



## GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DE GERENCIAS TERRITORIALES AÑO 2018

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, y el 30% restante se atenderán en un tiempo que no superará los treinta minutos desde que el ciudadano solicite ser atendido en la unidad pertinente.***

**Resultado:** el 89,5% de las Gerencias cumplen el compromiso

#### **COMPROMISO 2:**

***El 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, documentos para apostillar 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 la fecha de entrada en el registro.***

**Resultado:** el 85% 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 100% 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:**

Los porcentajes de cumplimiento han mejorado levemente respecto del año 2017 y a pesar de las medidas, especialmente tecnológicas, que se han ido adoptando, se mantienen mínimos incumplimientos de los compromisos, siendo la causa más citada, la escasez de empleados públicos, en especial en algunas Gerencias Territoriales, para afrontar la carga de trabajo.