



## AL SERVICIO DEL CIUDADANO

En relación con las funciones que la Guardia Civil presta y que se establecen en la Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, además de aquellas de carácter militar que le son encomendadas, presta, entre otros, los siguientes servicios al ciudadano:

- Atención personalizada y próxima, gracias a disponer de una red de más de 2.300 casas-cuartel y dependencias oficiales distribuidas por toda la geografía nacional.
- Atención telefónica de urgencia, a través del 062, para proporcionar auxilio y una rápida respuesta en situaciones de riesgo o daño para la vida, la integridad física de las personas o la legítima posesión de los bienes.
- Atención electrónica, en la búsqueda de la optimización de la prestación de los servicios a través del uso de las modernas tecnologías. Viene expresamente recogida en la Carta de Servicios Electrónicos.
- Atención a colectivos e instituciones, con la intención de tratar adecuadamente las inquietudes ciudadanas y potenciar su participación en la gestión de la seguridad pública.
- Protección general, con la finalidad de que el ciudadano esté y se sienta seguro, tanto dentro como fuera de nuestro país.
- Protección específica, en relación a aquellas acciones delictivas con las que la ciudadanía está especialmente sensibilizada por su trascendencia y gravedad, como son el terrorismo, el crimen organizado, el ciberdelito, la corrupción, la venta de drogas o la protección de los colectivos más vulnerables, especialmente los menores y las víctimas de la violencia de género y doméstica.
- Instrucción de atestados e investigación penal, tanto de oficio como a instancia del ciudadano, en aquellos casos en que habiendo sufrido la acción delictiva o imprudente se adquiere la condición de denunciante, víctima o perjudicado.
- Instrucción de expedientes administrativos, tanto de oficio como a instancias del interesado.
- Otorgamiento de acreditaciones, reconocimientos, autorizaciones y licencias, en materia de armas, explosivos, artículos pirotécnicos, cartuchería y seguridad privada.
- Recepción de consultas, quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Información en general y específica, difundiendo la cultura de seguridad y el conocimiento de la Guardia Civil a la sociedad.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

Mantener nuestro despliegue territorial como máxima expresión de la proximidad y cercanía al ciudadano. En concreto con nuestras 215 dependencias oficiales, que cuentan con un área de atención al ciudadano abierta las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Mantener una media de 20 reuniones diarias con colectivos sociales o instituciones sobre cuestiones de seguridad.

Reforzar el servicio preventivo como principal herramienta de protección de la ciudadanía, realizando un número superior a los 4.000 servicios de patrulla diarios.

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.

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 145.000 auxilios y rescates.

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.

Mantener el número de 92.000 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.

Realizar un mínimo de 8.000 acciones informativas o divulgativas anuales en materia de seguridad, dirigidas a la ciudadanía.

Contestar las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en un plazo máximo de 18 días hábiles, desde su entrada en la Unidad afectada.

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.

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.

## INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Para el seguimiento del nivel de calidad de los servicios que la Guardia Civil presta al ciudadano se establecen los siguientes indicadores:

- 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.
- Media diaria de las reuniones mantenidas con colectivos sociales o instituciones sobre cuestiones de seguridad.
- Media diaria de los servicios de patrulla realizados para dar protección a la ciudadanía.
- Número anual de pruebas de alcoholemia y drogas realizadas en materia de seguridad vial.
- Número anual de auxilios y rescates realizados en situaciones de urgencia y/o necesidad.
- Número de Puntos de Atención Especializada (PAE) existentes para atender las necesidades de los colectivos más vulnerables.
- 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.
- Número anual de acciones informativas o divulgativas anuales en materia de seguridad dirigidas a la ciudadanía.
- Porcentaje de quejas, sugerencias y felicitaciones contestadas en un máximo de 18 días hábiles.
- Porcentaje de contestaciones por escrito efectuadas a la Oficina de Información y Atención al Ciudadano en un plazo inferior a cinco días hábiles.
- Media de las entrevistas y visitas efectuadas a las víctimas de violencia de género en el curso de la investigación abierta y actuaciones desarrolladas para garantizar su seguridad.

La Guardia Civil ofrecerá en el mes de febrero el resultado alcanzado en el ejercicio anterior, así como los resultados de años anteriores, en cuanto al seguimiento de los compromisos e indicadores comprendidos en esta carta, en [www.guardiacivil.es](http://www.guardiacivil.es)



CON LA CIUDADANÍA

CON EL USUARIO