



CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS. Año 2021

CENTRO: Entidad Pública Empresarial Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI)

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%	0%	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, webinaros 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	74%	26%	Se han recibido 1738 solicitudes de APR de las cuales 449 se han resuelto en un periodo superior a 6 meses, ello ha sido debido a la coincidencia temporal con las iniciativas de subvención directa del PRTR, dentro del cual a CDTI se le han asignado en 2021 la puesta en marcha de nuevas iniciativas de subvención.	La asignación de nuevos fondos iniciado el ejercicio en 2021 fue excepcional, no obstante, se ha procedido a la revisión y ajuste del calendario de convocatoria de subvenciones de 2022 para minimizar el impacto en los tiempos de resolución de las ayudas APR
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.	30%	70%	De las 837 solicitudes recibidas, el 70 % se han resuelto en un plazo superior a 6 meses, con una desviación máxima de 22 días, tres de las convocatorias puestas en marcha (SNEO, PTA y CER) debido a ser convocatorias con el mayor volumen de solicitud y en las que adicionalmente fue necesario reajustar el proceso de evaluación para incluir el Principio DNSH requerido por el PRTR.	Para el ejercicio 2022 se va a proceder a la revisión de definición del indicador de calidad pues en la evaluación de subvenciones existen etapas previas a la resolución definitiva en las cuales las entidades solicitantes está informadas de forma telemática del estado de la solicitud (resolución de inadmitidos y excluidos, resolución provisional) en menor plazo de tiempo



El Real Decreto 2/2007 habilita al CDTI como órgano competente para emitir informes motivados vinculantes para la Administración Tributaria en materia de I+D+i de los proyectos que se financian. Los Informes Motivados 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.	988	2,4%	Del total de 1023 Informes motivados emitidos durante el año 2021 únicamente 25 han superado el plazo de 3 meses en su tramitación. El retraso ha sido debido en su mayoría a cambios de titularidad o societarios en las entidades solicitantes durante el proceso de gestión, lo cual paraliza los trámites. Y de forma minoritaria en varios proyectos en consorcio donde el cambio de socio del proyecto ralentiza la emisión del informe al socio entrante.	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.	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 2021.	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	100%	0%	No se han recibido quejas en el año 2021	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	100%	0%	No se han recibido sugerencias en el año 2021	No ha sido necesaria la implementación de medidas.