



**GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LAS CARTAS DE
SERVICIOS DE UNIDADES Y ORGANISMOS DEPENDIENTES DEL MINISTERIO DE
JUSTICIA SERVICIOSCENTRALES
AÑO 2016**

Las Cartas de Servicios son documentos escritos que constituyen un instrumento a través del cual los órganos de la Administración General del Estado, sus Organismos Públicos y las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social informan a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados, los compromisos de calidad en su prestación, así como sobre los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios.

En el año 2016 se han obtenido los siguientes resultados:

MUTUALIDAD GENERAL JUDICIAL

COMPROMISO 1:

El 80% de las consultas realizadas por teléfono serán atendidas por la unidad correspondiente, antes de que se superen los 50 segundos de llamada en espera. El 20 % restante, se atenderá en un tiempo máximo de dos minutos.

Resultado: cumplimiento del 100%.

COMPROMISO 2:

El 95% de los escritos de petición de información, se resolverán en un plazo no superior a 20 días naturales desde su entrada en el Registro de la Mutualidad. El 5% restante, se resolverá en un plazo no superior a 30 días naturales.

Resultado: cumplimiento del 100%.

COMPROMISO 3:

El 80% de las consultas presenciales serán atendidas en un tiempo no superior a 8 minutos, desde que el ciudadano entre en la unidad correspondiente. El 20 % restante se atenderán en un tiempo inferior a 10 minutos.

Resultado: cumplimiento del 100%.

COMPROMISO 4:

El 100% de las solicitudes de afiliación que se realicen de forma presencial, y se acompañen de la documentación completa, se resolverán en el momento de su presentación.

Resultado: cumplimiento del 100%.



COMPROMISO 5:

Los catálogos médicos de servicios estarán siempre disponibles para todos los mutualistas que lo soliciten.

Resultado: cumplimiento del 100%.

COMPROMISO 6:

El 100% de las solicitudes de talonarios de recetas efectuadas de forma presencial, se atenderán en el mismo momento de su solicitud.

Resultado: cumplimiento del 100%.

COMPROMISO 7:

El 100% de las solicitudes de talonarios de recetas efectuadas por correo postal, vía fax o a través de la sede electrónica con DNI-electrónico o certificado digital, se enviarán en un plazo no superior a 48 horas desde la recepción de la petición.

Resultado: cumplimiento del 100%.

COMPROMISO 8:

El 100% de las solicitudes de prestaciones de pago único del Fondo Especial se resolverán en un plazo no superior a 20 días naturales, a contar desde que el expediente esté completo.

Resultado: cumplimiento del 100%.

COMPROMISO 9:

El 100% de las solicitudes de pensiones del Fondo Especial se resolverán en un plazo no superior a 25 días naturales, a contar desde que el expediente esté completo.

Resultado: cumplimiento del 100%.

COMPROMISO 10:

El 100% de las solicitudes que se hayan resuelto favorablemente sobre prestaciones del Fondo Especial, se incluirán en la relación de pago del mismo mes en el que se complete el expediente, o como máximo en el inmediato posterior

Resultado: cumplimiento del 100%.

COMPROMISO 11:

El 100% de las solicitudes de pensiones del Fondo Especial que se hayan presentado acompañadas de la documentación completa y se hayan resuelto favorablemente, se incluirán en la nómina del mes siguiente al de su presentación, o como máximo en el inmediato posterior.

Resultado: cumplimiento del 100%.



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONES CON LAS CONFESIONES

COMPROMISO 1:

Inscripción registral de las entidades religiosas. Los expedientes completos, de solicitud de inscripción se resolverán en el plazo inferior a seis meses.

Resultado: cumplimiento del 100%.

COMPROMISO 2:

Cancelación de la inscripción registral de las entidades religiosas. Los expedientes completos de solicitud de cancelación de inscripción se resolverán en un plazo inferior a un mes.

Resultado: cumplimiento del 90%

COMPROMISO 3:

Anotación de modificaciones de los asientos registrales. Los expedientes completos de solicitud de anotación de modificaciones de asientos registrales se resolverán en un plazo inferior a dos meses.

Resultado: cumplimiento del 80%

COMPROMISO 4:

Expedición de certificados de inscripción. Se expedirán en un plazo inferior a siete días hábiles

Resultado: cumplimiento del 60%.

COMPROMISO 5:

Expedición de certificados de personalidad jurídica de diócesis y parroquias. Se expedirán en un plazo inferior a siete días hábiles

Resultado: cumplimiento del 60%.

COMPROMISO 6:

Expedición de documentos de verificación. Se expedirán en un plazo inferior a cinco días hábiles.

Resultado: cumplimiento del 90%.

Causas del incumplimiento de los compromisos:

Falta de personal, incremento de las solicitudes de certificados para obtener la firma digital de los representantes legales (requisito exigido por la AEAT y las entidades financieras) y aumento estacional de solicitudes vinculadas a las celebraciones religiosas.



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NACIONALIDAD Y ESTADO CIVIL

COMPROMISO 1:

Resolución del 100% de los expedientes de adquisición de la nacionalidad española en el plazo máximo de seis meses desde la recepción de los informes preceptivos, siempre que no sea preciso practicar nuevas diligencias, solicitándose el 95% de los informes oficiales preceptivos para la resolución de los expedientes, en el plazo máximo de diez días desde la entrada del expediente en la Subdirección, y del 5% restante en el plazo máximo de veinte días.

Resultado: cumplimiento de los tres apartados en un 95%, 90% y 2,5% respectivamente.

COMPROMISO 2:

Resolución del 95% de los expedientes de autorización de cambios de nombres y apellidos en el plazo máximo de dos meses desde la entrada de la solicitud en la Subdirección, siempre que no sea preciso realizar nuevas diligencias para completar el expediente. El 5% restante se resolverá en el plazo máximo de tres meses.

Resultado: cumplimiento de los dos apartados en un 57,22% y en un 29,90% respectivamente.

COMPROMISO 3

Resolución del 60% de los recursos interpuestos contra las calificaciones de los Encargados de los registros civiles, municipales y consulares en el plazo de 5 meses desde la entrada del expediente en la Subdirección, siempre que no sea preceptivo solicitar informes o practicar nuevas diligencias. El 40% restante se resolverá en el plazo máximo de 12 meses.

Resultado: cumplimiento de los dos apartados en un 27,40% y en un 64,50% respectivamente.

COMPROMISO 4:

Si la información se solicita por correo postal, en el 90% de los casos, se contestará antes de los 30 días desde que la petición tenga entrada en la Subdirección. El 10% restante se contestará en el plazo máximo de dos meses.

Resultado: cumplimiento de los dos apartados en un 95% y en un 5% respectivamente.

Causas del incumplimiento:

Compromiso 1: *dificultades técnicas de la aplicación informática que se utiliza en la gestión de los expedientes.*

Compromisos 2 y 3: *aumento de las solicitudes, insuficiencia de medios personales y requerimiento de un alto nivel de especialización.*



**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA
Y EL MINISTERIO FISCAL**

COMPROMISO 1:

El trámite de audiencia al reclamante en los expedientes de responsabilidad patrimonial, dándosele vista del expediente, se realizara en el plazo máximo de 1 mes desde que se recibe el informe preceptivo del Consejo General del Poder Judicial.

Resultado: cumplimiento del 76,19 %.

COMPROMISO 2:

El 100% de las solicitudes de información sobre los expedientes de responsabilidad patrimonial se atenderán en el mismo momento si son telefónicas, y con un tiempo de espera inferior a 10 minutos si la consulta es presencial, y antes de 20 días hábiles, desde su entrada en el registro del Ministerio de Justicia, si la solicitud se realiza por escrito.

Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 3:

Iniciadas las sesiones orales del segundo y tercer ejercicio de la oposición de ingreso en las carreras judicial y fiscal, antes de 9.30 horas de cada mañana estará actualizada en Internet la información sobre los opositores convocados para ese día por todos los tribunales.

Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 4:

Los certificados de participación y calificación obtenidos en las oposiciones serán emitidos en un plazo máximo de 48 horas desde la recepción de la petición correspondiente en la Subdirección General.

Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 5:

El nombramiento de los abogados fiscales sustitutos seleccionados se producirá en el plazo máximo de 2 meses, a contar desde la propuesta del Fiscal General del Estado al Ministro de Justicia, y en todo caso antes del 1 de septiembre del año en curso, fecha de inicio del año judicial.

Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 6:

Mantener actualizada en la página web del Ministerio de Justicia la normativa reguladora del procedimiento y los casos prácticos que han sido objeto de examen en todas las pruebas de aptitud anuales celebradas en los tres años anteriores en el plazo máximo de tres meses desde su respectiva celebración.

Resultado: cumplimiento del 100 %.



COMPROMISO 7:

El 100 % de los expedientes de reconocimiento de títulos profesionales de abogado y procurador de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo serán resueltos en un plazo máximo de 1 mes, a contar desde la recepción de la documentación completa en esta Subdirección General.

Resultado: cumplimiento del 100%.

COMPROMISO 8:

El 100% de los interesados cuyo reconocimiento de título se encuentre pendiente de la superación de la prueba de aptitud serán informados, personal e individualmente, de la publicación de la convocatoria a través del medio por ellos indicado en un tiempo máximo de 48 horas desde su publicación.

Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 9:

El 100% de las solicitudes de dispensa de nacionalidad para el ejercicio de la abogacía serán resueltas en un plazo inferior a 20 días hábiles, a contar desde la recepción del informe del Consejo General de la Abogacía Española en esta Subdirección General.

Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 10:

El 100 % de las solicitudes de expedición del título de procurador serán resueltas dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción, con el envío del título al Tribunal Superior de Justicia competente.

Resultado: cumplimiento del 100 %.

Causas del incumplimiento del primer compromiso: *la escasez de recursos humanos así como que la mayoría de las notificaciones que se envían en el mes de agosto son devueltas por ausencia de los interesados.*



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES

COMPROMISO 1:

La actualización del Catálogo de publicaciones de la página web del Ministerio, con la información sobre las publicaciones editadas por el Departamento, se hará en un plazo máximo de 48 horas, a partir de su recepción en la Unidad.

Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 2:

Las peticiones de información sobre el procedimiento para la adquisición de publicaciones, se resolverán en un plazo máximo de 24 horas a partir de la recepción de la solicitud.

Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 3:

Las peticiones de información sobre el procedimiento de suscripción a una publicación, se resolverán en un plazo máximo de 48 horas, a partir de la recepción de la solicitud.

Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 4:

El tiempo de respuesta de las consultas para el acceso a documentación en el Archivo General será como máximo de 30 días naturales, desde la entrada de la solicitud en el Archivo General.

Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 5:

El tiempo de respuesta de las solicitudes de los ciudadanos de reproducción de documentos será, como máximo, de 90 días naturales desde la entrada de la solicitud en el Archivo General.

Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 6:

El día fijado para la consulta se garantiza que los documentos autorizados serán puestos a disposición del peticionario en la Sala de Investigadores en un tiempo máximo de 10 minutos desde la entrada del ciudadano en el Archivo General.

Resultado: cumplimiento del 100 %.



**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA E
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS**

COMPROMISO 1:

Cuando el número de llamadas recibidas no supere 100.000 mensuales, el 65% de las consultas atendidas lo será antes de los veinte segundos de llamada en espera.

Resultado: cumplimiento del 53,387 %.

COMPROMISO 2:

Cuando el número de llamadas recibidas no supere 55.000 mensuales, el 95% de las consultas atendidas lo será antes de los veinte segundos de llamada en espera.

Resultado: No se ha cuantificado el grado de cumplimiento al haberse superado las 55.000 llamadas recibidas

COMPROMISO 3:

El 85% de las peticiones de información general gestionadas por correo electrónico, que no sea preciso derivar a un equipo especializado en la materia, se contestarán en un plazo máximo de un día desde su recepción; el 15% restantes en el plazo máximo de tres días.

Resultado: cumplimiento de los dos apartados en un 68 % y en un 99,9% respectivamente.

COMPROMISO 4:

Los ciudadanos que acudan a la Oficina Central de Atención al Ciudadano serán atendidos en el tiempo promedio máximo de quince minutos de espera, en cómputo mensual.

Resultado: el tiempo medio de espera para ser atendido fue de 16,39 minutos.

COMPROMISO 5:

El 95% de los certificados solicitados presencialmente se emitirán y entregarán en el acto; el 5% restante se entregará en un plazo máximo de un día.

Resultado: cumplimiento de los dos apartados en un 56,37% y en un 2% respectivamente.

COMPROMISO 6:

El 90% de los certificados solicitados por correo postal, serán expedidos y remitidos en un plazo máximo de tres días; el 10% restante en el de cinco días, a contar siempre desde su recepción.

Resultado: cumplimiento del 0 %.

COMPROMISO 7:

El 80% de los escritos, solicitudes y comunicaciones que se reciban en el Registro General se cursaran a sus destinatarios en un plazo máximo de un día, el 20% restante en el de cinco días.

Resultado: cumplimiento del 100 %.



COMPROMISO 8:

En el 90% de las quejas y sugerencias que solo afecten a la Unidad, se facilitará respuesta al ciudadano en un plazo máximo de 7 días desde su entrada en el Ministerio de Justicia. El 10% restante se contestará en el plazo máximo de diecinueve días.

Resultado: cumplimiento de los dos apartados en un 59,79% y en un 9,10% respectivamente.

COMPROMISO 9:

El 95% de los documentos de los que se solicite presencialmente su legalización o apostilla serán tramitados en el acto, el 5% restante en el plazo máximo de dos días.

Resultado: cumplimiento de los dos apartados en un 85% y en un 15%.

COMPROMISO 10:

El 75 % de los documentos presentados por correo postal para legalizar o apostillar, serán tramitados en el plazo máximo de un día, el 25% restante en el plazo máximo de cinco días.

Resultado: cumplimiento del 100 %.

Causas de los incumplimientos:

COMPROMISO 1: el incremento del número de llamadas y del tiempo medio de atención telefónica.

COMPROMISO 2: el número de llamadas mensuales fue superior a 74.000.

COMPROMISO 3: las solicitudes de información han sobrepasado la capacidad del servicio disponible

COMPROMISO 4: el incremento de la demanda de certificados ha supuesto un tiempo medio de espera de 16,39 minutos para ser atendido.

COMPROMISO 5 y 6: el incremento de solicitudes tanto presenciales como por correo postal derivadas de la existencia del certificado de antecedentes penales por delitos de naturaleza sexual recogido en la Ley 26/2015.

COMPROMISO 8: el incremento de las quejas recibidas y la escasez de personal para dar respuesta a las mismas