



RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS CARTA DE SERVICIOS
PREVENCIÓN DE CONDUCTAS ADICTIVAS

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	Publicadas en las RRSS de LaDipuSocial las actividades del Departamento, llegando a un 100% .	Andrés Iborra	CUMPLIDO Durante 2022 se han ido publicando todas las actividades llevadas a cabo en relación al departamento de prevención de 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	Se han desarrollado directamente por el departamento 2 actividades.	Andrés Iborra	CUMPLIDO Estas actividades están enmarcadas dentro de un objetivo educativo-formativo. Por una parte, dirigida a los jóvenes escolares con una estructura de talleres presenciales con visión preventiva desarrollando diversas habilidades de fortalecimiento personal (Escuela de la Felicidad). Otra actividad, con formato de <i>webinars</i> , también dentro del ámbito educo-formativo han sido las sesiones de prevención de conductas adictivas y de riesgo, planteándose diversas temáticas de actualidad (Ciclo conferencias de prevención)
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%	Andrés Iborra	CUMPLIDO. • Convocatoria Ayuntamientos para actividades de prevención de conductas adictivas: 140 días (4 meses y 20 días) • Convocatoria Entidades sin fin de lucro para actividades de prevención de conductas adictivas: 150 días (5 meses)



RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS CARTA DE SERVICIOS
PREVENCIÓN DE CONDUCTAS ADICTIVAS

AÑO 2022

SERVICIO	COMPROMISOS	INDICADORES	RESULTADOS COMPROMISOS	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	COMENTARIOS
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%	Andrés Iborra	CUMPLIDO. El 100% de los envíos realizados en 2022 de publicaciones sobre prevención de conductas adictivas se han realizado en un tiempo inferior a 10 días. En concreto, la media ha sido de 1,00 día .
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%	Andrés Iborra	CUMPLIDO. Ha habido un total aproximado de 305 consultas atendidas en materia de prevención de conductas adictivas, de las que 85 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%		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> <i>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</i>



DIPUTACIÓN
DE ALICANTE

RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS CARTA DE SERVICIOS
PREVENCIÓN DE CONDUCTAS ADICTIVAS

AÑO 2022

SERVICIO	COMPROMISOS	INDICADORES	RESULTADOS COMPROMISOS	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	COMENTARIOS
					<p><i>dudas o consultas realizadas desde las entidades locales de la provincia.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></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>