

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTA DE SERVICIOS. AÑO 2025

CENTRO: Entidad Pública Empresarial Centro para el Desarrollo Tecnológico y la Innovación (@CDTI_Innovación)

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	OBSERVACIONES	MEDIDAS
Servicio de Información y Asesoramiento: El CDTI responderá a todas las consultas recibidas en los buzones de atención en un plazo máximo de 7 días desde su recepción y mantendrá correctamente informados a los nodos de la red PIDI sobre sus ayudas y servicios realizando al menos 1 seminario de formación trimestral para ellos. Asimismo, publicará en su página web y en su cuenta oficial de LinkedIn el 100% de la información relevante sobre el acceso a sus servicios y a las diferentes tipologías de ayudas que gestiona en materia de I+D+i.	Porcentaje de consultas recibidas en los buzones de atención CDTI respondidas en un plazo máximo de 7 días desde su recepción	100%	Sin desviación	La totalidad de las consultas han sido atendidas en el periodo establecido. El grueso de las consultas atendidas ha sido de forma telemática (correo electrónico, webinars y buzones específicos programas).	Se está trabajando en la implantación de un nuevo sistema de gestión telemático integrado de consultas onmicanal
	Número de seminarios de formación a los nodos de la Red PIDI impartidos.	8	Sin desviación	Se han realizado 8 seminarios de la Red PIDI por parte de CDTI.	No ha sido necesaria la implementación de medidas.
	Porcentaje de informaciones relevantes sobre los servicios y las tipologías de ayudas CDTI publicadas en su página web.	100%	Sin desviación	En la web CDTI (CDTI/actualidad y Ayudas y Servicios) se publican todas las informaciones relevantes sobre los servicios y las tipologías de ayudas CDTI.	No ha sido necesaria la implementación de medidas.
	Porcentaje de informaciones relevantes sobre los servicios y las tipologías de ayudas CDTI publicadas en LinkedIn.	100%	Sin desviación	En LinkedIn se publican todas las informaciones relevantes sobre los servicios y las tipologías de ayudas CDTI.	No ha sido necesaria la implementación de medidas.

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTA DE SERVICIOS. AÑO 2025

CENTRO: Entidad Pública Empresarial Centro para el Desarrollo Tecnológico y la Innovación (@CDTI_Innovación)

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	OBSERVACIONES	MEDIDAS
Servicio de Registro y Tramitación Electrónica de Expedientes: La Sede Electrónica de CDTI se mantendrá en funcionamiento de forma permanente, para dar respuesta al flujo constante de solicitudes de ayudas de convocatoria abierta y para permitir la tramitación de las ayudas de convocatoria cerrada dentro de los plazos establecidos en sus convocatorias y órdenes de bases correspondientes. El 100% de las incidencias de funcionamiento que impidan la utilización de la Sede Electrónica se resolverán en un plazo máximo de 24 horas.	Número de días sobre el total de días del año en que la plataforma electrónica está disponible para su utilización.	363	2	Del total de 365 días en los que la plataforma electrónica estuvo disponible para su utilización en el año 2025 únicamente en 2 días se produjeron incidencias de funcionamiento que se han resuelto en un plazo superior a 24 horas.	Las interrupciones del servicio se han producido por labores de mantenimiento en horario nocturno y fin de semana.
	Porcentaje de incidencias de funcionamiento que impiden la utilización de la Sede Electrónicas resueltas en un plazo máximo de 24 horas.	95,24%	4,76%	Del total de 21 incidencias de funcionamiento que impidieron la utilización de la Sede Electrónica producidas en 2025 únicamente 1 se han resuelto en un plazo superior a 24 horas.	Las interrupciones del servicio se han producido por labores de mantenimiento en horario nocturno y fin de semana.

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTA DE SERVICIOS. AÑO 2025

CENTRO: Entidad Pública Empresarial Centro para el Desarrollo Tecnológico y la Innovación (@CDTI_Innovación)

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	OBSERVACIONES	MEDIDAS
Servicio de Emisión de Informes Motivados: El 100% de los Informes Motivados se emitirán en un plazo máximo de tres meses desde la fecha de recepción de la solicitud de la empresa.	Porcentaje de Informes Motivados emitidos en un plazo máximo de tres meses desde la fecha de recepción de la solicitud de la empresa.	100%	Sin desviación	Del total de 759 Informes motivados emitidos durante el año 2025 ninguno ha superado el plazo de 3 meses en su tramitación.	No ha sido necesaria la implementación de medidas.
Quejas / Sugerencias: El 100% de las quejas/sugerencias presentadas se contestarán en el plazo máximo de 20 días hábiles.	Porcentaje de quejas / sugerencias contestadas en plazo.	92,86%	7,14%	Del total de 8 quejas y 6 sugerencias recibidas durante el año 2025 únicamente 1 se ha resuelto en un plazo superior a 20 días hábiles.	No ha sido necesaria la implementación de medidas.