

EJERCICIO 2018

DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

| | | |
|----------------------|---|--|
| Compromiso 1 | Reducir las cargas administrativas de los ciudadanos incrementando la obtención directa de información disponible | -2,57% de reducción 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. | 87,22% 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. | 99,490% de certificados emitidos al solicitarse |
| | | 99,793% 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. | 106 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. | 99,93% de peticiones atendidas al solicitarse |
| | | 99,96% 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. | 99,42% 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. | 83,51% 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. | 95,38% 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% |