

Servicio de Atención Ciudadana
Noelia Fernández

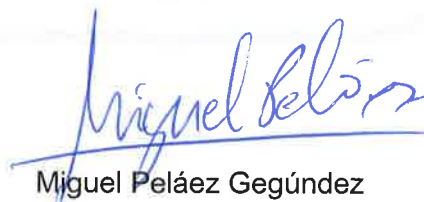
Asunto: Informe anual relativo al cumplimiento de los compromisos asumidos en la carta de servicios del Servicio de Publicaciones, Archivos Administrativos, Documentación y Participación Ciudadana durante 2016

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.

Este Servicio es responsable del cumplimiento de los compromisos asumidos en la carta de servicios del *Boletín Oficial del Principado de Asturias*, publicada mediante Resolución de 25 de abril de 2016 (BOPA N° 106 de 09/05/2016).

En el anexo a este documento se informa sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la citada carta de servicios así como de las actuaciones de mejora que se prevean realizar.

Oviedo, 5 de abril de 2017
El Jefe de Servicio de Publicaciones, Archivos Administrativos, Documentación y Participación Ciudadana



Miguel Peláez Gegúndez

ANEXO

Compromiso	Indicador	Porcentaje de cumplimiento	Cumplimiento	Justificación del no cumplimiento	Actuaciones de mejora previstas
Publicación del BOPA en la Sede Electrónica todos los días hábiles, antes de las 8:00 horas	Porcentaje de publicaciones del BOPA en la Sede Electrónica antes de las 8:00 horas	100%			
Inserción de los anuncios con firma electrónica en un plazo medio de 12 días hábiles	Porcentaje de anuncios con firma electrónica publicados en un plazo de 12 días hábiles	100%			
Inserción de los anuncios con firma autógrafa en un plazo medio de 14 días hábiles	Porcentaje de anuncios con firma autógrafa publicados en un plazo de 14 días hábiles	100%			
Los anuncios de corrección de error no superarán el 0,35%	Porcentaje de anuncios de corrección de error publicados	100%			

Compromiso	Indicador	Porcentaje de cumplimiento	Cumplimiento	Justificación del no cumplimiento	Actuaciones de mejora previstas
Proporcionar información personalizada y atención de incidencias para las comunicaciones recibidas por correo electrónico a la dirección bopa@asturias.org en un plazo máximo de 2 días hábiles	Porcentaje de correos electrónicos respondidos en un plazo de 2 días hábiles	100%			
Contestar las solicitudes de información y de justificantes de anuncios publicados en el BOPA realizadas presencialmente o por correo electrónica a la dirección bopa@asturias.org en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud	Porcentaje de respuestas a las peticiones de informes y justificantes realizados en un plazo de 5 días hábiles	100%			
Contestar las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 7 días hábiles	Porcentaje de respuesta a quejas y sugerencias en un plazo de 7 días hábiles	100%			