



1. COMPROMISOS DE PROCEDIMIENTO

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Grabar las solicitudes telemáticas iniciales de autorizaciones de Extranjería en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de solicitudes grabadas en el plazo comprometido.	99,89%	Incidencia puntual. No precisa de medidas correctoras.
Tramitar las solicitudes de arraigo y otras circunstancias excepcionales en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la recepción de la solicitud, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	99,71%	Incidencia puntual. No precisa de medidas correctoras.
Emitir los Certificados de Emigrantes Retornados en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la recepción de la solicitud, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación.	% de certificados emitidos en el plazo comprometido.	100%	
Resolver las solicitudes de autorización para la realización de espectáculos con artificios pirotécnicos de más de 100 kg, ejecutados por expertos, en un plazo máximo de 10 días hábiles desde que se reciben los informes preceptivos.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido.	100%	
Instruir y resolver los expedientes de solicitud de ayudas y subvenciones por daños derivados de situaciones de emergencia o de naturaleza catastrófica en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	100%	





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2024

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Resolver las solicitudes de devolución de tasas pagadas indebidamente y remitirlas a la AEAT en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción completa de la documentación por parte del solicitante.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido.	96,30%	Mejora de la organización y distribución del trabajo.
Pago de facturas en un plazo máximo de 7 días hábiles desde su recepción por FACe.	% de facturas pagadas en el plazo comprometido.	94,59%	Solicitud de aumento en la carga de presupuesto de acf.
Asignar cita previa para la atención en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de citas asignadas en el plazo comprometido.	100%	
Responder a las quejas recibidas por cualquier medio en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la entrada en la Subdelegación del Gobierno.	% de quejas contestadas en el plazo comprometido.	100%	





2. COMPROMISOS DE INFORMACIÓN

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Responder a las consultas dirigidas al buzón de las Oficinas de Extranjería en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción.	% de respuestas a consultas en el plazo comprometido.	100%	
Contestar los correos electrónicos que soliciten información en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano / Oficina de Asistencia en Materia de Registros en un plazo de 3 días hábiles desde la recepción del correo.	% de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.	100%	
Responder a las consultas relacionadas con la tramitación de expedientes del Jurado de Expropiación en un plazo máximo de 1 día hábil desde su recepción.	% de respuestas a consultas en el plazo comprometido.	100%	
Atender a las víctimas de violencia de género en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su solicitud.	% de víctimas atendidas en el plazo comprometido.	100%	
Elaborar la ficha de víctimas mortales por violencia de género (mujer y/o hijos e hijas), heridas gravemente por violencia de género y asesinatos u homicidios por razones de género o motivos de sexo y el informe de seguimiento y su grabación en la plataforma en un plazo máximo de 1 día hábil desde su notificación.	% de fichas de víctima y de informes de seguimiento elaborados y grabados en la plataforma en el plazo comprometido.	100%	
Publicar en redes sociales un mínimo de 4 contenidos mensuales.	% de publicaciones mensuales en redes sociales con el contenido mínimo comprometido.	100%	

