



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

AÑO 2023

SERVICIO	COMPROMISOS	INDICADORES	RESULTADOS COMPROMISOS	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	COMENTARIOS
ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES	Difundir y comunicar al menos el <b>80%</b> de las <b>actividades y eventos</b> del Departamento en RRSS	% actividades y eventos publicados en RRSS	100%	Andrés Iborra	La actividad desarrollada durante 2023 correspondiente al ciclo de webinars, tres en concreto durante el primer trimestre se publicó en redes sociales (Facebook y Twitter) de La DipuSocial
	Organizar o participar anualmente en, <b>al menos, una actividad de cada una de las áreas de actuación previstas</b>	Número de actividades organizadas o en las que participa anualmente el Departamento en cada una de las áreas de actuación previstas en la carta	<b>1</b>	Andrés Iborra	Se ha difundido tanto las acciones de prevención, y la convocatoria de las subvenciones a entidades y ayuntamientos de la provincia.
CONCESIÓN DE AYUDAS Y SUBVENCIONES	Tramitar, al menos, el <b>70%</b> de las convocatorias de <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>100%</b>	Andrés Iborra	Ayuntamientos 112 días (3 meses y 22 días) Entidades 125 días (4 meses y 5 días)
PUBLICACIONES	Enviar al menos el <b>80%</b> de las publicaciones solicitadas en un <b>plazo máximo de 10 días hábiles</b> desde su petición	% de publicaciones solicitadas enviadas en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su petición	<b>100%</b>	Andrés Iborra	Las publicaciones enviadas correspondientes a prevención de conductas adictivas se han enviado en menos de los diez días hábiles de plazo establecido. Enviadas 674 publicaciones en una media de 0,4 días.
TODOS	Atender correctamente al menos el <b>80%</b> de las <b>demandas de asesoramiento técnico</b> de los ayuntamientos y las entidades sin fin de lucro en materia de conductas adictivas	% de demandas de asesoramiento técnico de los ayuntamientos y las entidades sin fin de lucro atendidas correctamente	<b>100%</b>	Andrés Iborra	Todas las demandas de asesoramiento técnico realizadas en el departamento, tanto telefónicas como telemáticas, se han atendido satisfactoriamente. Han sido un total de 225 consultas desglosadas de la siguiente forma: <ul style="list-style-type: none"><li>• Subvenciones: 100</li><li>• Programas: 85</li><li>• Trámites: 80</li><li>• Otros: 60</li></ul>
	Proporcionar una <b>atención</b> que resulte <b>satisfactoria</b> al menos al <b>80%</b> de nuestros clientes y usuario/as encuestados	% de clientes encuestados (ayuntamientos y entidades sin fin de lucro) que puntúan = o > 3 en las encuestas de satisfacción	<b>100%</b>	Andrés Iborra	Tras el envío de la correspondiente encuesta bienal de e ha alcanzado un total de satisfacción del 97,97%, pudiendo desglosarse de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"><li>• 98,33% Asociaciones</li><li>• 97,61% Ayuntamientos</li></ul>