



1. COMPROMISOS DE PROCEDIMIENTO

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.		
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.		
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 15 días hábiles desde la entrada en la Subdelegación del Gobierno.	% de quejas contestadas 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 y 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.		
Responder a las consultas relacionadas con la tramitación de expedientes del Jurado de Expropiación en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción.	% de respuestas a consultas 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.		
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.		

