



COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2025

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN SANTA CRUZ DE TENERIFE

1. COMPROMISOS DE PROCEDIMIENTO

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Responder a las quejas recibidas por cualquier medio en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la entrada en la Subdelegación del Gobierno.	% de quejas contestadas en el plazo comprometido.		
Pago de facturas en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su recepción por FACe.	% de facturas pagadas en el plazo comprometido.		
Emitir los Certificados de Emigrantes Retornados en un plazo máximo de 10 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		
Resolver los expedientes de Inspección de Sanidad Exterior, Sanidad Animal y Sanidad Vegetal en un plazo máximo de 7 días hábiles, siempre que no se requiera ningún control o documentación adicional.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido.		
Asignar cita previa para los servicios de vacunación internacional en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de citas asignadas en el plazo comprometido.		





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2025

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
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 7 días hábiles desde que se reciben los informes preceptivos.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido		

2. COMPROMISOS DE INFORMACIÓN

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Contestar los correos electrónicos que soliciten información en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano / Oficina de Asistencia en Materia de Registro en un plazo de 5 días hábiles desde la recepción del correo.	% de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.		
Contestar los correos electrónicos que soliciten información en el Área de Trabajo e Inmigración que no sean de Extranjería, en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción del correo.	% de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.		
Contestar los correos electrónicos que soliciten información en el Área de Agricultura y Pesca en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción del correo, salvo que dependan de informes externos, en cuyo caso el plazo de iniciará desde que se reciba la información.	% de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.		





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2025

DIRECCIÓN INSULAR DE LA AGE EN LA PALMA

1. COMPROMISOS DE PROCEDIMIENTO

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Asignar cita previa para la atención en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de citas asignadas en el plazo comprometido.		
Responder a las quejas recibidas por cualquier medio en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la entrada en la Dirección Insular.	% de quejas contestadas en el plazo comprometido.		
Resolver los expedientes de autorización de concursos de tiro en campos de tiro eventuales en un plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido.		
Asignar cita previa para ser atendido en la Oficina de Extranjería en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de citas asignadas en el plazo comprometido.		
Resolver los expedientes de Inspección de Sanidad Vegetal en un plazo máximo de 5 días hábiles, siempre que no se requiera ningún control o documentación adicional.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido.		





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2025

2. COMPROMISOS DE INFORMACIÓN

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Contestar los correos electrónicos que soliciten información en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano / Oficina de Asistencia en Materia de Registro en un plazo de 3 días hábiles desde la recepción del correo.	% de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.		
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.		
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 3 días hábiles desde su notificación.	% de fichas de víctima y de informes de seguimiento elaborados y grabados en la plataforma en el plazo comprometido.		





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2025

DIRECCIÓN INSULAR DE LA AGE EN LA GOMERA

1. COMPROMISOS DE PROCEDIMIENTO

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Asignar cita previa para la atención en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de citas asignadas en el plazo comprometido.		
Responder a las quejas recibidas por cualquier medio en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la entrada en la Dirección Insular.	% de quejas contestadas en el plazo comprometido.		
Asignar cita previa para la consulta de expedientes de procedimientos sancionadores en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de citas asignadas en el plazo comprometido.		

2. COMPROMISOS DE INFORMACIÓN

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Contestar los correos electrónicos que soliciten información en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano / Oficina de Asistencia en Materia de Registro en un plazo de 2 días hábiles desde la recepción del correo.	% de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.		





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2025

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Contestar los escritos y comunicaciones físicas recibidos en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción.	% de escritos y comunicaciones físicas contestados en el plazo comprometido.		
Contestar los correos electrónicos que soliciten información, excepto Extranjería, en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción del correo.	% de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.		
Contestar los correos electrónicos que soliciten información de Extranjería en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción del correo.	% de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.		





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2025

DIRECCIÓN INSULAR DE LA AGE EN EL HIERRO

1. COMPROMISOS DE PROCEDIMIENTO

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Asignar cita previa para la atención en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de citas asignadas en el plazo comprometido.		
Pago de facturas en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su recepción por FACe.	% de facturas pagadas en el plazo comprometido.		
Asignar cita previa para la consulta de expedientes de procedimientos sancionadores en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de citas asignadas en el plazo comprometido.		

2. COMPROMISOS DE INFORMACIÓN

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Contestar los correos electrónicos que soliciten información en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano / Oficina de Asistencia en Materia de Registro en un plazo de 5 días hábiles desde la recepción del correo.	% de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.		





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2025

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Contestar los correos electrónicos que soliciten información, excepto Extranjería, en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción del correo.	% de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.		
Contestar los escritos y comunicaciones físicas recibidos en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción.	% de escritos y comunicaciones físicas contestados en el plazo comprometido.		
Atender a las víctimas de violencia de género en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su solicitud.	% de víctimas atendidas en el plazo comprometido.		

