



ORGANISMO RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS: MUTUALIDAD GENERAL JUDICIAL AÑO 2025 (JULIO A DICIEMBRE)

SEGUIMIENTO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL
El 100% de las solicitudes de alta y reingreso de personas beneficiarias y titulares por derecho derivado que se realicen a través de la sede electrónica se aprobarán en un plazo máximo de 10 días hábiles.	Porcentaje de las solicitudes de alta y reingreso de personas beneficiarias y titulares por derecho derivado realizadas a través de la sede electrónica aprobadas en un plazo máximo de 10 días hábiles.	99,58%
El 100% de las solicitudes de baja de personas beneficiarias y titulares por derecho derivado que se realicen a través de la sede electrónica se aprobarán en un plazo máximo de 20 días hábiles, siempre que no sea necesario dar trámite de audiencia a la persona interesada.	Porcentaje de las solicitudes de baja de personas beneficiarias y titulares por derecho derivado realizadas a través de la sede electrónica aprobadas en un plazo máximo de 20 días hábiles, siempre que no sea necesario dar trámite de audiencia a la persona interesada.	100%
Resolución de las reclamaciones/expedientes en el plazo máximo de seis meses, en caso de que intervenga la Comisión Mixta Nacional.	Porcentaje de resolución de las reclamaciones/expedientes en el plazo máximo de seis meses, en caso de que intervenga la Comisión Mixta Nacional.	100%
El 100% de las solicitudes de Tarjeta Sanitaria Europea (TSE), realizadas tanto de forma presencial como por vía electrónica, serán gestionadas y enviadas a la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para su fabricación y remisión directa al mutualista, en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	Porcentaje de solicitudes de TSE gestionadas y enviadas a la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	86%
El 100% de las solicitudes de talonarios de recetas efectuadas de forma presencial, se atenderán en el mismo momento de su solicitud.	Porcentaje de los talonarios de recetas, solicitados de forma presencial, atendidos en el mismo momento de su solicitud	100%



El 100% de las solicitudes de talonarios de recetas efectuadas de manera no presencial se enviarán en un plazo no superior a 3 días hábiles desde la recepción de la petición.	Porcentaje de las solicitudes de talonarios de recetas efectuadas de manera no presencial enviadas en un plazo no superior a 3 días hábiles desde la recepción de la petición.	100%
El 100% de las solicitudes de prestaciones de pago único del Fondo Especial se resolverán en un plazo no superior a 30 días hábiles.	Porcentaje de las solicitudes de prestaciones de pago único del Fondo Especial, resueltas en un plazo no superior a 30 días hábiles, a contar desde que el expediente esté completo.	26,5%
El 100% de las solicitudes de pensiones del Fondo Especial se resolverán en un plazo no superior a 30 días hábiles.	Porcentaje de las solicitudes de pensiones del Fondo Especial resueltas en un plazo no superior a 30 días hábiles, a contar desde que el expediente esté completo.	40%
•El 100% de las solicitudes que se hayan resuelto favorablemente, sobre prestaciones del Fondo Especial, se incluirán en la relación de pago del mismo mes en el que se complete el expediente, o como máximo en el inmediato posterior.	Porcentaje de las solicitudes que se hayan resuelto favorablemente, sobre prestaciones del Fondo Especial, incluidas en la relación de pago del mismo mes en el que se ha completado el expediente, o como máximo en el inmediato posterior.	100%
El 100% de las solicitudes de pensiones del Fondo Especial resueltas favorablemente se incluirán en la nómina del mes siguiente al de su presentación, o como máximo en el inmediato posterior.	Porcentaje de las solicitudes de pensiones del Fondo Especial resueltas favorablemente que han sido incluidas en la nómina del mes siguiente al de su presentación, o como máximo en el inmediato posterior.	100%