INDICADORES DE LA CARTA SERVICIOS ELECTRÓNICOS 2022 - 2025 / AÑO 2024

COMPROMISO	INDICADOR	Portal de Internet	Sede Electrónica	Oficina de Información y Atención al ciudadano	ESTÁNDAR DE CALIDAD	%	EXPLICACIÓN	MEDIDAS DE MEJORA
Las **incidencias de mantenimiento** que impliquen la inoperatividad del Portal de Internet o de la Sede Electrónica serán comunicadas con una antelación mínima de 24 horas.	Porcentaje de **incidencias por mantenimiento** que impliquen a la operatividad del Portal o de la Sede Electrónica, comunicadas con una antelación de 24 horas.	100%			100%	100%		
Subsanar los errores de contenido detectados y comunicados por la ciudadanía en un plazo máximo de 2 días.	Porcentaje de **errores de contenido** que hayan sido subsanados en el plazo de 2 días desde su detección y comunicación por parte de los usuarios.	100%			100%	100%		
Publicar información institucional de relevancia, alertas y consejos de seguridad en las diferentes redes sociales oficiales con un mínimo de 15 tweets en Twitter, 2 imágenes en Instagram, 5 post en Facebook y 5 vídeos en YouTube como media semanal para cada red social.	Número diario y semanal de **posts**, tweets, imágenes, videos, etc. publicados en Facebook. Instagram, Twitter, Youtube.			100%	100%	100%	En la red social X (antes twitter) 70 post En la red social Facebook 10 post En Youtube 10 vídeos semanales En Instagram 5 mensajes semanales	
Resolución de las incidencias del portal web en un periodo inferior a 8 horas, al margen de las incidencias técnicas de mantenimiento previamente advertidas.	Porcentaje de **incidencias del portal web** que son subsanadas antes de las 8 horas al margen de las operaciones de mantenimiento previamente anunciadas.	100%			100%	100%		
Publicar en el portal de internet los resultados de las pruebas de conocimientos teórico-prácticos y psicotécnicos de los procesos selectivos para la incorporación a la Escala de Cabos y Guardias en un plazo máximo de 10 días.	Porcentaje de **resultados de las pruebas** de conocimientos teórico-prácticos y psicotécnicas de los procesos selectivos para la incorporación a la Escala de Cabos y Guardias que se publican en un plazo de 10 días hábiles.	100%			100%	100%		
Contestar en un plazo máximo de 2 meses las solicitudes de información general al margen de los procedimientos reglados ante el Delegado de Protección de Datos a través de la sede electrónica.	Porcentaje de solicitudes de información general al margen de los procedimientos reglados ante el Delegado de Protección de Datos a través de la sede electrónica contestados en un plazo de dos meses.		100%		100%	100%		
Publicar en el Portal de Internet antes del 31 de enero de cada año el informe anual de seguimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios en el que se indique el grado de cumplimiento en función del indicador establecido.	Porcentaje de **desviación**, respecto al 31 de enero de cada año, de la publicación del Informe anual de seguimiento de compromisos de esta Carta de Servicios.			54%	100%	54%		
Impulsar el uso del servicio de Cita previa telemática para realizar los trámites relativos a las Intervenciones de armas con el objetivo de que, al menos un 65% de las tramitaciones que se lleven a cabo presencialmente por la ciudadanía, hayan utilizado este sistema.	Porcentaje de **trámites presenciales** relativos a las Intervenciones de armas que hayan sido concertados telemáticamente a través del servicio de Cita previa.		71%		100%	71%		