

CARTA DE SERVICIOS CONJUNTO MONUMENTAL ALCAZABA DE ALMERÍA

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

2023

	CARMEN GEMA EMBI NAJAR	27/03/2024	PÁGINA 1/4
VERIFICACIÓN	BndJAH6UVYCL2ZQSSGFZHYMGQCF96	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

CARTA DE SERVICIOS DEL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALCAZABA DE ALMERÍA

Informe sobre el cuadro de mandos 2022

Servicio:

1.1.-Ofrecer información general y específica sobre los servicios del Conjunto por cualquier medio (teléfono, fax, email y presencial).

Compromiso

1. Responder a los interesados en el plazo de 24 horas en los casos en los que no se pueda hacer de forma inmediata.

Indicador	Porcentaje de respuestas en plazo.
Frecuencia de la medición	mensualmente
Estandar de calidad:	90%

Resultados:01/01/2022 a 31/12/2022: **1070****Observaciones:** (indicar observaciones si procede)**Servicio:**

2.1.- Facilitar el acceso libre para el conocimiento de los restos arqueológicos del Conjunto.

Compromiso

2. 80% de los usuarios están satisfechos o muy satisfechos.

Indicador	Porcentaje de satisfacción.
Frecuencia de la medición	trimestralmente
Estandar de calidad:	80%

Resultados:01/01/2022 a 31/12/2022: **350****Observaciones:** (indicar observaciones si procede)

CARTA DE SERVICIOS DEL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALCAZABA DE ALMERÍA

Informe sobre el cuadro de mandos 2022

Servicio:

2.2.- *Coordinar, organizar y dirigir actividades participativas didácticas (visitas), culturales y de difusión que acerque el conjunto a la sociedad.*

Compromiso

3. *El 80% de los usuarios estén satisfechos o muy satisfechos.*

Indicador	3. <i>Porcentaje de satisfacción.</i>
Frecuencia de la medición	<i>trimestralmente</i>
Estandar de calidad:	80%

Resultados:

 01/01/2022 a 31/12/2022: **400**

Observaciones: *(indicar observaciones si procede)*

Servicio:

2.5.- *Apoyar a las iniciativas de otras organizaciones e instituciones para el desarrollo de actividades y/o publicaciones con los valores propios del Conjunto Monumental.*

Compromiso

6. *Realización al menos 5 colaboraciones anuales para el fomento y difusión del conjunto.*

Indicador	6. <i>Número de colaboraciones.</i>
Frecuencia de la medición	<i>semestralmente</i>
Estandar de calidad:	7

Resultados:

 01/01/2022 a 31/12/2022: **180**

Observaciones: *(indicar observaciones si procede)*

CARTA DE SERVICIOS DEL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALCAZABA DE ALMERÍA

Informe sobre el cuadro de mandos 2022

Servicio:

4.1.- Atender las solicitudes de los investigadores en las salas de investigación y archivos.

Compromiso:

8. Responder al 80% de las solicitudes en un plazo máximo de 15 días.

Indicador	8. Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.
Frecuencia de la medición	trimestralmente
Estandar de calidad:	80%

Resultados:

 01/01/2022 a 31/12/2022: **370**
Observaciones: (indicar observaciones si procede)

Servicio:

4.2.- Facilitar el estudio y las infraestructuras a los investigadores en las disciplinas de arqueología, historia e intervención sobre el patrimonio.

Compromiso:

9. Informar al 80% de las solicitudes en un plazo máximo de 5 días naturales.

Indicador	9. Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.
Frecuencia de la medición	trimestralmente
Estandar de calidad:	80%

Resultados:

 01/01/2022 a 31/12/2022: **320**
Observaciones: (indicar observaciones si procede)
