



COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2024

1. COMPROMISOS DE PROCEDIMIENTO

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Grabar las solicitudes telemáticas de renovaciones de autorizaciones de Extranjería en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la presentación.	% de solicitudes grabadas en el plazo comprometido.	64,43%	Refuerzo de personal.
Grabar las solicitudes telemáticas iniciales de autorizaciones de Extranjería en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la presentación.	% de solicitudes grabadas en el plazo comprometido	53,17%	Refuerzo de personal.
Tramitar las solicitudes de homologación y convalidación de títulos extranjeros no universitarios en un plazo máximo de 2 meses desde la presentación.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	100%	
Resolver y remitir a la AEAT la devolución de tasas pagadas indebidamente en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la presentación completa de la documentación.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido.	50%	Refuerzo de personal.
Responder a las quejas recibidas por cualquier medio en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la entrada en la Delegación del Gobierno.	% de quejas contestadas en el plazo comprometido.	100%	
Asignar cita previa para los servicios de vacunación internacional en un plazo máximo de 14 días hábiles desde la solicitud.	% de citas asignadas en el plazo comprometido.	60%	Incorporación de efectivos.





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2024

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 5 días hábiles desde su recepción.	% de respuestas a consultas en el plazo comprometido.	94,75%	Refuerzo de personal.
Contestar todos 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.	100%	





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2023

1. COMPROMISOS DE PROCEDIMIENTO

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECToras ADOPTADAS
Grabar las solicitudes telemáticas de renovaciones de autorizaciones de Extranjería en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la presentación.	% de solicitudes grabadas en el plazo comprometido.	100%	
Grabar las solicitudes telemáticas iniciales de autorizaciones de Extranjería en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la presentación.	% de solicitudes grabadas en el plazo comprometido	100%	
Tramitar las solicitudes de homologación y convalidación de títulos extranjeros no universitarios en un plazo máximo de 2 meses desde la presentación.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	100%	
Resolver y remitir a la AEAT la devolución de tasas pagadas indebidamente en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la presentación completa de la documentación.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido.	75%	Refuerzos de personal
Responder a las quejas recibidas por cualquier medio en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la entrada en la Delegación del Gobierno.	% de quejas contestadas en el plazo comprometido.	100%	
Asignar cita previa para los servicios de vacunación internacional en un plazo máximo de 14 días hábiles desde la solicitud.	% de citas asignadas en el plazo comprometido.	50%	Reorganización servicio





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2023

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 5 días hábiles desde su recepción.	% de respuestas a consultas en el plazo comprometido.	100%	
Contestar todos 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.	100%	

