

## CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA

PERÍODE: Gener – juny 2013



### INDICADORS DELS TRÀMITS DE RESOLUCIÓ IMMEDIATA

Títols de família nombrosa (nous i renovacions) - 2501 i 2502	0 dies (objectiu: Mín. 95%)	1-7 dies (objectiu: Màx. 5% o sol·licituds múltiples)	+ 7 dies (objectiu 0%)	Total expedients	Observacions
Dies tramitació %	206 99%	2 1%	0 0%	208 100%	
Llibre reclamacions de transport - 3122	0 dies (objectiu: Mín. 95%)	1-7 dies (objectiu: Màx. 5% o sol·licituds múltiples)	+ 7 dies (objectiu 0%)	Total expedients	Observacions
Dies tramitació %	5 100%	0 0%	0 0%	5 100%	
Llibre de ruta de transport - 3125	0 dies (objectiu: Mín. 95%)	1-7 dies (objectiu: Màx. 5% o sol·licituds múltiples)	+ 7 dies (objectiu 0%)	Total expedients	Observacions
Dies tramitació %	42 82%	9 18%	0 0%	51 100%	9 Peticions múltiples
Comunicació de transport turístic amb reiteració - 3129	0 dies (objectiu: Mín. 95%)	1-7 dies (objectiu: Màx. 5% o sol·licituds múltiples)	+ 7 dies (objectiu 0%)	Total expedients	Observacions
Dies tramitació %	2 2%	123 98%	0 0%	125 100%	123 peticions múltiples
Llicències de pesca (tots els tipus)	0 dies (objectiu: Mín. 95%)	1-7 dies (objectiu: Màx. 5% o sol·licituds múltiples)	+ 7 dies (objectiu 0%)	Total expedients	Observacions
Dies tramitació %	647 100%	0 0%	0 0%	647 100%	
Acaraments (compulses)	0 dies (objectiu: Mín. 95%)	1-7 dies (objectiu: Màx. 5% o sol·licituds múltiples)	+ 7 dies (objectiu 0%)	Total expedients	Observacions
Dies tramitació %	9125 93%	659 7%	0 0%	9784 100%	659 peticions múltiples
Certificats del PIC (Punt d'informació cadastral)	0 dies (objectiu: Mín. 95%)	1-7 dies (objectiu: Màx. 5% o sol·licituds múltiples)	+ 7 dies (objectiu 0%)	Total expedients	Observacions
Dies de tramitació %	15 100%	0 0%	0 0%	15 100%	
QUEIXES / RECLAMACIONS / SUGGERIMENTS SAC (canal presencial i web)	0 -15 dies (objectiu 100%)	16-30 dies (objectiu 0%)	+ 30 dies (objectiu 0%)	Total expedients	Observacions
Dies tramitació %	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	
PETICIONS D'INFORMACIÓ (canal web + correu electrònic info.sac@cime.es)	0-20 dies (objectiu 100%)	21-30 dies	+ 30 dies	Total expedients	Observacions
Dies tramitació %	141 100%	0 0%	0 0%	141 100%	
PIN ciutadà (Carpeta Ciutadana) (des del 09/03/2011)	0 dies (objectiu: Mín. 95%)	1-7 dies (objectiu: Màx. 5% o sol·licituds múltiples)	+ 7 dies (objectiu 0%)	Total expedients	Observacions
Dies tramitació %	1443 100%	0 0%	0 0%	1443 100%	
LLICÈNCIES DE CAÇA (des de 01/01/2011)	0 dies (objectiu: Mín. 95%)	1-7 dies (objectiu: Màx. 5% o sol·licituds múltiples)	+ 7 dies (objectiu 0%)	Total expedients	Observacions
Dies tramitació %	69 100%	0 0%	0 0%	69 100%	