

# 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	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

**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.

<b>Indicador</b>	Porcentaje de respuestas en plazo.
<b>Frecuencia de la medición</b>	mensualmente
<b>Estandar de calidad:</b>	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.

<b>Indicador</b>	Porcentaje de satisfacción.
<b>Frecuencia de la medición</b>	<b>trimestralmente</b>
<b>Estandar de calidad:</b>	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.*

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

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

<b>Indicador</b>	8. Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.
<b>Frecuencia de la medición</b>	trimestralmente
<b>Estandar de calidad:</b>	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.

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

**Resultados:**

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

---