# GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DE GERENCIAS TERRITORIALES AÑO 2024

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 la ciudadanía sobre los servicios que tienen encomendados, los compromisos de calidad en su prestación, así como de sus derechos en relación con estos servicios.

Las Gerencias Territoriales del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes, dependientes de la Dirección General para el Servicio Público 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 100% 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 95% 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 100% 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 95% de las Gerencias cumplen el compromiso

***VALORACIÓN***

Los compromisos 1, 3, 4 y 5 se cumple por todas las GG. TT, lo que supone una mejoría sobre el año anterior. Los compromisos 3, 4 y 5 ha mejorado en un 5%. En 2023, el compromiso 1 fue el único cumplido por todas las GG. TT. El resto de los compromisos (2 y 6) se cumplen por el 95% de las GG. TT (en 2023, este porcentaje fue del 90%). Las principales acciones que se han adoptado han sido: continuación con la cita previa, incluyendo un sistema de atención sin cita para casos justificados de urgencia, la reorganización del trabajo de atención al público y la difusión de la Plataforma de Intermediación de Datos entre las administraciones solicitantes. Aun así, se mantienen incumplimientos, aunque mínimos de los compromisos 2 y 6, siendo las causas más frecuentes las incidencias técnicas en los tramites telemáticos, en los empleados públicos y el tiempo de respuesta de los certificados ECRIS (Europea Criminal Records Information Services) Servicio Europeo de Información de Antecedentes Penales.

Abril 2025