



Región de Murcia

Grado de cumplimiento de compromisos en 2016

Carta de Servicios: Dirección General de Juventud

Consejería: Cultura y Portavocía

Región de Murcia.
Murcia, 2017

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 - a2016

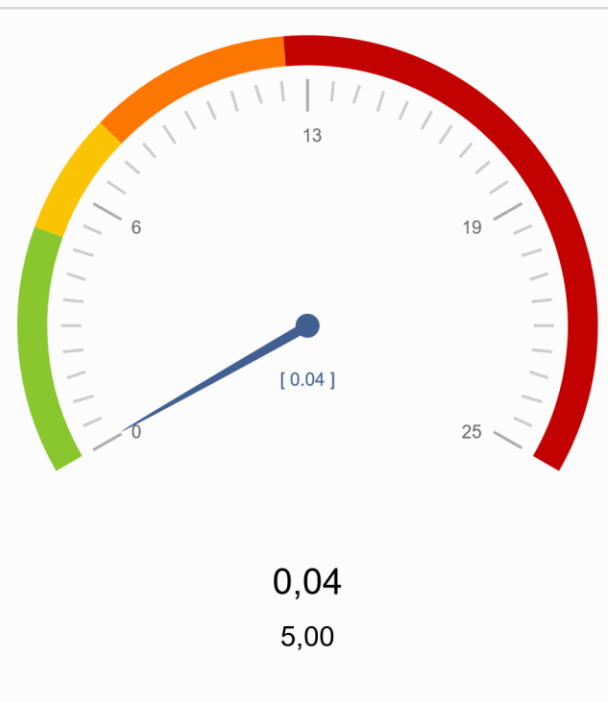
Código

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

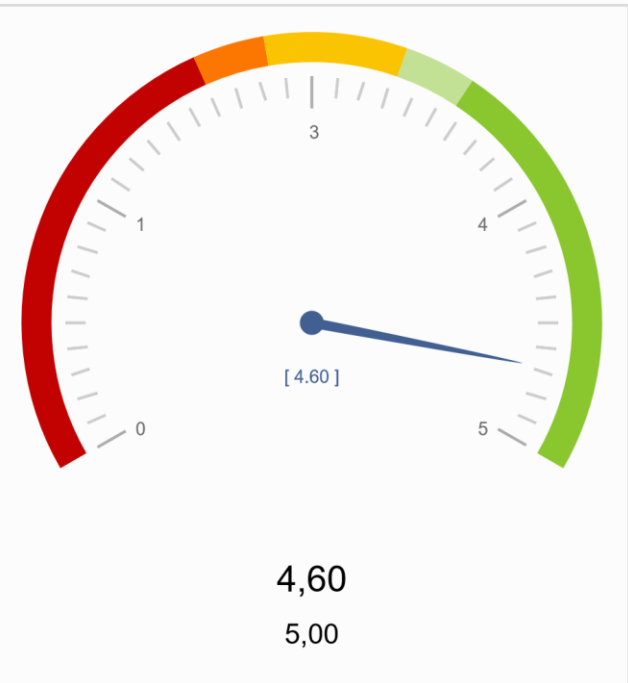
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de quejas recibidas	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	Σ = 3
Número de usuarios atendidos por los servicios en el mismo periodo de tiempo	624	723	770	635	654	736	668	511	635	246	486	320	Σ = 7.008
Cálculo	0	0	0,26	0	0,15	0	0	0	0	0	0	0	0,04



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	2016
Valor medio de todos los ítems de las encuestas obtenidas, será superior a 3 sobre 5.	<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"/>	4.6	<input type="text"/>	<input type="text"/>	$\bar{x} = 4,60$
Cálculo										4,60			4,60



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

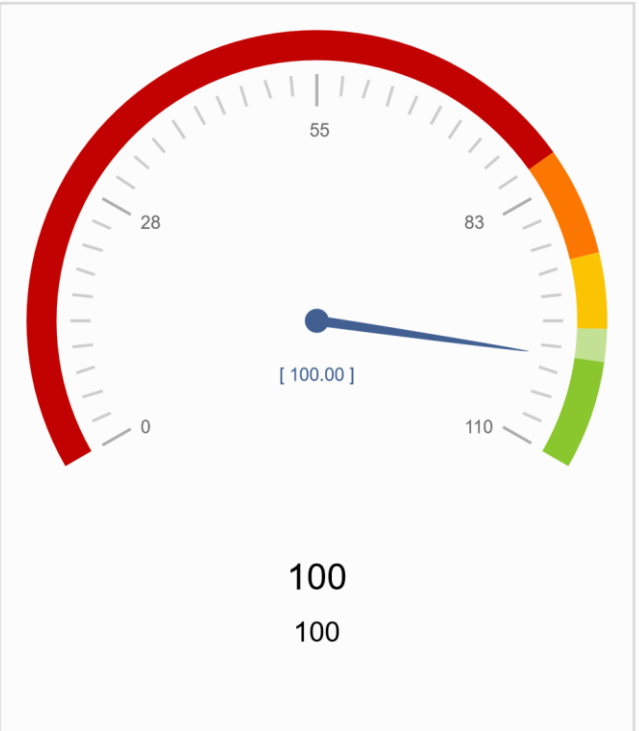
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de comunicaciones efectuadas en el plazo comprometido	87	177	172	83	94	95	43	0	46	69	130	62	$\Sigma = 1.058$
Número de comunicaciones totales realizadas	87	177	172	83	94	95	43	0	46	69	130	62	$\Sigma = 1.058$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100		100	100	100	100	100



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

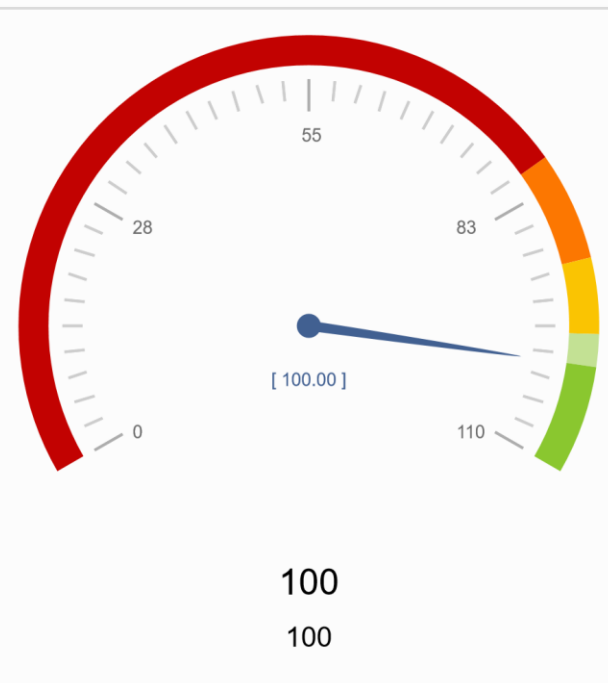
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de comunicaciones del programa Eurodisea efectuadas en el plazo comprometido	45	45	45	45	45	45	45	45	49	0	17	15	Σ = 441
Número de solicitudes totales del programa Eurodisea	45	45	45	45	45	45	45	45	49	0	17	15	Σ = 441
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100		100	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	2016
Número de jóvenes informados trimestralmente	<input type="text"/>	<input type="text"/>	135	<input type="text"/>	<input type="text"/>	135	<input type="text"/>	<input type="text"/>	139	<input type="text"/>	<input type="text"/>	32	Σ = 441
Número de jóvenes inscritos en el programa Eurodisea	<input type="text"/>	<input type="text"/>	135	<input type="text"/>	<input type="text"/>	135	<input type="text"/>	<input type="text"/>	139	<input type="text"/>	<input type="text"/>	32	Σ = 441
Cálculo			100			100			100			100	100

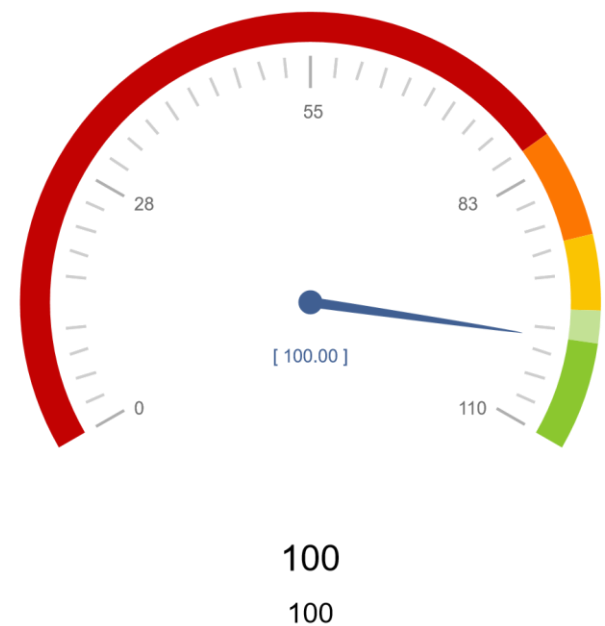


Código De

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.

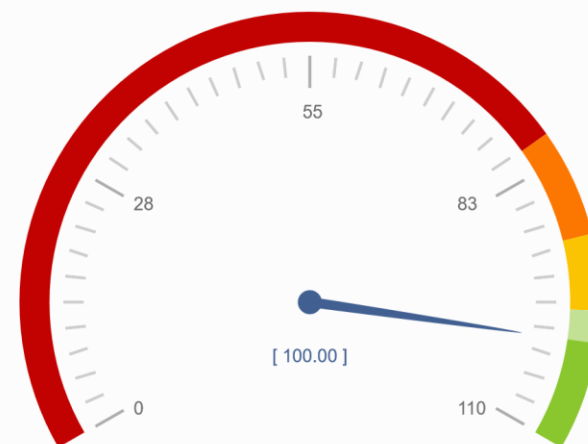
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número mensual de solicitudes presenciales de carnés para jóvenes realizada sen plazo	10	4	14	9	12	24	20	6	20	10	95	10	$\Sigma = 234$
Número de carnés totales realizados	10	4	14	9	12	24	20	6	20	10	95	10	$\Sigma = 234$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	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	2016
Número de solicitudes resueltas en el plazo comprometido	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	$\Sigma = 4$
Número de solicitudes de reconocimiento totales recibidas	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	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]	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	$\Sigma = 4$
Cálculo							100						100

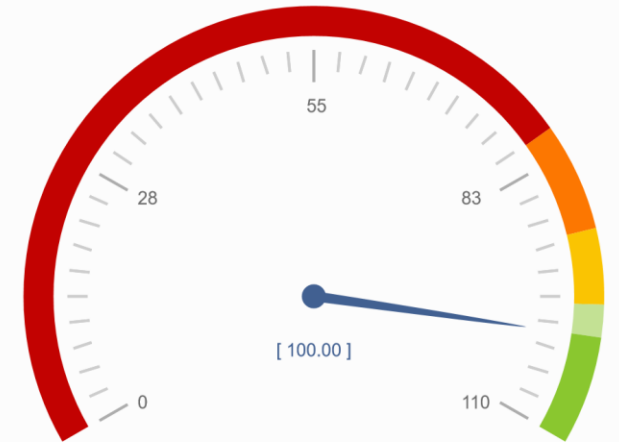


100
100

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	2016
Número mensual de homologaciones realizadas en el plazo comprometido	4	1	1	11	6	8	4	0	1	1	2	3	Σ = 42
Número mensual de solicitudes totales realizadas	4	1	1	11	6	8	4	0	1	1	2	3	Σ = 42
Homologación de diplomas y certificaciones en materia de animación y educación en el tiempo libre [Resueltos totales]	4	1	1	11	6	7	4	0	1	2	2	3	Σ = 42
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100		100	100	100	100	100

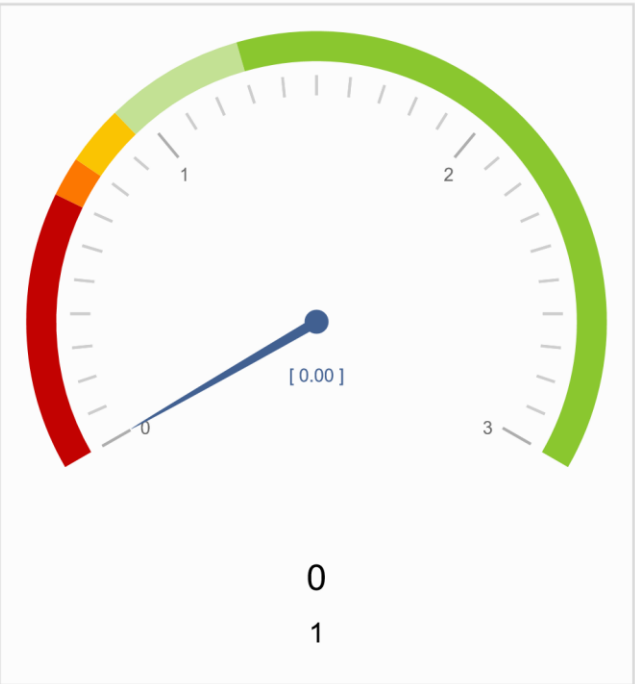


100
100

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	2016
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

