

# RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS CARTA DE SERVICIOS

## DEPARTAMENTO DE JUVENTUD

**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%	Patricia Rodríguez	De las 2 actividades llevadas a cabo por Juventud en 2023 se han realizado 5 publicaciones de una y 15 de otra en RRSS (Facebook, X e Instagram)
	Organizar o participar anualmente en, al menos, <b>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	2	Patricia Rodríguez	Se ha dado cobertura a toda la parte de ocio y tiempo libre a través de Verano Activo 2023, y se han cubierto las áreas de fomento del emprendedurismo, formación, etc. a través de los Premios de la Juventud y 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)	100%	Patricia Rodríguez	Asociaciones: 161 días (5'3 meses) Ayuntamientos: 125 días (4'1 meses)
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	100%	Patricia Rodríguez	El envío de todas las publicaciones correspondientes al departamento de Juventud se ha gestionado en el plazo máximo de 10 días. En concreto, han sido 83 ejemplares que se han enviado en el plazo medio de 1'5 días
TODOS	Atender correctamente al menos el <b>80% de las demandas de asesoramiento técnico</b> de los ayuntamientos y las entidades sin fin de lucro en materia de juventud	% de demandas de asesoramiento técnico de los ayuntamientos y las entidades sin fin de lucro atendidas correctamente	100%	Patricia Rodríguez	Todas las demandas de asesoramiento técnico realizadas en el departamento, tanto telefónicas como telemáticas, se han atendido satisfactoriamente. Han sido un total de 428 consultas desglosadas de la siguiente forma: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Subvenciones: 221</li> <li>• Programas: 87</li> <li>• Trámites: 93</li> <li>• Otros: 27</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	97,97 %	Patricia Rodríguez	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>