



CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTA DE SERVICIOS. Año 2023

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

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Las consultas realizadas a través del Servicio de Asesoramiento se resolverán en un plazo máximo de 6 meses desde de la fecha de entrada de dicha consulta.	Porcentaje de consultas atendidas en un plazo máximo de 6 meses	100%	-	La totalidad de las consultas de asesoramiento han sido atendidas en el periodo establecido. El grueso de las consultas atendidas ha sido de forma telemática (correo electrónico, webinarios y buzones específicos programas).	No ha sido necesaria la implementación de medidas.
Las solicitudes de Ayudas Parcialmente Reembolsables (APR) se resolverán en un plazo máximo de 6 meses desde la fecha de presentación.	Porcentaje de ayudas parcialmente reembolsables resueltas en un plazo máximo de 6 meses desde su recepción	78,80%	21,20%	Se han recibido 1283 solicitudes de APR de las cuales 272 se han resuelto en un periodo superior a 6 meses. Se mantiene el porcentaje de desviación de ejercicios anteriores debido, por un lado a la coincidencia temporal con las convocatorias de subvención del PRTR pero principalmente por la etapa de negociación de las garantías financieras de la ayuda reembolsable con las entidades beneficiarias.	Se ha puesto en marcha un grupo de trabajo interno de simplificación administrativa para analizar como poder acortar los plazos de negociación de las garantías financieras.
Las solicitudes de Subvención se resolverán en el plazo de 6 meses desde la publicación oficial de la convocatoria.	Porcentaje de solicitudes de subvenciones en concurrencia competitiva resueltas en un plazo máximo de 6 meses desde la publicación oficial de la convocatoria.	99,60%	0,40%	Se han recibido 741 solicitudes para las diferentes líneas de subvención CDTI, de las cuales 3 se han resuelto en un plazo superior a 6 meses, todas ellas correspondiente a la convocatoria del Programa NEOTEC, siendo una línea de subvenciones en la cual se recibe el mayor volumen de solicitudes y con un proceso de evaluación en dos fases.	No ha sido necesaria la implementación de medidas.
Los informes motivados ex_ante que CDTI está habilitado para emitir, según RD2/2007, se realizarán en un plazo máximo de tres meses desde la fecha de recepción de la solicitud.	N.º de informes emitidos durante el periodo de tres meses.	99,63%	0,37%	Del total de 812 Informes motivados emitidos durante el año 2023 únicamente 3 han superado el plazo de 3 meses en su tramitación.	No ha sido necesaria la implementación de medidas.



CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTA DE SERVICIOS. Año 2023

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

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
CDTI ofrece el servicio de difusión de información de interés, a través de su página web www.cdti.es y otras plataformas digitales.	Porcentaje de solicitudes de suscripción a las "Listas de distribución" atendidas en el plazo de 5 días.	100%	0	CDTI ha atendido la totalidad de solicitudes de suscripción recibidas en el año 2023.	No ha sido necesaria la implementación de medidas.
CDTI ofrece el servicio de difusión de información de interés, a través de su página web www.cdti.es y otras plataformas digitales.	N.º de cambios y novedades difundidas en una semana.	4	0	CDTI mantiene actualizados todos sus canales de difusión de información.	No ha sido necesaria la implementación de medidas.
Quejas El 100% de las quejas presentadas se contestarán en el plazo de 20 días hábiles.	Porcentaje de quejas contestadas en plazo	1	0	Se han recibido 1 queja que ha sido contestada en plazo.	No ha sido necesaria la implementación de medidas.
Sugerencias El 100% de las sugerencias presentadas se contestarán en el plazo de 20 días hábiles.	Porcentaje de quejas contestadas en plazo	-	-	No se han recibido sugerencias en el año 2023	No ha sido necesaria la implementación de medidas.