

## **INDICADORES DE LA CARTA SERVICIOS DE LA GUARDIA CIVIL 2026-2029**

Control anual 2025.

A) Vinculados con el conjunto de la ciudadanía y sus grupos de interés.

B) Vinculados con la persona usuaria del servicio.

<b>COMPROMISO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>RESULTADO ANUAL</b>	<b>ESTÁNDAR DE CALIDAD ANUAL</b>	<b>%</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>	<b>MEDIDAS DE MEJORA</b>
A.1 Conservar nuestro despliegue territorial manteniendo los 220 Puntos de Atención a la Ciudadanía abiertos las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	A.1 Número de dependencias oficiales que cuentan con atención a la ciudadanía las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	353	220	100%		
A.2 Promocionar las relaciones con la comunidad y el conocimiento de nuestra Institución manteniendo una media de 130 reuniones diarias con colectivos sociales o instituciones sobre cuestiones de seguridad.	A.2 Media diaria de las reuniones mantenidas con colectivos sociales (asociaciones vecinales, colectivos profesionales, ONGs, etc.) e instituciones sobre cuestiones de seguridad.	176,9	130	100%		

COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO ANUAL	ESTÁNDAR DE CALIDAD ANUAL	%	EXPLICACIÓN	MEDIDAS DE MEJORA
A.3 Reforzar el servicio preventivo manteniendo un número superior a los 6.500 servicios de patrulla diarios	A.3 Media diaria de servicios de patrulla realizados para potenciar la prevención.	6.634	6.500	100%		
A.4 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.	A.4 Número anual de pruebas de alcoholemia y drogas realizadas en materia de seguridad vial.	6.244.905	5.000.000	100%		
A.5 Mantener e impulsar el carácter benemérito de la Guardia Civil, orientado una parte importante del servicio hacía el auxilio, el rescate y el socorro mediante la realización anual de un mínimo de 170.000 servicios humanitarios.	A.5 Número de auxilios, socorros y rescates realizados a lo largo del año.	271.051	170.000	100%		

COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO ANUAL	ESTÁNDAR DE CALIDAD ANUAL	%	EXPLICACIÓN	MEDIDAS DE MEJORA
<p>A.6 Mantener un mínimo de 480 Unidades específicas de respuesta a los casos que afectan a los colectivos 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.</p>	<p>A.6 Sumatorio de Puntos de Atención Especializada (PAE) existentes para atender a las necesidades de los colectivos más vulnerables.</p>	<p>485</p>	<p>480</p>	<p>100%</p>		

COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO ANUAL	ESTÁNDAR DE CALIDAD ANUAL	%	EXPLICACIÓN	MEDIDAS DE MEJORA
<p>A.7 Fomentar la estrategia de cultura de seguridad mediante la realización de un mínimo 100 acciones anuales culturales, informativas o divulgativas dirigidas a la ciudadanía y grupos de interés.</p>	<p>A.7 Número anual de acciones informativas o divulgativas en materia de seguridad dirigidas a la ciudadanía.</p>	<p>OMITIDO</p>	<p>100</p>		<p>En 2024 se decidió no seguir incluyendo este indicador, toda vez que la su indefinición hace que no se sepa qué dato hay que incluir y la extracción del dato lleva a confusión. Como ejemplo, un indicador similar, utilizado en las Cartas de Servicio Provinciales, arroja un resultado nacional de 33.685.</p>	

COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO ANUAL	ESTÁNDAR DE CALIDAD ANUAL	%	EXPLICACIÓN	MEDIDAS DE MEJORA
<p>A.8 Fomentar la estrategia institucional de sostenibilidad rindiendo cuentas de los logros alcanzados e identificado áreas de mejora a través de la publicación anual de la Memoria de RSC.</p>	<p>A.8 Publicación anual de la Memoria de RSC.</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>100%</p>		
<p>A.9 Celebrar anualmente los "Reconocimientos de la Guardia Civil en la lucha contra la violencia sobre la mujer" en el ámbito Plan de Acción de la Guardia Civil contra la violencia sobre la mujer para visibilizar la labor de quienes hayan destacado en la lucha contra la violencia sobre la mujer en diferentes ámbitos, sirviendo como estímulo e impulso a que más personas se comprometan en este sentido</p>	<p>A.9 Convocatoria anual de los "Reconocimientos de la Guardia Civil en la lucha contra la violencia sobre la mujer".</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>100%</p>	<p>Los V Reconocimientos de Violencia sobre la Mujer 2025 se celebraron el día 25/11/2025.</p>	<p>Sería conveniente que se cubrieran y se presentaran candidaturas en todas las categorías, de modo que no quedara ninguna desierta.</p>

COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO ANUAL	ESTÁNDAR DE CALIDAD ANUAL	%	EXPLICACIÓN	MEDIDAS DE MEJORA
<p><b>A.10</b> Impulsar la prevención en materia de medioambiente, realizando anualmente 200.000 servicios dirigidos a la protección de la naturaleza.</p>	<p><b>A.10</b> Número de servicios anuales realizados específicamente orientados a la protección de la naturaleza y el medio ambiente.</p>	<p>307.951</p>	<p>200.000</p>	<p>100%</p>		
<p><b>B.1</b> Contestar por parte de la Unidad afectada las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en un plazo máximo de 18 días hábiles.</p>	<p><b>B.1</b> Porcentaje de quejas, sugerencias y felicitaciones contestadas en un máximo de 18 días hábiles.</p>	<p>95%</p>	<p>100%</p>	<p>95%</p>	<p>De las 3542 quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas, 178 fueron contestadas en un plazo superior a 18 días</p>	<p>Se dan instrucciones a las unidades responsables para agilizar las respuestas, en la medida de lo posible, ajustándose al compromiso institucional</p>

COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO ANUAL	ESTÁNDAR DE CALIDAD ANUAL	%	EXPLICACIÓN	MEDIDAS DE MEJORA
<p>B.2 Contestar por escrito en un plazo inferior a 4 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.</p>	<p>B.2 Porcentaje de contestaciones por escrito efectuadas por la Oficina de Información y Atención al Ciudadano en un plazo inferior a 4 días hábiles.</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>Todas las solicitudes son contestadas en el plazo indicado, sin perjuicio de que otras unidades encartadas en la consulta amplíen la información a posteriori.</p>	

COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO ANUAL	ESTÁNDAR DE CALIDAD ANUAL	%	EXPLICACIÓN	MEDIDAS DE MEJORA
<p>B.3 Publicar en internet los resultados de los procesos selectivos para la incorporación a la Escala de Cabos y Guardias en un plazo máximo de 10 horas los correspondientes a las pruebas físicas y entrevista personal.</p>	<p>B.3 Porcentaje de publicaciones de resultados de las pruebas físicas y entrevista personal en los procesos selectivos para la incorporación a la Escala de Cabos y Guardias que cumplen el plazo establecido de difusión de 10 horas.</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>		

COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO ANUAL	ESTÁNDAR DE CALIDAD ANUAL	%	EXPLICACIÓN	MEDIDAS DE MEJORA
<p>B.4 Publicar en el Portal de Internet del Cuerpo el grado de cumplimiento anual de los indicadores, de las medidas correctoras adoptadas y de las medidas de subsanación aplicadas durante el ejercicio anterior con anterioridad al 31 de enero.</p>	<p>B.4 Porcentaje de publicación anual a través de su Portal de Internet (www.guardiacivil.es) con anterioridad del 31 de enero del informe sobre el grado de cumplimiento de estos indicadores, de las medidas correctoras adoptadas y de las medidas de subsanación aplicadas durante el ejercicio anterior.</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>		

COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO ANUAL	ESTÁNDAR DE CALIDAD ANUAL	%	EXPLICACIÓN	MEDIDAS DE MEJORA
<p>B.5 Tramitar en un plazo inferior a un mes las peticiones recibidas relativas a cualquiera de los 5 procedimientos de ejercicio de derechos en materia de Protección de Datos existentes</p>	<p>B.5 Porcentaje de peticiones tramitadas en un plazo inferior a un mes relativas a cualquiera de los 5 procedimientos de ejercicio de derechos en materia de Protección de Datos.</p>	<p>92%</p>	<p>100%</p>	<p>92%</p>	<p>En algunos Registros de Tratamientos de Datos, se ha comunicado que debido a la implantación de Acceda 2 se ha producido retraso en la tramitación de expedientes por problemas técnicos.</p>	