

# ***CARTA DE SERVICIOS 2025 – 2028***

## ***PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA AGE***



### **CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES**

#### **AÑO 2025**

| COMPROMISO   | INDICADOR  | GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL | MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS  |
|--|--|-----------------------------|--|
| Publicación de resoluciones denegatorias de derecho de acceso en el plazo de los 40 días hábiles desde la finalización de cada trimestre.                                  | Porcentaje de las resoluciones denegatorias publicadas trimestralmente en el Portal de la Transparencia en el plazo establecido.   | <b>67%</b>                  | En el último trimestre no se pudieron publicar en plazo por problemas derivados de la migración del gestor de contenidos. Como medidas correctoras se ha investigado la causa del problema para que no se repita en el futuro y se ha definido el procedimiento de publicación en el nuevo gestor de contenidos. |
| Publicación de organigramas de los en el plazo de 20 días desde la publicación en el Boletín Oficial del Estado de los reales decretos de estructura orgánica.             | Porcentaje de los organigramas ministeriales publicados en el plazo establecido.   | <b>100%</b>                 | No son necesarias medidas correctoras puesto que el indicador se cumple al 100%  |
| Publicación de las estadísticas de uso y actividad del Portal de la Transparencia (“El Portal en cifras”) en el mes inmediatamente posterior al que se refieran los datos. | Porcentaje de las estadísticas mensuales de uso y actividad del Portal de la Transparencia publicadas en el plazo establecido.   | <b>100%</b>                 | No son necesarias medidas correctoras puesto que el indicador se cumple al 100%  |
| Actualización de la sección de novedades de manera semanal. Novedades fijadas en página de inicio contendrán una imagen decorativa y serán actualizadas una vez al mes.    | Porcentaje de semanas en las que se actualizado el apartado de novedades y porcentaje de meses en los que se han actualizado las novedades fijadas en la página de inicio. | <b>100%</b>                 | No son necesarias medidas correctoras puesto que el indicador se cumple al 100%  |
| Suscripción a novedades: se enviará el boletín todas las semanas (preferiblemente los viernes).  | Porcentaje de las semanas en las que se ha enviado el boletín de novedades a los suscriptores.   | <b>87%</b>                  | Se establece un proceso de vigilancia del envío de Newsletter para en caso de error  |

|  |   |             |   |
|--|---|-------------|---|
|  |   |             | proceder a un re-lanzamiento manual de la misma.                                |
| Respuesta a incidencias, comentarios, sugerencias u opiniones.   | Responder en un plazo máximo de 5 días hábiles  | <b>100%</b> | No son necesarias medidas correctoras puesto que el indicador se cumple al 100% |
| Publicación de al menos 20 posts al mes desde la cuenta @transparencia_e en la red social X.   | Porcentaje de meses en los que se han publicado al menos 20 posts en la red social X.   | <b>100%</b> | No son necesarias medidas correctoras puesto que el indicador se cumple al 100% |
| Dar contestación a los mensajes directos que lleguen al perfil de @transparencia_e en la red social X en un plazo de 10 días hábiles desde que se recibe el mensaje. | Porcentaje de mensajes directos contestados en un plazo de 10 días hábiles desde su recepción en la red social X.                 | <b>100%</b> | No son necesarias medidas correctoras puesto que el indicador se cumple al 100% |
| Publicación de al menos un vídeo al mes en el canal del YouTube del Portal de la Transparencia de la AGE.  | Porcentaje de meses en los que se ha publicado al menos un vídeo en el canal de YouTube del Portal de la Transparencia de la AGE. | <b>100%</b> | No son necesarias medidas correctoras puesto que el indicador se cumple al 100% |