

RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS CARTA DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO DE JUVENTUD

AÑO 2022

SERVICIO	COMPROMISOS	INDICADORES	RESULTADOS COMPROMISOS	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	COMENTARIOS
ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES	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 DipuALCJuventud las actividades del Departamento, llegando a un 100% .	Patricia Rodríguez	<p>CUMPLIDO</p> <p>A lo largo de 2022 se han publicitado todas las actividades llevadas a cabo por el departamento de Juventud.</p>
	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	El Departamento de Juventud ha realizado, de manera directa, 2 actividades.	Patricia Rodríguez	<p>CUMPLIDO</p> <p>Dichas actividades se encuadran en las siguientes áreas de actuación previstas, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El fomento de hábitos de vida saludables entre la juventud (Verano Activo). - La educación en valores de igualdad y tolerancia que contribuyan a fomentar relaciones sanas y respetuosas entre iguales (Verano Activo, Premios de la Juventud) - La promoción del ocio saludable (Verano Activo y Premios de la Juventud) - El fomento del emprendedurismo juvenil (Premios de la Juventud) - La promoción del asociacionismo juvenil (Premios de la Juventud) - La promoción del acceso de la juventud a las nuevas tecnologías y a las redes sociales (Premios de la Juventud) <p>Las áreas relativas a la formación, a la educación en valores en el ámbito escolar, al asociacionismo juvenil, el emprendedurismo, etc. han sido cubiertas también a través de las líneas de concesión de subvenciones. No se han podido realizar más actividades de acción directa por un</p>

RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS CARTA DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO DE JUVENTUD

AÑO 2022

SERVICIO	COMPROMISOS	INDICADORES	RESULTADOS COMPROMISOS	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	COMENTARIOS
					tema competencial.
CONCESIÓN DE AYUDAS Y SUBVENCIONES	Tramitar el 100% de las subvenciones con la mayor celeridad posible disminuyendo los plazos legalmente establecidos (6 meses)	% convocatorias de subvenciones tramitadas en un plazo inferior al legalmente establecido (6 meses)	100%	Patricia Rodríguez	CUMPLIDO. • Convocatoria Ayuntamientos para actividades de juventud: 146 días (4 meses y 26 días) • Convocatoria Entidades sin fin de lucro para actividades de juventud: 148 días (4 meses y 26 días)
PUBLICACIONES	Enviar el 100% de las publicaciones solicitadas en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su petición	% envíos realizados en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción de la petición	100%	Patricia Rodríguez	CUMPLIDO. El 100% de los envíos realizados en 2022 de publicaciones de juventud se han realizado en un tiempo inferior a 10 días. En concreto, la media ha sido de 2,12 días .
TODOS	Atender el 100% de las demandas de asesoramiento técnico de los ayuntamientos y las entidades sin fin de lucro en materia de juventud	% demandas asesoramiento técnico atendidas	100%	Patricia Rodríguez	CUMPLIDO. Ha habido un total aproximado de 391 consultas atendidas en materia de juventud, de las que 227 corresponden a subvenciones y el resto a actividades, trámites y otras cuestiones.
	Proporcionar una atención que resulte satisfactoria al 100% de nuestros clientes y usuario/as	% clientes y usuario/as satisfecho/as con la atención recibida	100%	Patricia Rodríguez	CUMPLIDO. Según la encuesta de satisfacción bianual proporcionada a nuestros principales clientes en 2021 (ayuntamientos y entidades sin fin de lucro), los resultados fueron los siguientes: <i>1.- La comunicación con el personal del departamento le ha parecido... el 67'08% de las personas encuestadas han considerado "muy buena" la comunicación establecida con el personal del área. Así mismo, en menor porcentaje, aunque igualmente importante (29'81%), se ha considerado "buena".</i>

RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS CARTA DE SERVICIOS
DEPARTAMENTO DE JUVENTUD

AÑO 2022

SERVICIO	COMPROMISOS	INDICADORES	RESULTADOS COMPROMISOS	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	COMENTARIOS
					<p>2.- La resolución de dudas y/o consultas ha resultado... el 67'70% de las personas encuestadas ha considerado "muy buena" la actuación del personal del área a este respecto. El % relativo al ítem "buena" (25'47%) también refleja la buena disposición y la efectividad de respuesta del área frente a las dudas o consultas realizadas desde las entidades locales de la provincia.</p> <p>3.- El tiempo de respuesta a sus consultas ha sido... un 57'76% de las encuestadas reflejan la alta satisfacción de las personas encuestadas, que sumada al ítem "bueno", con un 37'89%, demuestran la dedicación que el personal del área ha tenido para resolver, en el menor tiempo posible, las consultas de nuestros clientes.</p> <p>4.- ¿El personal de departamento le ha facilitado los trámites a realizar? Casi el 100% de las personas encuestadas (93'79%) ha señalado que el personal del departamento "siempre" ha facilitado los trámites a realizar en cuantas consultas o dudas se han planteado al área.</p> <p>Durante el 2022 se remitió a los ayuntamientos de la provincia una mini encuesta para conocer el grado de satisfacción con las convocatorias anticipadas. El 91'6% respondió "bien" o "muy bien" a la pregunta: "Valore del 1 al 5 el nivel de satisfacción que le merecen las Convocatorias anticipadas para Entidades Locales en materia de Juventud, Conductas Adictivas y/o Residentes Internacionales 2022"</p>