

**CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS – COMPROMISOS DE PROCEDIMIENTO**  
**CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA DIRECCIÓN INSULAR DE LA A.G.E. EN LA PALMA**  
**AÑO 2023**

| NÚMERO     | DENOMINACIÓN DEL COMPROMISO  | INDICADOR DE MEDICIÓN  | GRADO DE CUMPLIMIENTO |      |      |      |       | MEDIDAS DE CORRECCIÓN ADOPTADAS |
|------------|--|--|-----------------------|------|------|------|-------|---------------------------------|
|            |  |  | 1T                    | 2T   | 3T   | 4T   | ANUAL |                                 |
| <b>CP1</b> | Resolver las solicitudes de tarjeta de residencia de familiar de ciudadano de la Unión Europea presentadas a través de la plataforma Mercurio en un plazo de 2 meses desde la entrada de la documentación completa, incluidos los informes que hubieran de requerirse de otros organismos. | <i>Porcentaje de solicitudes de tarjeta de residencia de familiar de ciudadano de la Unión Europea presentadas a través de la plataforma Mercurio en un plazo de 2 meses desde la entrada de la documentación completa, incluidos los informes que hubieran de requerirse de otros organismos.</i> | 100%                  | 100% | 100% | 100% | 100%  |                                 |
| <b>CP2</b> | Resolver las solicitudes de autorización de pesca marítima de recreo para la captura de especies sometidas a medidas de protección diferenciadas, en el plazo de 5 días hábiles desde que el interesado facilita el código generado en la solicitud de autorización al área.               | <i>Porcentaje de solicitudes de autorización de pesca marítima de recreo para la captura de especies sometidas a medidas de protección diferenciadas resueltas en el plazo de 5 días hábiles desde que el interesado facilita el código generado en la solicitud de autorización al área.</i>      | 100%                  | 100% | 100% | 100% | 100%  |                                 |
| <b>CP3</b> | Resolver las solicitudes de autorización de concursos de tiro en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción del informe emitido por el órgano preceptivo.  | <i>Porcentaje de solicitudes de autorización de concursos de tiro presentadas a través de la sede electrónica, resueltas en un plazo de 5 días hábiles desde la recepción del informe emitido por el órgano preceptivo.</i>  | 100%                  | 100% | 100% | 100% | 100%  |                                 |

**CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS – COMPROMISOS DE PROCEDIMIENTO**  
**CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA DIRECCIÓN INSULAR DE LA A.G.E. EN LA PALMA**  
**AÑO 2023**

| NÚMERO     | DENOMINACIÓN DEL COMPROMISO  | INDICADOR DE MEDICIÓN  | GRADO DE CUMPLIMIENTO |      |      |      |       | MEDIDAS DE CORRECCIÓN ADOPTADAS |
|------------|--|--|-----------------------|------|------|------|-------|---------------------------------|
|            |  |  | 1T                    | 2T   | 3T   | 4T   | ANUAL |                                 |
| <b>CP4</b> | Disponer de cita previa libre en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro dentro de los 5 días hábiles siguientes a la solicitud. | <i>Porcentaje de días hábiles en los que se ha dispuesto de cita previa libre en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro dentro de los 5 días hábiles siguientes (control diario).</i> | 100%                  | 100% | 100% | 100% | 100%  |                                 |
| <b>CP5</b> | Disponer de cita previa libre en la Oficina de Extranjería dentro de los 5 días hábiles siguientes a la solicitud.                       | <i>Porcentaje de días hábiles en los que se ha dispuesto de cita previa libre en la Oficina de Extranjería dentro de los 5 días hábiles siguientes (control diario).</i>                       | 100%                  | 100% | 100% | 100% | 100%  |                                 |

**CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS – COMPROMISOS DE INFORMACIÓN**  
**CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA DIRECCIÓN INSULAR DE LA A.G.E. EN LA PALMA**  
**AÑO 2023**

| NÚMERO     | DENOMINACIÓN DEL COMPROMISO   | INDICADOR DE MEDICIÓN   | GRADO DE CUMPLIMIENTO |      |      |      |       | MEDIDAS DE CORRECCIÓN ADOPTADAS |
|------------|---|---|-----------------------|------|------|------|-------|---------------------------------|
|            |   |   | 1T                    | 2T   | 3T   | 4T   | ANUAL |                                 |
| <b>CI1</b> | Contestar los correos electrónicos dirigidos al <a href="#">Registro</a> de la Dirección Insular con la información que soliciten en un plazo máximo de 3 días hábiles. | <i>Porcentaje de correos electrónicos dirigidos al Registro de la Dirección Insular contestados en 3 días hábiles con la información que soliciten.</i> | 100%                  | 100% | 100% | 100% | 100%  |                                 |

**CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS – COMPROMISOS DE ACTUALIZACIÓN**  
**CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA DIRECCIÓN INSULAR DE LA A.G.E. EN LA PALMA**  
**AÑO 2023**

| NÚMERO     | DENOMINACIÓN DEL COMPROMISO                      | INDICADOR DE MEDICIÓN   | GRADO DE CUMPLIMIENTO |      |      |      |       | MEDIDAS DE CORRECCIÓN ADOPTADAS |
|------------|--|---|-----------------------|------|------|------|-------|---------------------------------|
|            |  |   | 1T                    | 2T   | 3T   | 4T   | ANUAL |                                 |
| <b>CA1</b> | Actualizar el listado de servicios electrónicos. | <i>Número de actualizaciones del listado de servicios electrónicos y número de quejas recibidas por enlaces que no funcionan o por servicios electrónicos no incluidos en el listado.</i> | 100%                  | 100% | 100% | 100% | 100%  |                                 |

**CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS – COMPROMISOS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**  
**CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA DIRECCIÓN INSULAR DE LA A.G.E. EN LA PALMA**  
**AÑO 2023**

| NÚMERO      | DENOMINACIÓN DEL COMPROMISO  | INDICADOR DE MEDICIÓN  | GRADO DE CUMPLIMIENTO |      |      |      |       | MEDIDAS DE CORRECCIÓN ADOPTADAS |
|-------------|--|--|-----------------------|------|------|------|-------|---------------------------------|
|             |  |  | 1T                    | 2T   | 3T   | 4T   | ANUAL |                                 |
| <b>CQS1</b> | Atender todas las quejas o sugerencias presentadas telemáticamente en un plazo máximo de 5 días hábiles. | <i>Porcentaje de quejas o sugerencias presentadas telemáticamente atendidas en un plazo de 5 días hábiles.</i> | 100%                  | 100% | 100% | 100% | 100%  |                                 |

| CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS – COMPROMISOS SOBRE TRANSPARENCIA          |   |  |                       |      |      |      |       |                                 |
|--|---|--|-----------------------|------|------|------|-------|---------------------------------|
| CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA DIRECCIÓN INSULAR DE LA A.G.E. EN LA PALMA |   |  |                       |      |      |      |       |                                 |
| AÑO 2023   |   |  |                       |      |      |      |       |                                 |
| NÚMERO   | DENOMINACIÓN DEL COMPROMISO   | INDICADOR DE MEDICIÓN  | GRADO DE CUMPLIMIENTO |      |      |      |       | MEDIDAS DE CORRECCIÓN ADOPTADAS |
|  |   |  | 1T                    | 2T   | 3T   | 4T   | ANUAL |                                 |
| <b>CT1</b>   | Publicar trimestralmente el grado de cumplimiento de estos compromisos. | <i>Número de días de retraso con que se ha publicado el grado de cumplimiento trimestral de los compromisos.</i> | 100%                  | 100% | 100% | 100% | 100%  |                                 |