

### Servicio de Información Estratégica

#### 1. Revisión de los Compromisos del Carta de Servicios



	<i>Carta de Servicios</i>	<i>Umbral</i>	<i>Meta</i>	<i>ValMed</i>	
C-01	Responderemos al menos al 75 % de las solicitudes internas de información en plazo				100%
3707	<b>Porcentaje de solicitudes de información tramitadas</b>	75	100	96,875	100%
C-02	No tendremos más de 9 errores reclamados en CP Centros/Dptos que sean imputables a la gestión				100%
3712	<b>Nivel de reclamaciones imputables en administración del CP</b>	9	0	1	100%

#### 2. Análisis de los Compromisos de la Carta de Servicios

En relación con los compromisos previstos en la Carta de Servicios, indicar que: El Compromiso C-01 "Responderemos al menos al 75% de las solicitudes internas de información en plazo"; esta ligado al indicador 3707.-"Porcentaje de solicitudes de información tramitadas", que como se refleja en el apartado 5, se ha cumplido al 100% en el segundo semestre de 2019, alcanzando un valor de 98,45%. El Compromiso C-02 "No tendremos más de 9 errores reclamados en el Contrato Programa con Centros/Departamentos que sean imputables a la gestión" está ligado al indicador 3712.-"Nivel de reclamaciones imputables en administración del CP", que como

#### 3. Propuesta de mejoras en los Compromisos para año siguiente

Para el próximo año, hemos acordado subir el umbral del indicador 3707 de 75% a 80% y bajar el umbral del indicador 3712 de 9 a 8, para conseguir mejorar los servicios que prestamos a los ciudadanos.

Publicado en Almería a *lunes, 27 de enero de 2020*

*El Administrador de la Calidad en el Área*