



**Región de Murcia**

**Grado de cumplimiento de compromisos en 2016**

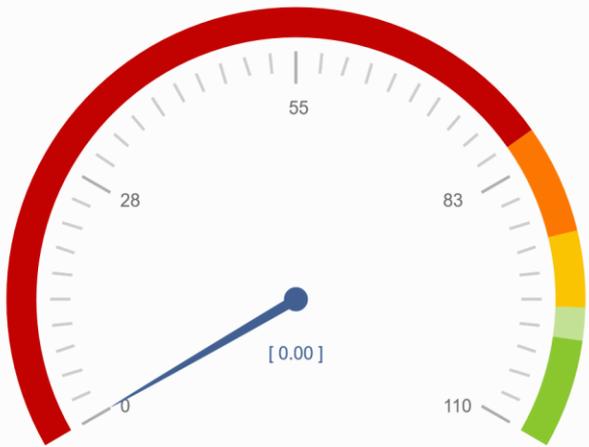
**Carta de Servicios: Instituto de Fomento de la Región de Murcia**

**Consejería: Desarrollo Económico, Turismo y Empleo**

Región de Murcia.  
Murcia, 2017.

2014-060 Carta de Servicios del Instituto de Fomento de la Región de Murcia - a2016

Código													Den
<p>1. En las encuestas/estudios de satisfacción que realizará, como mínimo una anualmente, para conocer la opinión de las empresas y emprendedores sobre los servicios ofrecidos, el INFO se compromete a publicar los resultados en el portal de atención al ciudadano.</p>													
<p><b>(Nº de encuestas publicadas anualmente / Nº de encuestas realizadas) x 100 = 100.</b></p>													
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº de encuestas publicadas anualmente	<input type="text" value="0"/>	Σ = 0											
Nº de encuestas realizadas	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="6"/>	Σ = 6										
<b>Cálculo</b>												0	0

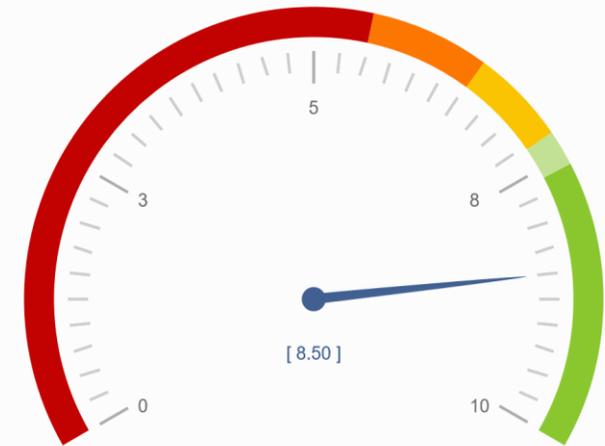


0  
100

2. En las encuestas/estudios de satisfacción que realice el INFO se compromete que la valoración de la satisfacción global de los encuestados será igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10.

La valoración media de los usuarios de los servicios del INFO encuestados será => 7,5 sobre 10.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Valoración media de los usuarios de los servicios del INFO encuestados igual o superior a 7,5 sobre 10	<input type="text"/>	<input type="text" value="8.5"/>	$\bar{x} = 8,50$										
<b>Cálculo</b>												8,50	8,50

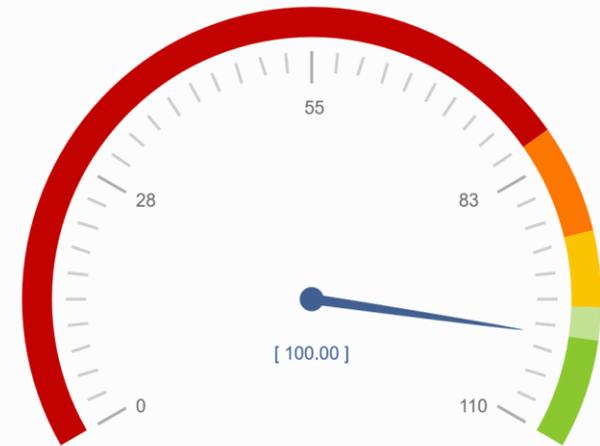


8,50  
7,50

3. Servicio de apoyo y asistencia a proyectos de inversión (S27). El plazo medio de la UNAI para responder las solicitudes de las empresas aceptando o denegando su solicitud será inferior a 48 horas.

(Nº de comunicaciones mensuales de la UNAI en el plazo comprometido / Nº de comunicaciones realizadas en el mes) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº de comunicaciones mensuales de la UNAI en el plazo comprometido	0	1	4	1	1	4	1	0	1	1	1	2	$\Sigma = 17$
Nº de comunicaciones realizadas en el mes	0	1	4	1	1	4	1	0	1	1	1	2	$\Sigma = 17$
<b>Cálculo</b>		100	100	100	100	100	100		100	100	100	100	100

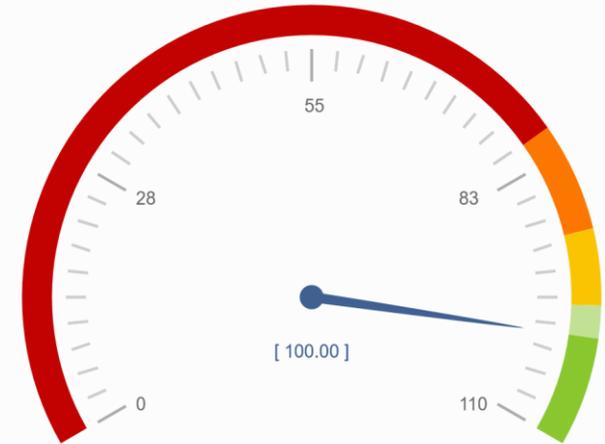


100  
100

4. Servicio de apoyo y asistencia a proyectos de inversión (S27) - UNAI, Unidad de Aceleración de Inversiones.- Ninguna solicitud de las del compromiso anterior se responderá en un plazo superior a 5 días hábiles.

(N° de comunicaciones realizadas mensualmente en plazo inferior o igual a 5 días / N° de comunicaciones realizadas en el mes) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
N° de comunicaciones realizadas mensualmente en plazo inferior o igual a 5 días	0	1	4	1	1	4	1	0	1	1	1	2	$\Sigma = 17$
N° de comunicaciones realizadas en el mes	0	1	4	1	1	4	1	0	1	1	1	2	$\Sigma = 17$
<b>Cálculo</b>		100	100	100	100	100	100		100	100	100	100	100



100  
100

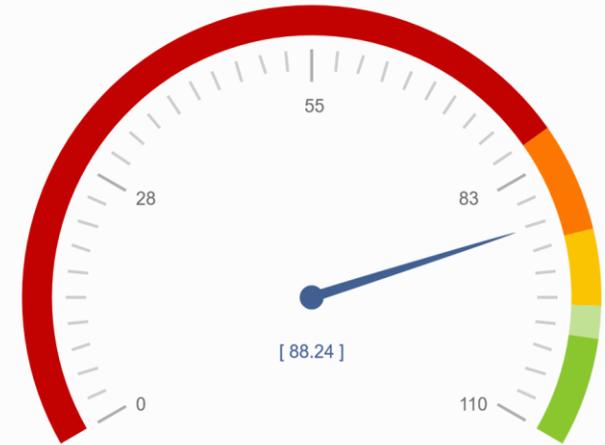
**Código**

Den

5. Servicio de apoyo y asistencia a proyectos de inversión (S27) - UNAI, Unidad de Aceleración de Inversiones. El plazo medio de la segunda comunicación a la empresa con la hoja de ruta completa de todos los trámites CARM/Organismos que corresponden a su proyecto específico se realizará en un plazo máximo de 1 mes desde la fecha en que se reciba toda la documentación específica requerida a la empresa sobre un proyecto aceptado en la UNAI.

**(Nº de segundas comunicaciones mensuales de la UNAI en el plazo comprometido / Nº de comunicaciones realizadas en el mes) X 100 = 100.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº de segundas comunicaciones mensuales de la UNAI en el plazo comprometido	0	1	4	1	0	3	1	0	1	1	1	2	Σ = 15
Nº de comunicaciones realizadas en el mes	0	1	4	1	1	4	1	0	1	1	1	2	Σ = 17
<b>Cálculo</b>		100	100	100	0	75	100		100	100	100	100	88,24

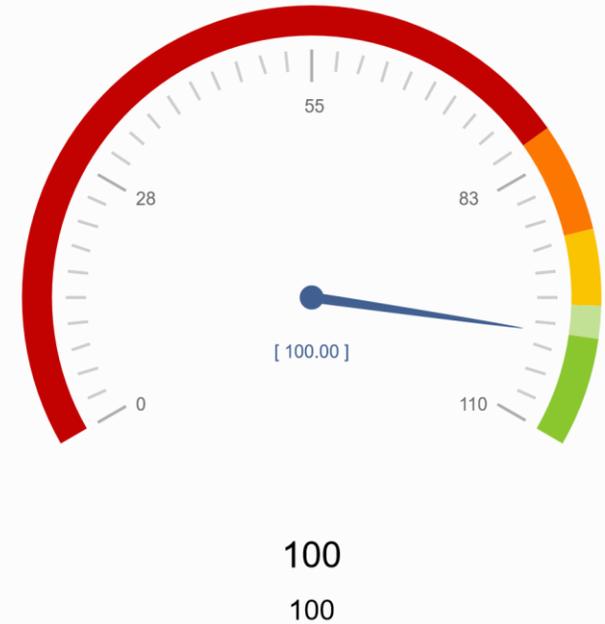


88,24  
100,00

6. Servicio de apoyo y asistencia a proyectos de inversión (S27) - UNAI, Unidad de Aceleración de Inversiones. Ninguna comunicación se realizara en plazo superior a 45 días desde la entrada de la solicitud en el INFO.

(Nº de segundas comunicaciones realizadas mensualmente en plazo inferior o igual a 45 días / Nº de comunicaciones realizadas en el mes) X 100 = 100.

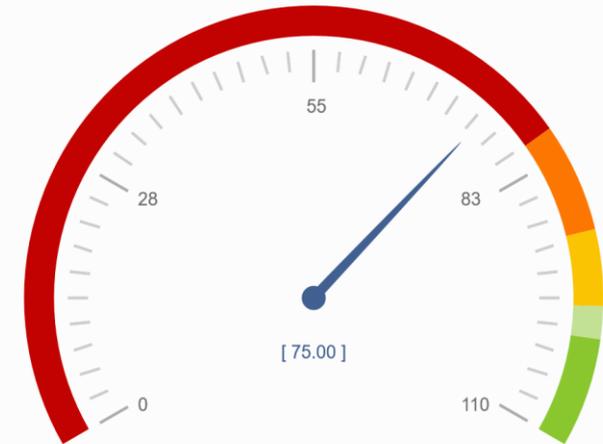
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº de segundas comunicaciones realizadas mensualmente en plazo inferior o igual a 45 días	0	1	4	1	1	4	1	0	1	1	1	1	Σ = 16
Nº de comunicaciones realizadas en el mes	0	1	4	1	1	4	1	0	1	1	1	1	Σ = 16
<b>Cálculo</b>		100	100	100	100	100	100		100	100	100	100	100



7. Servicio de Financiación Empresarial (S26)- Préstamos INFO: El plazo máximo de resolución será menor o igual a tres meses desde que se solicita el préstamo.

(Nº de resoluciones realizados en el plazo comprometido / Nº total de resoluciones en el mes) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº de resoluciones realizados en el plazo comprometido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	7	Σ = 12
Nº total de resoluciones en el mes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	5	8	Σ = 16
<b>Cálculo</b>										100	40	87,50	75

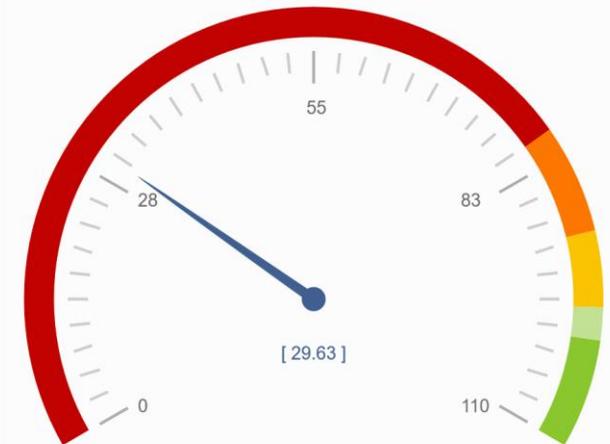


75  
100

8. Servicio de Financiación Empresarial (S26)- Líneas de Ayuda INFO: El plazo máximo del pago de la ayuda concedida una vez presentada la cuenta justificativa de la misma será inferior o igual a 40 días (máximo plazo legal FEDER de 90 días).

(Nº de órdenes de pago mensuales realizados por esta ayuda en el plazo comprometido / Nº de órdenes de pago mensuales realizadas para esta ayuda) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº de órdenes de pago mensuales realizados por esta ayuda en el plazo comprometido	0	0	0	3	5	9	2	0	4	1	5	3	Σ = 32
Nº de órdenes de pago mensuales realizadas para esta ayuda	0	0	0	29	13	21	9	0	10	1	13	12	Σ = 108
<b>Cálculo</b>				10,34	38,46	42,86	22,22		40	100	38,46	25	29,63



29,63  
100,00

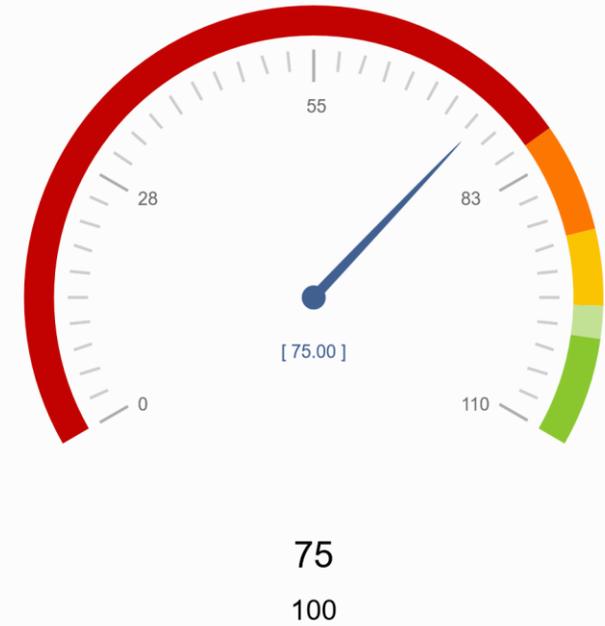
**Código**

Den

9. Servicio de Financiación Empresarial (S26) – Préstamos INFO: El plazo máximo de resolución será menor o igual a tres meses desde que se registra la solicitud de préstamo en el INFO.

**(Nº de solicitudes de préstamo resueltas en el plazo comprometido / Nº de solicitudes de préstamo resueltas) X 100 = 100.**

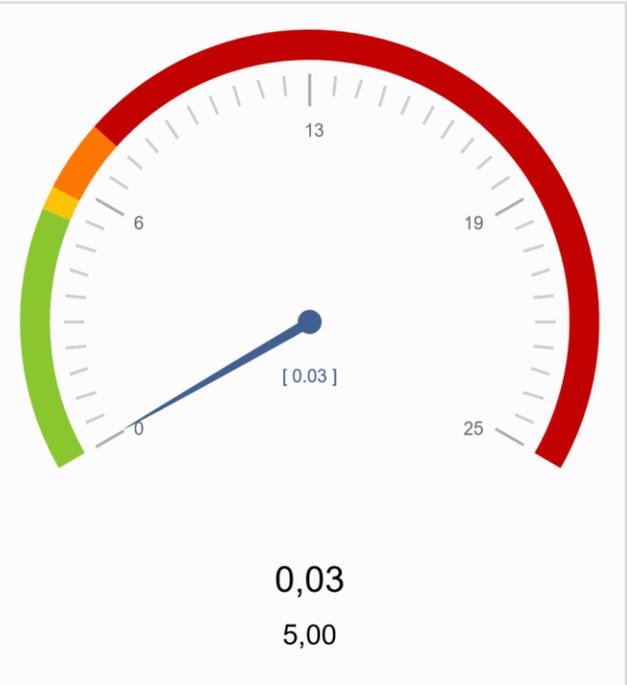
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº de solicitudes de préstamo resueltas en el plazo comprometido	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="12"/>	$\Sigma = 12$										
Nº de solicitudes de préstamo resueltas	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="16"/>	$\Sigma = 16$										
<b>Cálculo</b>												<b>75</b>	<b>75</b>



10. Las quejas sobre los servicios prestados por el INFO no superarán, en cómputo anual el 5%.

(Nº de quejas presentadas sobre los servicios prestados en el mes / Nº servicios prestados en el mes) X 100 <= 5.

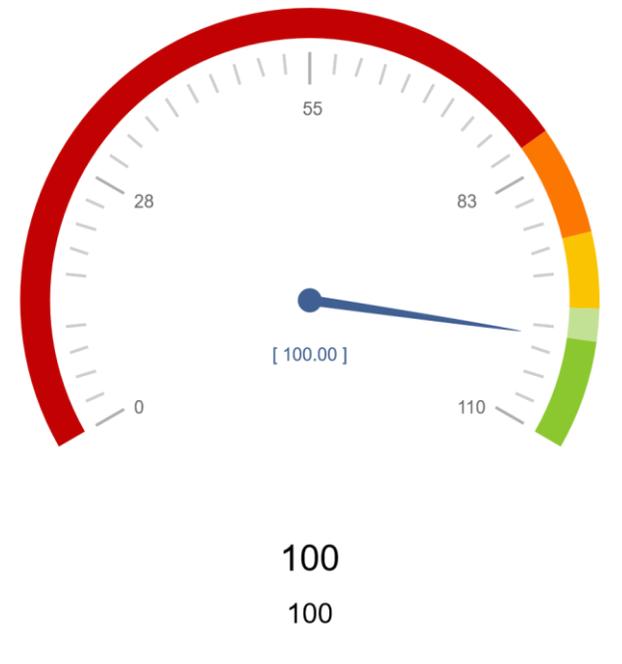
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº de quejas presentadas sobre los servicios prestados en el mes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	Σ = 2
Nº servicios prestados en el mes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7985	Σ = 7.985
<b>Cálculo</b>												0,03	0,03



11. La totalidad de las quejas presentadas por los emprendedores y empresas en relación con los servicios prestados se responderán justificadamente por escrito, en un plazo inferior a 20 días hábiles, informando, en su caso, de las acciones de mejora emprendidas.

(Nº mensual de quejas contestadas en plazo igual o inferior a 20 días hábiles / Nº mensual de quejas contestadas en el mes) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº mensual de quejas contestadas en plazo igual o inferior a 20 días hábiles	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	$\Sigma = 2$					
Nº mensual de quejas contestadas en el mes	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	$\Sigma = 2$					
<b>Cálculo</b>					100	100							100



Nº de compromisos listados: 11

