacción.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	$\Sigma = 0$
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	



Nº de compromisos listados: 9

