

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 - a2017

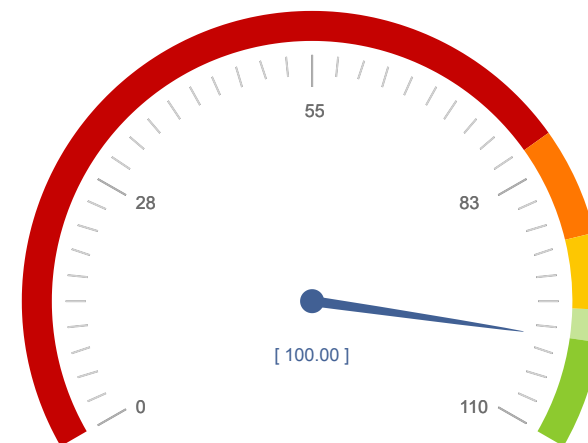
Código

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.

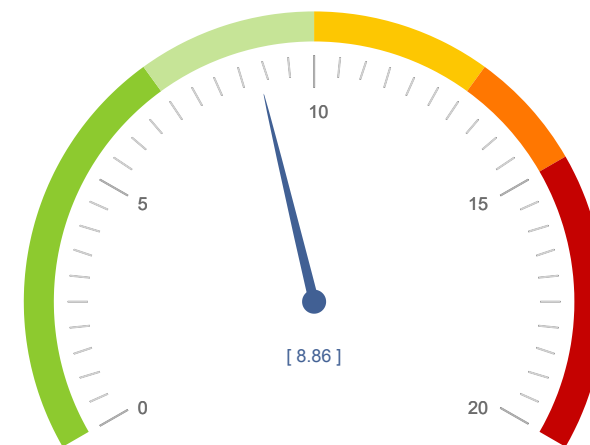
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Número de personas atendidas en el mes en el plazo comprometido	3300	2850	3300	2850	1125	1030	838	660	840	1034	923	755	$\Sigma = 19.505$
Número de solicitudes de atención	3300	2850	3300	2850	1125	1030	838	660	840	1034	923	755	$\Sigma = 19.505$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



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	2017
Tiempo mensual tardado en atender a los solicitantes de atención	33000	28500	33000	28500	9169	6190	6586	3748	4427	7837	6655	5285	$\Sigma = 172.897$
N° de personas atendidas en el mes	3300	2850	3300	2850	1125	1030	838	660	840	1034	923	755	$\Sigma = 19.505$
Cálculo	10	10	10	10	8,15	6,01	7,86	5,68	5,27	7,58	7,21	7	8,86



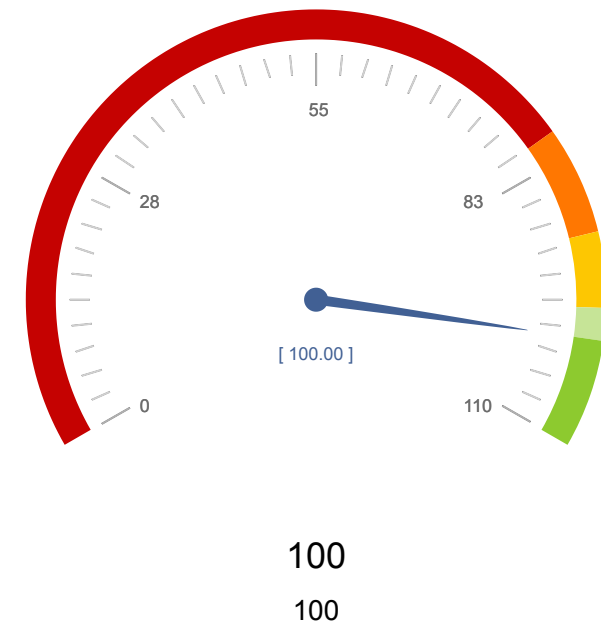
8,86

10,00

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.

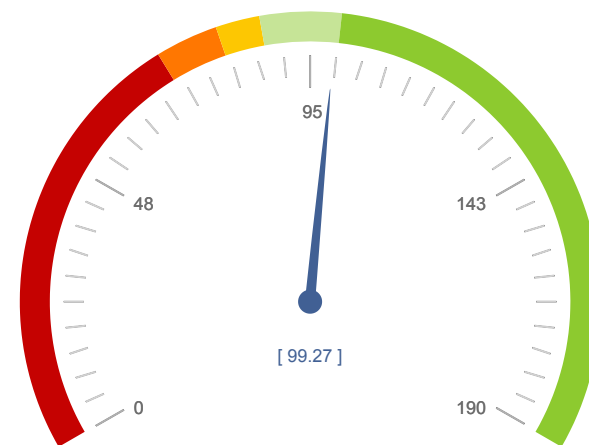
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Número de expedientes mensuales resueltos en el plazo comprometido de 80 días	116	180	276	118	205	223	183	1	242	192	238	75	$\Sigma = 2.049$
Nº de expedientes resueltos en el mes	116	180	276	118	205	223	183	1	242	192	238	75	$\Sigma = 2.049$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	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	2017
Número mensual de certificados emitidos en el plazo comprometido de 2 días hábiles	42	122	201	78	279	346	461	405	291	403	331	148	$\Sigma = 3.107$
Número de certificados emitidos en el mes	49	129	210	78	279	346	461	405	291	403	331	148	$\Sigma = 3.130$
Cálculo	85,71	94,57	95,71	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99,27

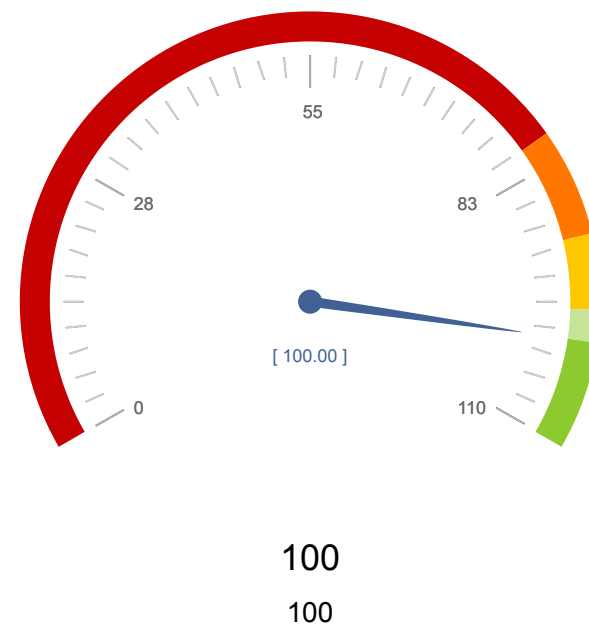


99,27

95,00

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

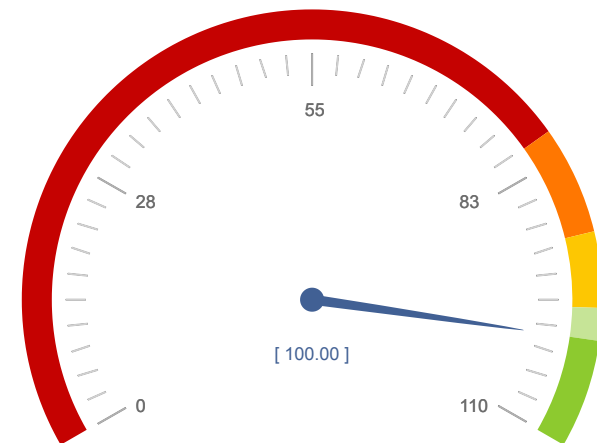
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Número mensual de certificados emitidos en el plazo comprometido de 5 días hábiles	49	129	210	78	279	346	461	405	291	403	331	148	$\Sigma = 3.130$
Número de certificados emitidos en el mes	49	129	210	78	279	346	461	405	291	403	331	148	$\Sigma = 3.130$
Cálculo	100	100	100	100	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	2017
Número de formularios enviados en el mes de enero de cada año a los beneficiarios de pensión del año anterior	16102	<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"/>	Σ = 16.102
Número de beneficiarios de pensión del año anterior	16102	<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"/>	Σ = 16.102
Cálculo	100												100

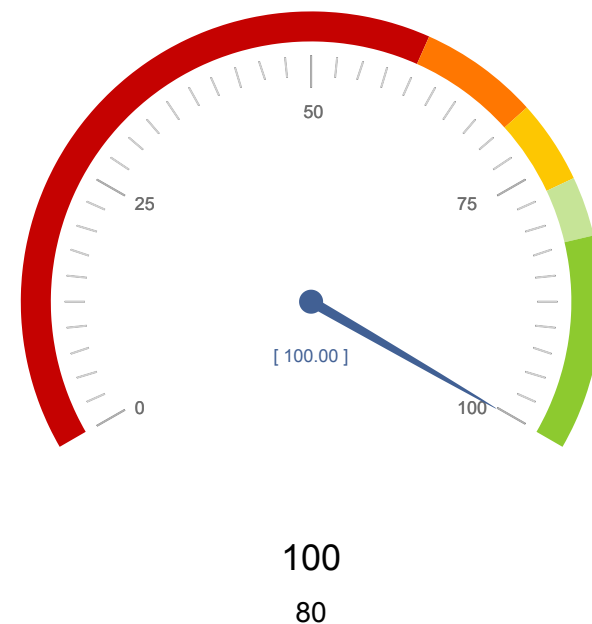


100
100

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.

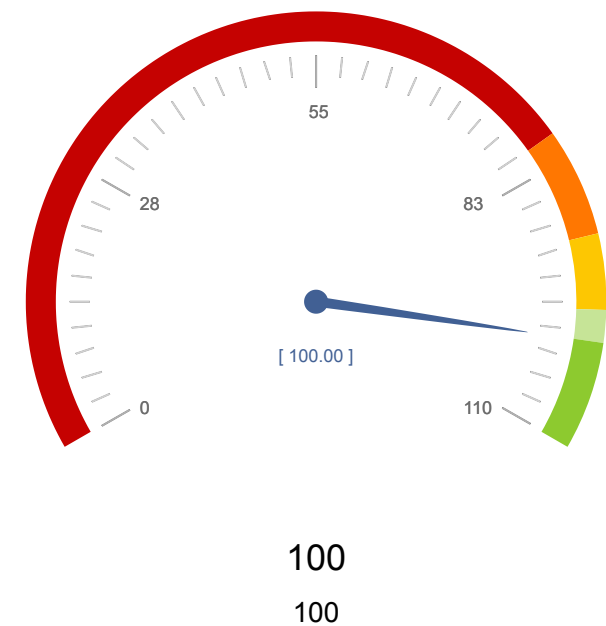
(Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido de 10 hábiles / Nº mensual de certificados expedidos) X 100 >= 80

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido de 10 hábiles	959	882	769	416	452	542	464	0	258	422	451	282	$\Sigma = 5.897$
Nº mensual de certificados expedidos	959	882	769	416	452	542	464	0	258	422	451	282	$\Sigma = 5.897$
Cálculo	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

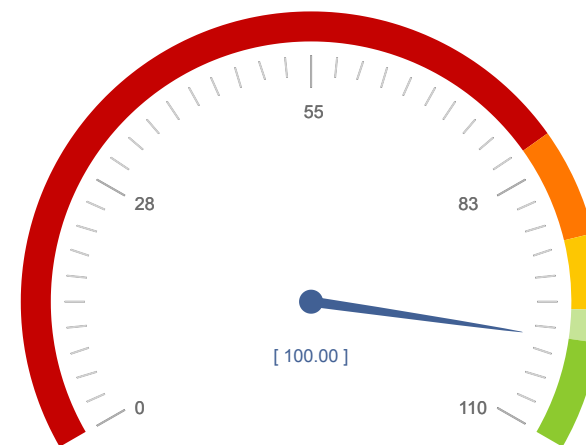
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido de 15 días hábiles	959	882	769	416	452	542	464	0	258	422	451	282	$\Sigma = 5.897$
Nº mensual de certificados expedidos	959	882	769	416	452	452	464	0	258	422	451	282	$\Sigma = 5.807$
Cálculo	100	100	100	100	100	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	2017
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	$\Sigma = 13.156$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



[100.00]

100

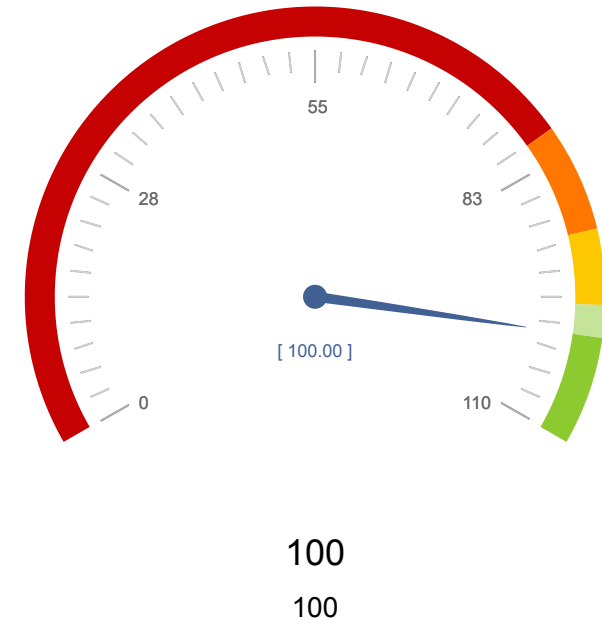
100

Código

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	2017
Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido	12	1	0	5	8	6	1	0	1	0	0	0	Σ = 34
Número mensual de certificados solicitados	12	1	0	5	8	6	1	0	1	0	0	0	Σ = 34
Cálculo	100	100		100	100	100	100		100				100

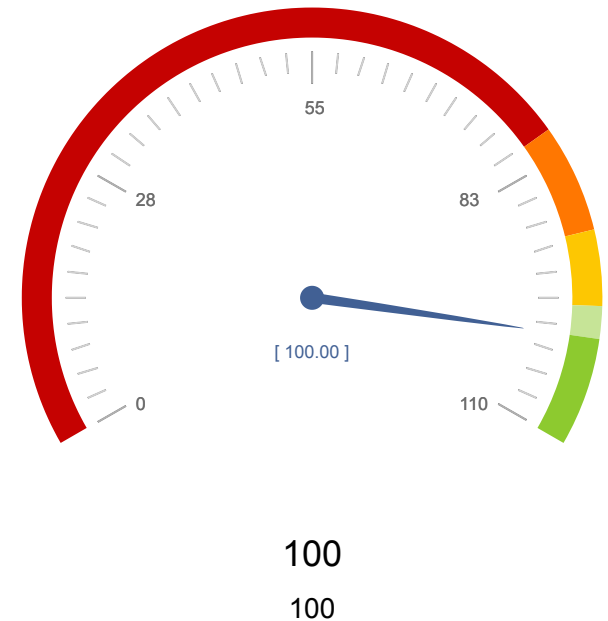


Código

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	2017
Número de informaciones mensuales suministradas en las condiciones comprometidas	29	182	98	5	145	82	223	0	24	32	60	41	Σ = 921
Número de informaciones mensuales proporcionadas a los solicitantes	29	182	98	5	145	82	223	0	24	32	60	41	Σ = 921
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100		100	100	100	100	100

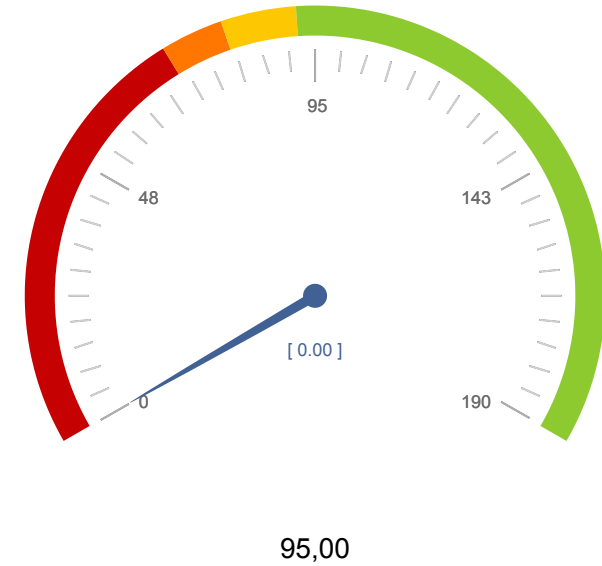


Código

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.

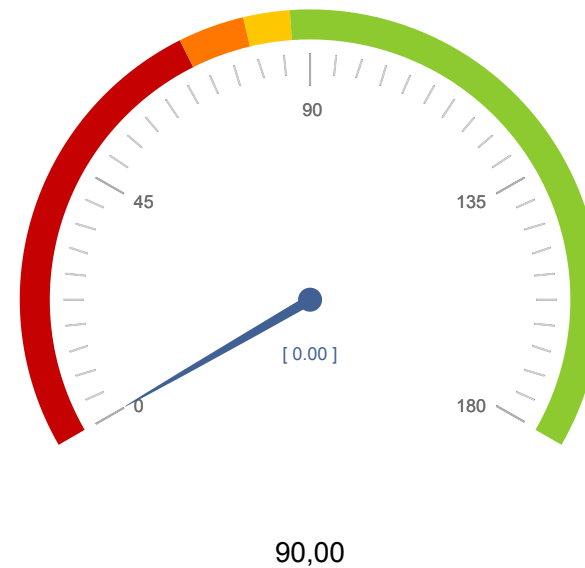
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Nº de expedientes mensuales resueltos en el plazo y condiciones del compromiso	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Σ = 0
Nº de expedientes resueltos en el mes en curso	<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"/>	<input type="text"/>	Σ =
Cálculo													



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

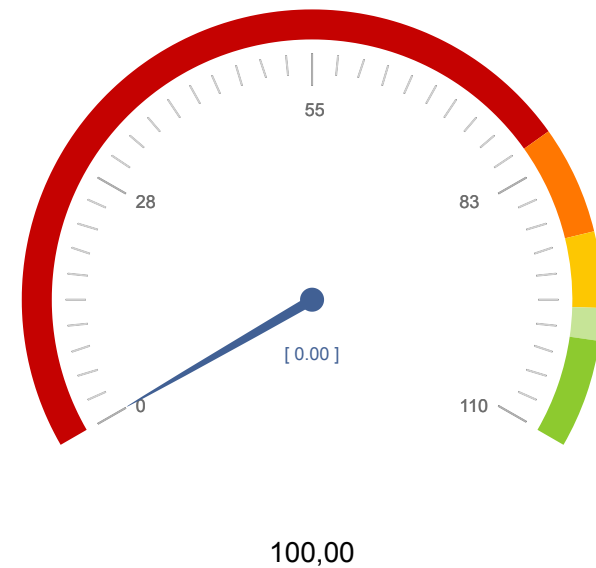
(Nº de expedientes mensuales resueltos en el plazo y condiciones del compromiso / Nº de expedientes solicitados en el mes en curso) X 100 = 90.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Nº de expedientes mensuales resueltos en el plazo y condiciones del compromiso	<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"/>	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$
Nº de expedientes solicitados en el mes en curso	<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"/>	<input type="text"/>	$\Sigma =$
Cálculo													



(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	2017
Nº de expedientes mensuales resueltos en el plazo de 4 meses y condiciones del compromiso	<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"/>	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$
Nº de expedientes mensuales resueltos	<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"/>	<input type="text"/>	$\Sigma =$
Cálculo													



Nº de compromisos listados: 10

