



RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS CARTA DE SERVICIOS
PREVENCIÓN DE CONDUCTAS ADICTIVAS

AÑO 2021

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	100%.	CUMPLIDO Durante todo el año 2021 se han ido publicando en las RRSS de LaDipuSocial (Twitter y Facebook) 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	0%	INCUMPLIDO: No se realizó ninguna actividad debido a la situación sanitaria, trasladándose a posteriores ejercicios y planteándose de forma virtual.
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. • Convocatoria Ayuntamientos para actividades de Conductas Adictivas: 125 días (4 meses y 5 días) • Convocatoria Entidades sin fin de lucro para actividades de juventud: 114 días (3 meses y 24 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%	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 conductas adictivas.	% demandas asesoramiento técnico atendidas	100%	CUMPLIDO Ha habido un total de 176 demandas de asesoramiento, de las que 109 corresponden a subvenciones, y 67 a actividades, trámites y a otras consultas.



DIPUTACIÓN
DE ALICANTE

RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS CARTA DE SERVICIOS

PREVENCIÓN DE CONDUCTAS ADICTIVAS

AÑO 2021

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>