



GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DE GERENCIAS TERRITORIALES AÑO 2017

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 de los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios.

Las Gerencias Territoriales del Ministerio de Justicia, dependientes de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, son los órganos administrativos que desarrollan sus funciones en la Comunidad Autónoma correspondiente, en el marco de las competencias que le corresponden sobre la Administración de Justicia. Están ubicadas en las localidades sedes de los Tribunales Superiores de Justicia y, en su caso, en las de las Salas desplazadas. Los principales servicios que prestan al ciudadano son:

- Información y atención presencial.
- Expedición de certificados de: antecedentes penales; de antecedentes penales por delitos de naturaleza sexual; de actos de última voluntad, de contratos de seguro de cobertura de fallecimiento; así como notas informativas sobre este último.
- Apostilla de documentos.
- Recogida y envío de documentos dirigidos al Ministerio de Justicia.

DATOS GLOBALES MEDIOS DE LOS RESULTADOS ALCANZADOS EN LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE GERENCIAS TERRITORIALES

COMPROMISO 1:

El 70% de las consultas presenciales serán atendidas en un tiempo no superior a quince minutos, en cómputo mensual, y el 30% restante se atenderán en un tiempo que no superará los treinta minutos por término medio y en cómputo mensual, desde que el ciudadano entre en las dependencias de la Gerencia.

Resultado: el 85% de las Gerencias cumplen el compromiso

COMPROMISO 2:

Los 90% de los certificados y notas informativas, solicitados presencialmente, se emitirán y entregarán en el acto, el 10% restante se entregará en un plazo máximo de tres días hábiles.

Resultado: el 70% de las Gerencias cumplen el compromiso

COMPROMISO 3:

El 80% de los certificados y notas informativas solicitados por correo postal serán enviados al domicilio que se indique en un plazo máximo de cuatro días hábiles. El 20% restante en un plazo inferior a diez días hábiles, a contar siempre desde su recepción.

Resultado: el 90% de las Gerencias cumplen el compromiso

COMPROMISO 4:

El 80% de los escritos, solicitudes y comunicaciones que se reciban en la unidad se registrarán y cursarán a sus destinatarios en un plazo máximo de dos días hábiles, y el 20% restante en un plazo máximo de cuatro días hábiles.

Resultado: el 100% de las Gerencias cumplen el compromiso



COMPROMISO 5:

En el 70% de las quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de la unidad se facilitará respuesta al ciudadano en un plazo máximo de diez días hábiles. El 30% restante se contestará en un plazo máximo de diecinueve días hábiles.

Resultado: el 95% de las Gerencias cumplen el compromiso

COMPROMISO 6:

El 90% de los documentos presentados en la Gerencia serán apostillados en el acto, el 10% restante se entregará apostillado en un plazo máximo de tres días hábiles.

Resultado: el 90% de las Gerencias cumplen el compromiso

Causa del incumplimiento de los compromisos:

Aunque han mejorado los porcentajes de cumplimiento respecto del año 2016 y a pesar de las medidas, especialmente tecnológicas, que se han ido adoptando, continúa la organización acusando el incremento de solicitudes de certificados de antecedentes penales por delitos de naturaleza sexual que se exige a aquellas personas que trabajan en contacto habitual con menores, conforme a lo establecido en la Ley 26/2015, de 28 de julio, y la escasez de empleados públicos, en especial en algunas Gerencias Territoriales, para afrontar dicho incremento.