



**RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS CARTA DE SERVICIOS**  
**PREVENCIÓN DE CONDUCTAS ADICTIVAS**

**AÑO 2019**

| SERVICIO                           | COMPROMISOS   | INDICADORES   | RESULTADOS COMPROMISOS  | COMENTARIOS   |
|------------------------------------|---|---|---|---|
| <b>ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES</b> | Mantener encuentros comarcales con los Ayuntamientos al menos una vez al año                                  | Número de reuniones comarcales anuales  | Sin datos.  | INCUMPLIDO. Este tipo de reuniones comarcales desarrolladas durante hace años, este 2019 no se hicieron, pues hubo cambios en los distintos ayuntamientos por las elecciones municipales y se consideró posponerlas al 2020.  |
|                                    | Difundir y comunicar diariamente las actividades y eventos del Departamento en RRSS                           | % actividades y eventos publicados en RRSS  | Se han publicitado en las RRSS de DipuSocial las actividades del Departamento, llegando a un <b>100%</b> .  | CUMPLIDO<br>Durante todo el año 2019 se han ido publicando todas las actividades desarrolladas sobre conductas adictivas  |
|                                    | Organizar o participar anualmente en, al menos, una actividad de cada una de las áreas de actuación previstas | Número de actividades organizadas o en las que participa anualmente el Departamento en cada una de las áreas de actuación previstas | Prevención de Conductas Adictivas ha realizado, de manera directa, <b>2 actividades</b> a lo largo de 2019. | CUMPLIDO<br>Dichas actividades se encuadran en las distintas áreas de actuación previstas, a saber: <ul style="list-style-type: none"><li>- La formación, capacitación y reciclaje de los/las profesionales en el ámbito de las conductas adictivas, así como de las familias de personas afectadas.</li><li>- La concienciación y sensibilización sobre esta materia con el fin de conseguir cambios de actitudes, fundamentalmente en la población adolescente y joven.</li><li>- El fomento y el apoyo a programas de intervención con escolares, así como de prevención enfocados a colectivos en situación de especial vulnerabilidad.</li></ul> |



**RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS CARTA DE SERVICIOS**  
**PREVENCIÓN DE CONDUCTAS ADICTIVAS**

**AÑO 2019**

| SERVICIO                           | COMPROMISOS   | INDICADORES   | RESULTADOS COMPROMISOS   | COMENTARIOS  |
|------------------------------------|---|---|--|--|
| CONCESIÓN DE AYUDAS Y SUBVENCIONES | Tramitar el <b>100%</b> de las <b>subvenciones</b> con la mayor celeridad posible disminuyendo los plazos legalmente establecidos ( <b>6 meses</b> )            | % convocatorias de subvenciones tramitadas en un plazo inferior al legalmente establecido (6 meses) | <b>50%</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Convocatoria de Ayuntamientos para actividades de prevención de conductas adictivas: la tramitación se ha excedido en 23 días.</li><li>Convocatoria Entidades sin fin de lucro para actividades de prevención de conductas adictivas: la tramitación se ha tramitado dentro del plazo legalmente establecido.</li></ul> | INCUMPLIDO<br>En la convocatoria destinada a ayuntamientos no se ha podido cumplir con el plazo establecido debido, fundamentalmente, a factores relacionados con cambios políticos en la corporación y modificaciones en el trámite electrónico, que ha ralentizado considerablemente la tramitación por cuestiones de carácter técnico. No obstante, esta circunstancia fue comunicada a las entidades beneficiarias de las subvenciones afectadas.<br><br>Sin embargo, en la convocatoria destinada en Entidades sin fin de lucro se ha cumplido sobradamente con el plazo legal. |
| PUBLICACIONES                      | Enviar el <b>100%</b> de las publicaciones solicitadas en un <b>plazo máximo de 10 días hábiles</b> desde su petición   | % envíos realizados en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción de la petición         | <b>100%</b>  | CUMPLIDO   |
| TODOS                              | Atender el <b>100%</b> de las <b>demandas de asesoramiento técnico</b> de los ayuntamientos y las entidades sin fin de lucro en materia de conductas adictivas. | % demandas asesoramiento técnico atendidas  | <b>100%</b>  | CUMPLIDO<br>Ha habido un total de 78 demandas de asesoramiento, de las que 43 corresponden a subvenciones, 19 a actividades, 11 a trámites y 5 a otras consultas.  |



**RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS CARTA DE SERVICIOS**  
**PREVENCIÓN DE CONDUCTAS ADICTIVAS**

**AÑO 2019**

| SERVICIO | COMPROMISOS  | INDICADORES  | RESULTADOS COMPROMISOS | COMENTARIOS  |
|----------|--|--|------------------------|--|
|          | Proporcionar una <b>atención</b> que resulte <b>satisfactoria</b> al <b>100%</b> de nuestros clientes y usuario/as | % clientes y usuario/as satisfecho/as con la atención recibida | <b>100%</b>            | <p>CUMPLIDO.</p> <p>La encuesta de satisfacción en cuanto a la comunicación con el personal del área que se envía a los ayuntamientos de manera bianual, ha obtenido los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicación con el área: 56,3% MUY BUENA. 40,6% BUENA. 3,1% MEJORABLE.</li><li>• Resolución de dudas: 62,5% BUENA. 37,5% MUY BUENA.</li><li>• Tiempo de respuesta a consultas: 68,8% BUENO. 31,3% MUY BUENO.</li></ul> <p>El personal ha facilitado el trámite: 100% SIEMPRE.</p> |