

SERVICIO	COMPROMISOS	INDICADORES	RESULTADOS COMPROMISOS	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% .	CUMPLIDO A lo largo de 2021 se han publicitado todas las actividades llevadas a cabo por el departamento de Juventud.
	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 .	CUMPLIDO Dichas actividades se encuadran en las siguientes áreas de actuación previstas, a saber: <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) 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 tema competencial.

SERVICIO	COMPROMISOS	INDICADORES	RESULTADOS COMPROMISOS	COMENTARIOS
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%	CUMPLIDO. <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria Ayuntamientos para actividades de juventud: 113 días (3 meses y 23 días) • Convocatoria Entidades sin fin de lucro para actividades de juventud: 151 días (5 meses y 1 día)
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%	CUMPLIDO. El 100% de los envíos realizados en 2021 de publicaciones de juventud se han realizado en un tiempo inferior a 10 días. En concreto, la media ha sido de 3,36 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%	CUMPLIDO. Ha habido un total aproximado de 340 consultas atendidas en materia de juventud, de las que más de la mitad corresponden a subvenciones y el resto a actividades, trámites y otras cuestiones.

SERVICIO	COMPROMISOS	INDICADORES	RESULTADOS COMPROMISOS	COMENTARIOS
	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%	<p>CUMPLIDO.</p> <p>Según la encuesta de satisfacción proporcionada a nuestros principales clientes (ayuntamientos), los resultados han sido los siguientes:</p> <p>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".</p> <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 encuestas 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>