

CARTA DE SERVICIOS DE CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALCAZABA DE ALMERÍA

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

2025

CARTA DE SERVICIOS DE CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALCAZABA DE ALMERÍA**Informe sobre el cuadro e mandos 2025**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 14.b de la Ley 1/2014, de Transparencia Pública de Andalucía, así como en el artículo 10 del Decreto 317/2003, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el presente informe de seguimiento expone los resultados obtenidos en relación con el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios de Conjunto Monumental de la Alcazaba de Almería haciendo posible de este modo el ejercicio de rendición de cuentas y transparencia en la actividad pública.

Las Cartas de Servicios son instrumentos para la calidad de los servicios públicos que cumplen una doble finalidad: por un lado, son herramientas diseñadas para la mejora continua de los servicios y, por otro, actúan como documentos a través de los cuales las organizaciones públicas informan sobre los servicios que prestan, los derechos y obligaciones de los usuarios, los modos de acceso y participación y, especialmente, los compromisos de calidad que asumen en la prestación de sus servicios, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y a la creciente demanda de transparencia en la gestión pública.

El seguimiento y la evaluación de los resultados resultan así aspectos esenciales para valorar tanto el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad asumidos como el grado de satisfacción de la ciudadanía, impulsando de esta manera la mejora continua de los servicios prestados.

En este contexto, los informes de seguimiento se convierten en herramientas fundamentales para facilitar la toma de decisiones orientadas a la mejora continua, mediante la identificación de fortalezas, debilidades y oportunidades que permitan adaptar la prestación de los servicios a las necesidades reales de la ciudadanía.

Para más información y detalle sobre los contenidos de la Carta de Servicios de Conjunto Monumental de la Alcazaba de Almería puede visitar este [enlace](https://juntadeandalucia.es/organismos/culturaydeporte/servicios/cartas-servicio/detalle/129667.html) <https://juntadeandalucia.es/organismos/culturaydeporte/servicios/cartas-servicio/detalle/129667.html>

CARMEN GEMA EMBI NAJAR		25/03/2026	PÁGINA 2/5
VERIFICACIÓN	BndJA9KBU669FSNKM63TDASPM8LPR	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

CARTA DE SERVICIOS DE CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALCAZABA DE ALMERÍA

Informe sobre el cuadro e mandos 2025

Servicio:

Ofrecer información general y específica sobre los servicios del Conjunto por cualquier medio (teléfono, 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 medición:	mensualmente
Estándar de calidad:	90%

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: **1070.0**

Servicio:

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

Compromiso 2:

80% de los usuarios estén satisfechos o muy satisfechos

Indicador:	Porcentaje de satisfacción
Frecuencia de medición:	trimestralmente
Estándar de calidad:	80%

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: **350.0**

CARTA DE SERVICIOS DE CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALCAZABA DE ALMERÍA

Informe sobre el cuadro e mandos 2025

Servicio:

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: Porcentaje de satisfacción

Frecuencia de medición: trimestralmente

Estándar de calidad: 80%

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: **400.0**

Servicio:

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

Compromiso 1:

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

Indicador: Número de colaboraciones

Frecuencia de medición: semestralmente

Estándar de calidad: 7

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: **180.0**

CARTA DE SERVICIOS DE CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALCAZABA DE ALMERÍA

Informe sobre el cuadro e mandos 2025

Servicio:

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

Compromiso 2:

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

Indicador: *Porcentaje de solicitudes presentadas en plazo*

Frecuencia de medición: *trimestralmente*

Estándar de calidad: *80%*

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: **320.0**