

COMPROMISOS DE CALIDAD Y RESULTADOS DE EVALUACIÓN. AÑO 2020

El Director Gerente de la Fundación Integra se compromete a que las actividades y servicios de la misma se desarrollen con calidad según los compromisos e indicadores de evaluación recogidos en la Carta de Servicios publicada en la web.

Se indican a continuación los resultados de estos indicadores en el año 2020

Compromiso / Indicador / Resultado

1 En las encuestas/estudios de satisfacción de las actividades que realice la Fundación Integra se compromete a incluir los principales resultados de las mismas en los informes anuales de su actividad (informes Contrato Programa)

(Nº de encuestas, resultados publicados anualmente / Nº de encuestas realizadas) x 100 = 100.

3 encuestas realizadas (form@carm, portal regmurcia, talleres CECARM)

3 encuestas resultados publicados (ver informe final Contrato Programa 2020)

Indicador = 100%

2 En las encuestas/estudios de satisfacción de las actividades que realice la Fundación Integra se compromete que la valoración de la satisfacción global de los encuestados será “positiva o muy positiva” para más del 75% de los encuestados o bien si la valoración se hace en una escala del 0 al 10 el resultado total será igual o superior a 7,5.

La valoración media de los usuarios encuestados será => 7,5 sobre 10.

*Encuesta Portal Regmurcia. Valoración positiva o muy positiva **88.2%***

*Encuesta talleres CECARM: Valoración positiva o muy positiva **84.3%***

*Encuesta Form@carm: Valoración de la plataforma, positiva o muy positiva **89.8%***

*Valoración de los cursos, positiva o muy positiva **88.8%***

3 Servicio de quejas, sugerencias o consultas genéricas sobre actividad de la Fundación Integra al correo integra@f-integra.org. El plazo máximo para responder por correo electrónico será inferior a 48 horas laborables

(Nº de consultas atendidas dentro del plazo comprometido / Nº de consultas totales al año) X 100 = 100.

Nº consultas totales: 20

Nº consultas atendidas: 20

Indicador = 100%

4 Servicio de consultas sobre contrataciones de la Fundación Integra al correo contrataciones@f-integra.org o consultas realizadas directamente en la Plataforma de Contratos del Sector Público. El plazo máximo para responder las consultas será inferior a 48 horas laborables

(Nº de consultas atendidas dentro del plazo comprometido / Nº de consultas totales al año) X 100 = 100.

Nº consultas totales: 2 (plataforma PLACSP) + 4 (correo contrataciones)

Nº consultas atendidas en plazo: 2 (plataforma PLACSP) + 4 (correo contrataciones)

Indicador = 100%