

## CUADRO DE INDICADORES CARTA DE SERVICIOS AEVAL 2014

Compromisos	Indicadores	Resultados	Justificación
1. A publicar en la página web de AEVAL el Informe, Resumen Ejecutivo y Anexos de cada una de las evaluaciones, estudios y metodologías que integren el Plan de Trabajo anual en el plazo máximo de los cuatro meses siguientes a la fecha de su entrega.	1. Porcentaje de informes de evaluación, estudios y metodologías disponibles en la página web en el plazo máximo de cuatro meses a contar desde su entrega.	80%	De las 5 evaluaciones entregadas, se han publicado en la página web las siguientes: Evaluación del PAEE 2008-2012 entregada el 22/01/2015 y publicada el 17/02/2015. Evaluación del SIA entregada el 22/07/2014 y publicada el 30/07/2014. Evaluación del PMSSE entregada el 11/09/2014 y publicada el 15/10/2014: Evaluación SIFAGE entregada versión anonimizada 29/09/2014 y publicada el 15/10/2014

Compromisos	Indicadores	Resultados	Justificación
2. A entregar el informe anual sobre "Percepción de los Ciudadanos sobre los Servicios Públicos" antes del 31 de diciembre de cada año.	2.Fecha de entrega del informe anual sobre "Percepción de los Ciudadanos sobre los Servicios Públicos"	100%	Entregado el 10/12/2014
3. A entregar el Informe anual sobre el seguimiento de las Agencias Estatales antes del 31 de diciembre del año siguiente al del periodo objeto de seguimiento.	3. Fecha de entrega del Informe anual sobre el seguimiento de las Agencias Estatales	100%	Entregado el 17/12/2014
4. A entregar el Informe anual de Seguimiento sobre el grado de implementación y resultados de los Programas que integran el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado antes del 31 de diciembre del año siguiente al del periodo objeto de seguimiento.	4. Fecha de entrega del Informe anual de Seguimiento sobre el grado de implementación y resultados de los Programas que integran el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.	100%	Entregado el 19/11/2014
5. A emitir informe previo preceptivo a las propuestas de Cartas de Servicios en el ámbito de la Administración General del Estado en un plazo máximo de 15 días hábiles a contar de la recepción en AEVAL de la propuesta definitiva.	5. Porcentaje de informes previos a la aprobación de Cartas de Servicios de la Administración General del Estado emitidos en el plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde la recepción en AEVAL de la propuesta definitiva.	98%	Se emitieron 60 informes preceptivos de los que 1 se envió fuera de plazo
6. A tramitar y resolver, en un plazo de 5 meses (a contar desde la recepción en AEVAL de la correspondiente memoria), el procedimiento completo de certificación del nivel de excelencia, incluyendo el informe de evaluación con puntos fuertes y áreas de mejora y la emisión del sello, respecto de las solicitudes de las organizaciones cuya valoración requiera la evaluación de memorias (nivel de excelencia EFQM o CAF de 300 puntos en adelante).	6. Porcentaje de solicitudes de certificación del nivel de excelencia cuya valoración requiera la evaluación de Memorias resueltas en plazo	100%	Se emitieron 25 informes de retroalimentación

Compromisos	Indicadores	Resultados	Justificación
7. A tramitar y resolver, en un plazo máximo de 3 meses (a contar desde la recepción en AEVAL del plan de mejora), el procedimiento completo de certificación del nivel de excelencia respecto a las solicitudes de las organizaciones cuya valoración requiera la validación de planes de mejora (nivel de excelencia EFQM 200-299 puntos o cualquiera de los niveles EVAM de 200 puntos en adelante).	7. Porcentaje de solicitudes de certificación del nivel de excelencia cuya valoración requiera la evaluación de Memorias resueltas en plazo	100%	Se emitieron 24 informes de validación
8. A tramitar y resolver, en un plazo máximo de 4 meses (a contar desde la recepción en AEVAL de la documentación completa) las solicitudes de certificación de Cartas de Servicios.	8. Porcentaje de certificaciones de Cartas de Servicios resueltas en plazo.	100%	La única solicitud se resolvió en el plazo comprometido.
9. A entregar a las organizaciones que concurren a las convocatorias de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública un informe sobre la evaluación realizada por AEVAL de su candidatura, resulten o no galardonadas, en el plazo máximo de 1 mes desde la publicación de la concesión de los Premios.	9. Porcentaje de informes de evaluación de las candidaturas a los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública entregadas en plazo.	100%	La Orden de concesión se publicó en el BOE de 22/07/14. Los informes se remitieron a las organizaciones los días 25 y 28 de julio de 2014.
10. A contestar oportuna y razonadamente las quejas y sugerencias relativas a la actividad de la Agencia en un plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde su recepción en AEVAL.	10. Porcentaje de quejas y sugerencias relativas a la actividad de la Agencia contestadas dentro del plazo de 15 días hábiles desde su recepción en AEVAL.	100%	En 2014 recibió 1 sugerencia
11. A comunicar al interesado, por el mismo medio utilizado para su presentación, el traslado a la unidad competente de las quejas y sugerencias ajenas a la actividad de la Agencia en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su entrada en AEVAL.	11. Porcentaje de comunicaciones de traslado de quejas y sugerencias ajenas a la actividad de la Agencia cursadas en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su entrada en la Agencia.	100%	En 2014 se recibieron 33 quejas y sugerencias relacionadas con competencias de otras organizaciones.