



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

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

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 www.asturias.es 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 afportal@asturias.org 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 %		