

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 - a2019

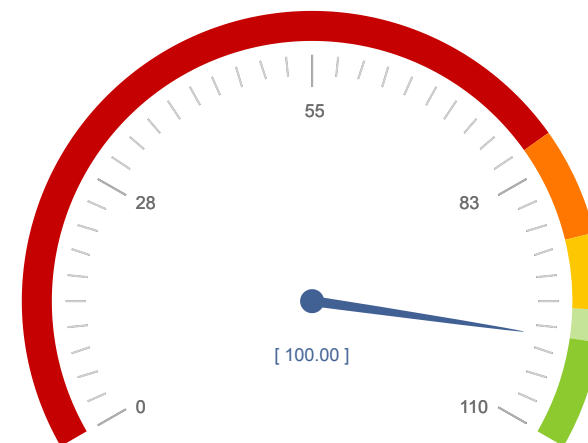
Código

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.

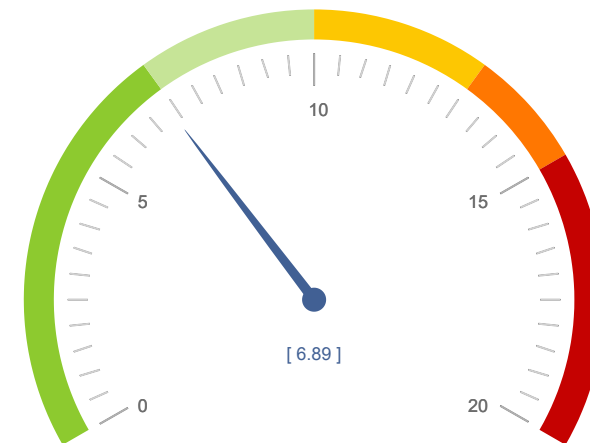
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de personas atendidas en el mes en el plazo comprometido	994	2249	3771	1055	903	887	739	521	743	960	776	600	$\Sigma = 14.198$
Número de solicitudes de atención	994	2249	3771	1055	903	887	739	521	743	960	776	600	$\Sigma = 14.198$
<b>Cálculo</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



100  
100

**Tiempo medio mensual de atención  $\leq 10$  minutos (Tiempo mensual tardado en atender a los solicitantes de atención / N° de personas atendidas en el mes)  $\leq 10$  minutos.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Tiempo mensual tardado en atender a los solicitantes de atención	9482	11514	16328	8524	8244	7477	6155	4730	6798	7766	5781	5064	$\Sigma = 97.863$
N° de personas atendidas en el mes	994	2249	3771	1055	903	887	739	521	743	960	776	600	$\Sigma = 14.198$
<b>Cálculo</b>	9,54	5,12	4,33	8,08	9,13	8,43	8,33	9,08	9,15	8,09	7,45	8,44	6,89



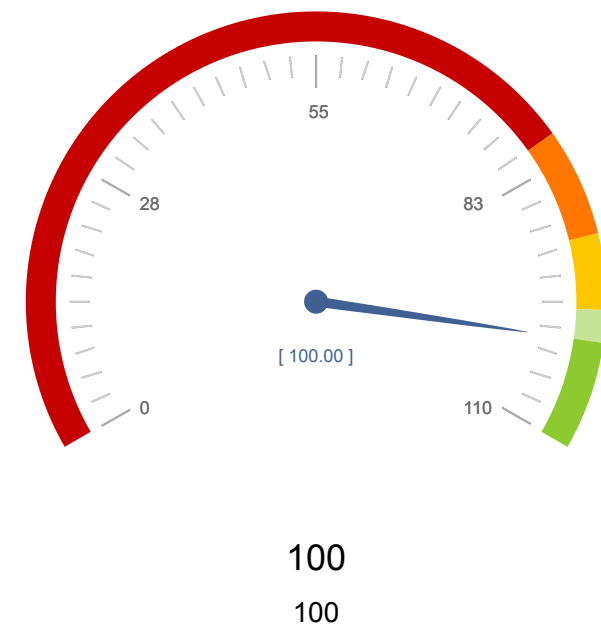
6,89

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.

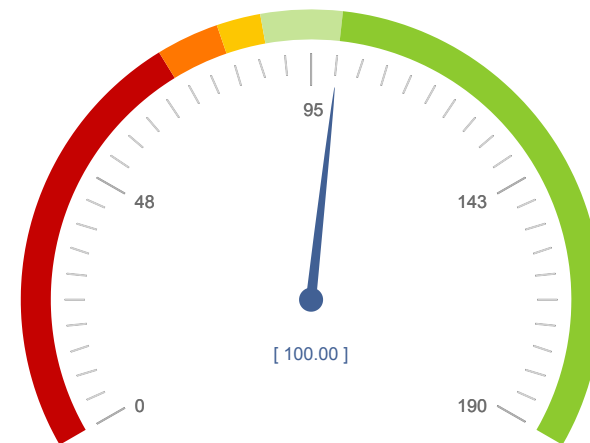
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de expedientes mensuales resueltos en el plazo comprometido de 80 días	144	186	181	172	219	176	231	0	179	192	204	217	$\Sigma = 2.101$
Nº de expedientes resueltos en el mes	144	186	181	172	219	176	231	0	179	192	204	217	$\Sigma = 2.101$
<b>Cálculo</b>	100	100	100	100	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

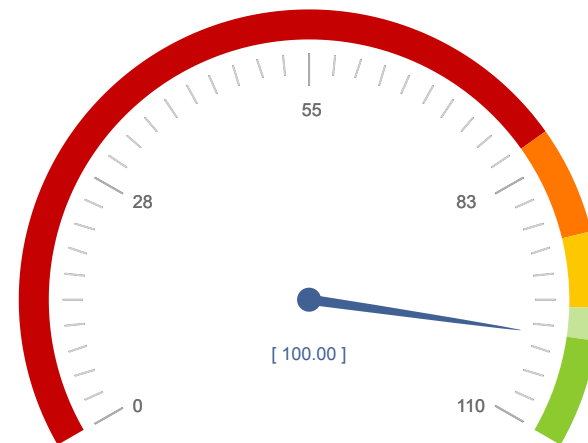
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número mensual de certificados emitidos en el plazo comprometido de 2 días hábiles	171	140	131	136	59								$\Sigma = 637$
Número de certificados emitidos en el mes	171	140	131	136	59								$\Sigma = 637$
<b>Cálculo</b>	100	100	100	100	100								100



100  
95

(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	2019
Número mensual de certificados emitidos en el plazo comprometido de 5 días hábiles	171	140	131	136	59								$\Sigma = 637$
Número de certificados emitidos en el mes	171	140	131	136	59								$\Sigma = 637$
<b>Cálculo</b>	100	100	100	100	100								100

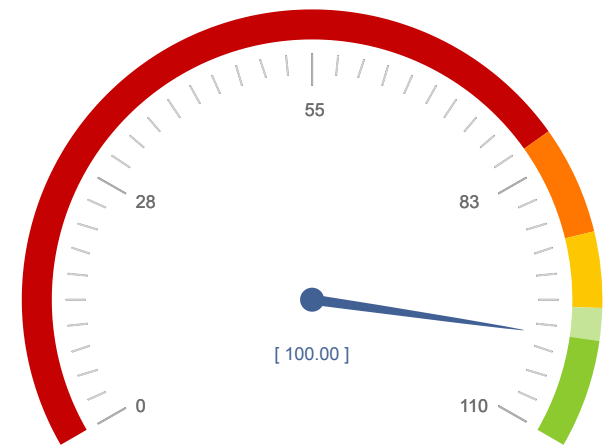


100  
100

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	2019
Número de formularios enviados en el mes de enero de cada año a los beneficiarios de pensión del año anterior	15938												Σ = 15.938
Número de beneficiarios de pensión del año anterior	15938												Σ = 15.938
<b>Cálculo</b>	100												100

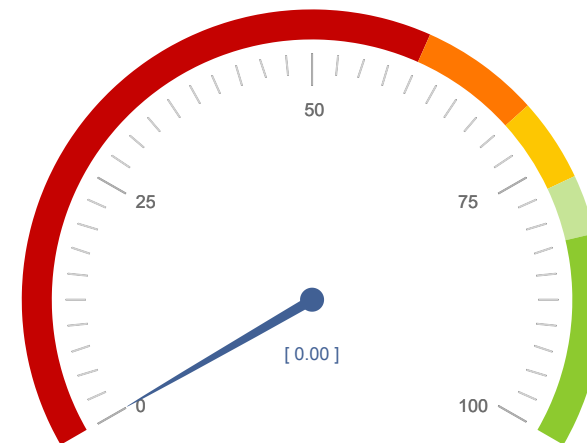


100  
100

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

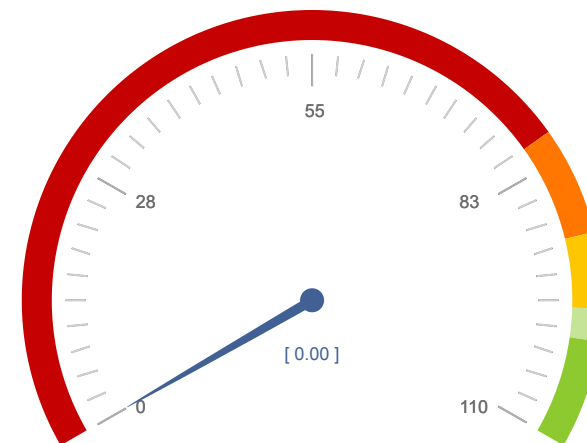
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido de 10 hábiles	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$
Nº mensual de certificados expedidos	<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"/>	$\Sigma = 0$
<b>Cálculo</b>													



80,00

(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	2019
Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido de 15 días hábiles	<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 mensual de certificados expedidos	<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"/>	$\Sigma = 0$
<b>Cálculo</b>													



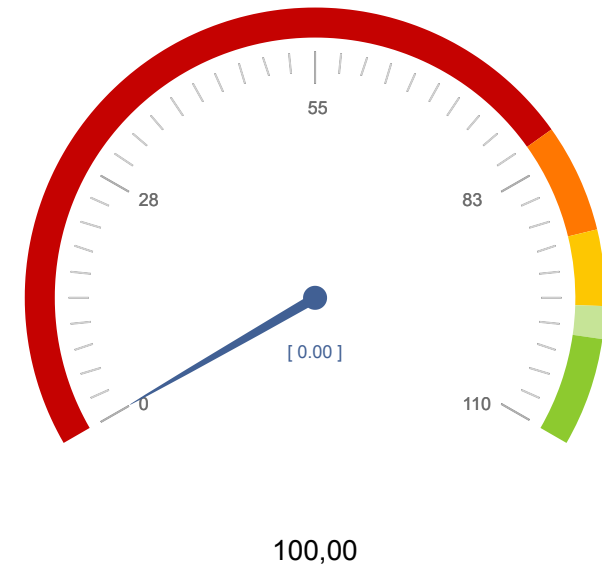
100,00

**Código**

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	2019
Nº mensual de respuestas a demandas de información realizadas en respuesta inmediata	<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 mensual de respuestas a demandas de información	<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
<b>Cálculo</b>													



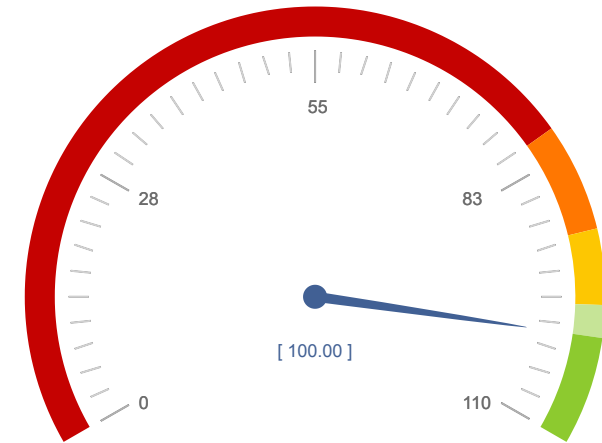


**Código**

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	2019
Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido	2		4	5	10	17					1		Σ = 39
Número mensual de certificados solicitados	2		4	5	10	17					1		Σ = 39
<b>Cálculo</b>	100		100	100	100	100					100		100



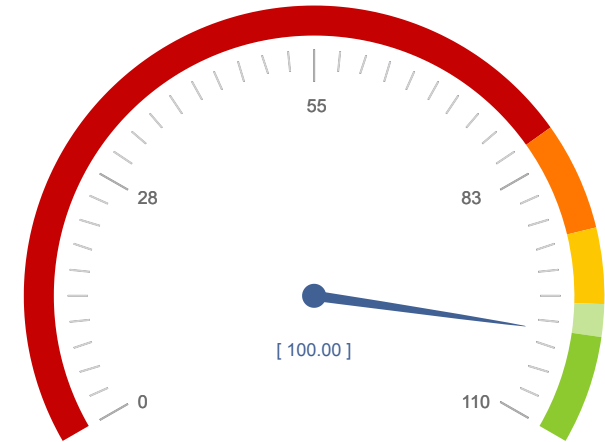
100  
100

**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	2019
Número de informaciones mensuales suministradas en las condiciones comprometidas	88	140	94				274	21	98	114	80	191	$\Sigma = 1.100$
Número de informaciones mensuales proporcionadas a los solicitantes	88	140	94				274	21	98	114	80	191	$\Sigma = 1.100$
<b>Cálculo</b>	100	100	100				100	100	100	100	100	100	100



[ 100.00 ]

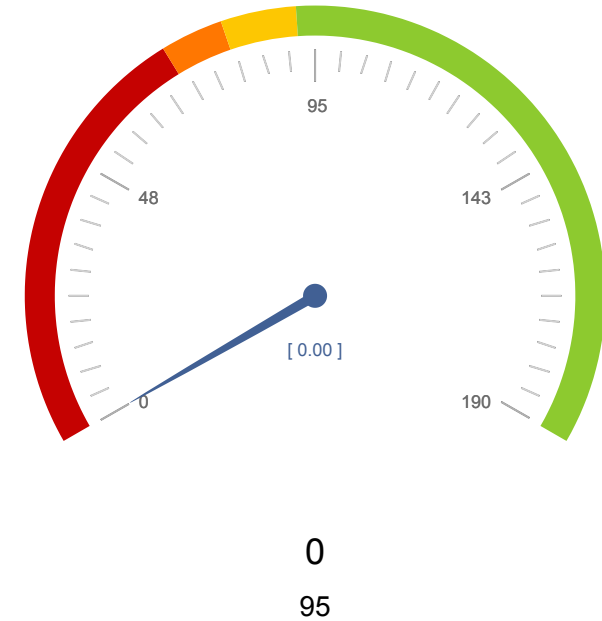
100  
100

**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.**

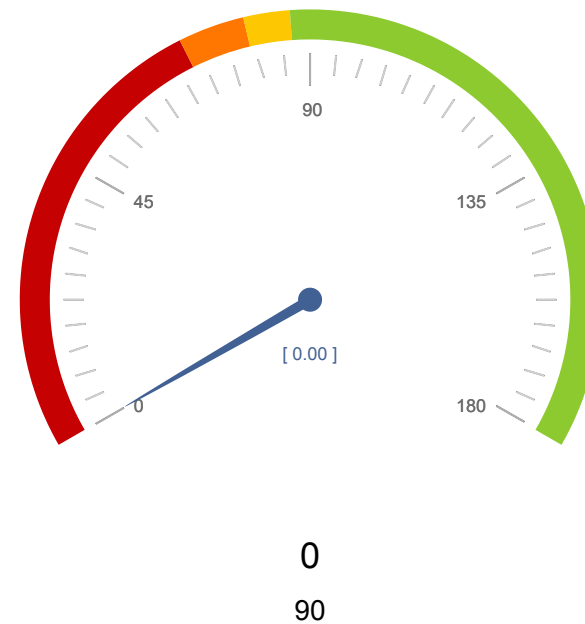
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Nº de expedientes mensuales resueltos en el plazo y condiciones del compromiso	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input 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 =
<b>Cálculo</b>													0



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

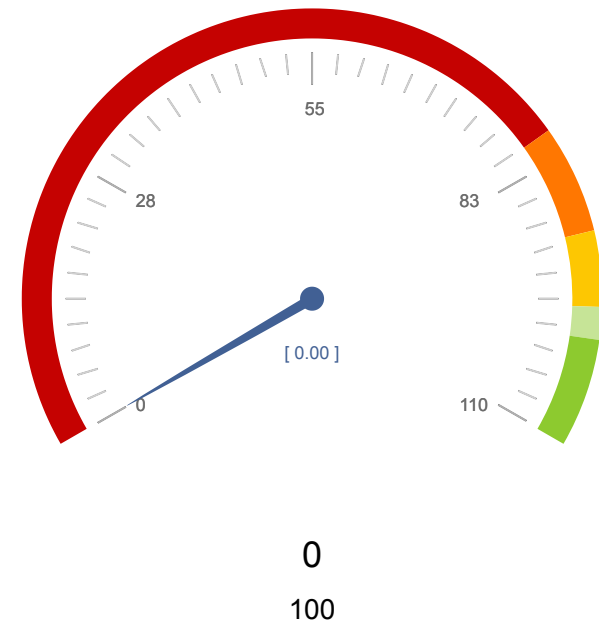
(Nº de expedientes mensuales resueltos en el plazo y condiciones del compromiso / Nº de expedientes solicitados en el mes en curso ) X 100 = 90.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
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"/>	$\Sigma =$
<b>Cálculo</b>													0



(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	2019
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"/>	$\Sigma =$
<b>Cálculo</b>													0



Nº de compromisos listados: 10

