CUADRO DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS GUARDIA CIVIL (2019-2021)
AÑO 2020

MINISTERIO DEL INTERIOR | **ÓRGANO U ORGANISMO: Dirección General de la Guardia Civil** | **UNIDAD O SERVICIO: Guardia Civil**

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR	LOGRO	CAUSAS	MEDIDAS
Mantener nuestro despliegue territorial como máxima expresión de la proximidad y cercanía al ciudadano. En concreto con nuestras 219 dependencias oficiales, que cuentan con un área de atención al ciudadano abierta las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	Número de dependencias oficiales que cuentan con un área de atención al ciudadano abierta las 24 horas del día, los 7 días de la semana	**220**	**100%**	**Cumplida la meta propuesta para el ejercicio**	
Mantener una media de 75 reuniones diarias con colectivos sociales o instituciones sobre cuestiones de seguridad.	Media diaria de las reuniones mantenidas con colectivos sociales o instituciones sobre cuestiones de seguridad	**289**	**100%**	**Se ha registrado un incremento, debido a la labor realizada por el COVID (centros de salud, entidades locales, residencias de mayores, etc.)**	
Reforzar el servicio preventivo como principal herramienta de protección de la ciudadanía, realizando un número superior a los 6.000 servicios de patrulla diarios.	Media diaria de los servicios de patrulla realizados para dar protección a la ciudadanía	**7.610**	**100%**	**Cumplida la meta propuesta para el ejercicio**	
Mejorar los servicios preventivos en materia de seguridad vial, contribuyendo así a una mejor protección de todos los usuarios de las vías realizando un número superior a los 5.000.000 de pruebas de alcoholemia y drogas al año.	Número anual de pruebas de alcoholemia y drogas realizadas en materia de seguridad vial	**3.170.009**	**63%**	**El descenso en el número de pruebas se debe a las restricciones a la movilidad y reorientación dispositivos con motivo del COVID**	
Mantener el número de servicios humanitarios, como una de las principales expresiones del carácter benemérito de la Guardia Civil, auxiliando al ciudadano cuando así lo requiera, con una media anual de 160.000 auxilios y rescates.	Número anual de auxilios y rescates realizados en situaciones de urgencia y/o necesidad	**273.047**	**100%**	**Cumplida la meta propuesta para el ejercicio**	
Mantener el número de 276 Puntos de Atención Especializada (PAE) de que dispone la Guardia Civil para tratar los casos que afectan a los colectivos más vulnerables, como son los hechos delictivos acontecidos en el ámbito familiar, la violencia de género, la delincuencia juvenil, el tráfico de seres humanos con fines de explotación sexual y la pornografía infantil por Internet.	Número de Puntos de Atención Especializada (PAE) existentes para atender a las necesidades de los colectivos más vulnerables	**269**	**97%**	**El número de PAE,s ha disminuido con motivo de los procesos de reestructuración de los Equipos Territoriales de Policía Judicial (ETPJ).**	**No ha supuesto pérdida de potencial.**
Mantener el número de 200.000 servicios anuales que se prestan en el entorno de los centros educativos y las áreas recreativas frecuentadas por los jóvenes, para prevenir la venta de droga y su consumo en público.	Número anual de servicios de vigilancia en centros escolares y áreas recreativas frecuentadas por jóvenes para prevenir el tráfico de drogas y su consumo en público	**629.710**	**100%**	**Cumplida la meta propuesta para el ejercicio**	

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS GUARDIA CIVIL (2019-2021)
AÑO 2020

MINISTERIO DEL INTERIOR | **ÓRGANO U ORGANISMO: Dirección General de la Guardia Civil** | **UNIDAD O SERVICIO: Guardia Civil**

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR	LOGRO	CAUSAS	MEDIDAS
Realizar un mínimo de 12.000 acciones informativas o divulgativas anuales en materia de seguridad, dirigidas a la ciudadanía.	Número anual de acciones informativas o divulgativas anuales en materia de seguridad dirigidas a la ciudadanía	**34.971**	**100%**	**Se ha registrado un incremento, debido a la labor desempeñada a consecuencia de la COVID (centros de salud, entidades locales, residencias de mayores, etc.)**	
Realizar una media de, al menos, 2 reuniones diarias con los diferentes organismos públicos y entidades privadas dedicadas a la protección mediante una mayor colaboración y actuación más coordinada.	Número de reuniones mantenidas con organismos públicos y entidades privadas dedicadas a la protección del medio ambiente	**1.282**	**100%**	**Cumplida la meta propuesta para el ejercicio**	
Contestar las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en un plazo máximo de 18 días hábiles, desde su entrada en la Unidad afectada.	Porcentaje de quejas, sugerencias y felicitaciones contestadas en un máximo de 18 días hábiles	**95,18%**	**95,18%**	**Durante los meses de marzo a junio, ambos incluidos, debido al estado de alarma, los plazos estuvieron interrumpidos por la administración, generando un incremento de las anotaciones contestadas en más de 18 días. Si se excluyesen los datos de esos 4 meses, el resultado ascendería a 96,87%.**	
Contestar por escrito, en un plazo inferior a cinco días hábiles, los requerimientos que por esa vía sean planteados ante la Oficina de Información y Atención al Ciudadano, sobre las competencias, misiones y funciones de la Guardia Civil. Si la consulta se refiere a su participación en el proceso selectivo o sobre la formación en la Guardia Civil y se efectuara telefónicamente se le contestará en el acto.	Porcentaje de contestaciones por escrito efectuadas por la Oficina de Información y Atención al Ciudadano en un plazo inferior a 4 días hábiles	**100%**	**100%**	**Cumplida la meta propuesta para el ejercicio**	
Realizar un mínimo de dos entrevistas y visitas a las víctimas de violencia de género en el curso de las investigaciones y actuaciones que se realicen para garantizar su seguridad.	Media de las entrevistas y visitas efectuadas con las víctimas de violencia de género en el curso de la investigación abierta y actuaciones desarrolladas para garantizar su seguridad	**8,08**	**100%**	**Cumplida la meta propuesta para el ejercicio**	