



Proyecto	Carta de servicios de Asturias.es
Proceso	Grado de cumplimiento de los objetivos
Documento	Informe

<b>Referencia</b>	DECO/2024/10708
<b>Procedimiento</b>	Actuaciones no sujetas a procedimiento administrativo reglado
<b>Asunto</b>	Carta de Servicios portal web Asturias.es
<b>Interesado</b>	
<b>Unidad Responsable</b>	Dirección General de Estrategia Digital e IA
<b>Referencia Externa</b>	

# Informe relativo al cumplimiento de los compromisos asumidos en la carta de servicios del portal web Asturias.es durante año 2023

De conformidad con lo previsto en el artículo 9 del [Decreto 61/2014, de 25 de junio, por el que se regulan las cartas de servicios en el ámbito de la Administración del Principado de Asturias](#), durante el primer trimestre de cada año, cada órgano elaborará un informe anual relativo a las diferentes cartas de servicios que tenga y analizará el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos.

El Servicio de Planificación y Proyectos Digitales es responsable del cumplimiento de los compromisos asumidos en la carta de servicios del portal web Asturias.es aprobada por [Resolución de 1 de febrero de 2023, de la Consejería de Presidencia, por la que se aprueba la carta de servicios del portal web: \[www.asturias.es\]\(http://www.asturias.es\)](#) (BOPA núm. 30 de 14-II-2023).

En el [anexo](#) a este documento se informa sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la citada carta de servicios.

El director general de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial

Fecha	02/05/24	Página 1 de 3
Archivo	Informe relativo al cumplimiento de los compromisos asumidos en la carta de servicios del portal web Asturias.es durante año 2023	

## Anexo

Compromiso	Indicador	Objetivo del cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento	Justificación del no cumplimiento	Actuaciones de mejora previstas
Contestar las sugerencias y quejas en un plazo máximo de siete días hábiles (al menos en el 90% de los casos).	Porcentaje de respuesta a quejas y sugerencias en un plazo de siete días hábiles. Con los órganos gestores de la Administración del Principado de Asturias	≥ 90 %	100 %		
Publicar los avisos de inoperatividad que provengan de los responsables técnicos y se tramiten mediante la correspondiente solicitud de cambio utilizando la consola de peticiones gestionada por el CGSI, en un lugar destacado del portal web <a href="http://www.asturias.es">www.asturias.es</a> y en un plazo máximo	Porcentaje de avisos publicados en un plazo máximo de 24 horas a contar desde la fecha de recepción en nuestros sistemas	< 24 horas	100 %		

Compromiso	Indicador	Objetivo del cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento	Justificación del no cumplimiento	Actuaciones de mejora previstas
de 24 horas, a contar desde la fecha de recepción en nuestros sistemas.					
Atender las solicitudes de publicación recibidas en un plazo máximo de tres días hábiles a contar desde la fecha de entrada (al menos en el 90% de los casos).	Porcentaje de las solicitudes recibidas y atendidas en un plazo igual o inferior a tres días hábiles contados desde la fecha de entrada de la solicitud.	≥ 90 %	99 %		
Proporcionar información personalizada y atención de incidencias para las comunicaciones recibidas por correo electrónico al buzón <a href="mailto:afportal@asturias.org">afportal@asturias.org</a> en un plazo máximo de tres días hábiles (al menos en el 90% de los casos).	Porcentaje de correos electrónicos respondidos en un plazo de tres días hábiles.	≥ 90 %	96 %		