



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SECRETARÍA DE ESTADO DE HACIENDA

DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO CARTA DE SERVICIOS 2015 - 2018

DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

Compromiso 1	Reducir las cargas administrativas de los ciudadanos incrementando la obtención directa de información disponible	17,82% de reducciones en requerimientos a ciudadanos
Compromiso 2	Reducir las cargas administrativas de los ciudadanos facilitando el acceso a la Sede Electrónica y la obtención de información catastral a las Administraciones, Fedatarios e instituciones Públicas que la precisen.	92,81% de información obtenida sin intervención del ciudadano
Compromiso 3	Emitir los certificados catastrales en el mismo momento de su solicitud en el 98% de los casos, emitiéndose el 2% restante en un plazo máximo de quince días hábiles.	99,95% de certificados emitidos al solicitarse 99,99% emitidos antes de quince días
Compromiso 4	Emitir gratuitamente un nuevo certificado catastral, si el certificado emitido en su momento fuese incorrecto por error imputable al Catastro.	136 Certificados gratuitos por errores
Compromiso 5	Atender la demanda de cartografía catastral en el mismo momento de su solicitud en el 98% de los casos, entregándose el 2% restante en un plazo máximo de de 5 días hábiles.	99,90% de peticiones atendidas al solicitarse 99,97% de peticiones atendidas antes de 5 días
Compromiso 6	Concertar cita previa, para ser atendido en nuestras oficinas catastrales por personal especializado cuando la materia lo requiera, en un plazo que no excederá de 7 días hábiles desde su solicitud, salvo que se pida una fecha posterior.	99,38% de citas dadas en plazo
Compromiso 7	En caso de no disponer de cita, el tiempo medio de espera por oficina del Catastro en los servicios de atención al público no superará los 20 minutos.	83,60% de esperas inferiores a 20 minutos
Compromiso 8	Contactar con el ciudadano en el plazo de un día hábil para resolver las consultas formuladas a la Línea Directa de especial complejidad y no atendidas de inmediato, así como las remitidas mediante el apartado Contactar del Portal y la Sede electrónica.	99,86% de respuestas dadas en plazo
Compromiso 9	Acceder telefónica y telemáticamente de manera gratuita desde las oficinas del Catastro a la Línea Directa del Catastro y a los Servicios Electrónicos del Catastro.	100,00%
Compromiso 10	Garantizar una disponibilidad de la Sede Electrónica del Catastro (24x7), con un cumplimiento mínimo del 97,5%.	100,00%
Compromiso 11	Comunicar en la propia Sede Electrónica del Catastro su cierre temporal, con una antelación mínima de 24 horas.	100,00%
Compromiso 12	Publicar semestralmente en el Portal del Catastro la información relativa al cumplimiento de los compromisos de calidad de la Carta de Servicios.	100,00%