

CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA
PERÍODE: 2015


INDICADORS DELS TRÀMITS DE RESOLUCIÓ IMMEDIATA	1r SEMESTRE (GENER - JUNY)					2n SEMESTRE (JULIOL-DESEMBRE)					GENER-DESEMBRE				
	0 dies (objectiu: Min. 95%)	1-7 dies (objectiu: Màx. 5% o sol·licituds múltiples)	+ 7 dies (objectiu 0%)	Total expedients	Observacions	0 dies (objectiu: Min. 95%)	1-7 dies (objectiu: Màx. 5% o sol·licituds múltiples)	+ 7 dies (objectiu 0%)	Total expedients	Observacions	0 dies (objectiu: Min. 95%)	1-7 dies (objectiu: Màx. 5% o sol·licituds múltiples)	+ 7 dies (objectiu 0%)	Total expedients	Observacions
Títols de família nombrosa (nous i renovacions) - 2501 i 2502	258 98%	6 2%	0 0%	264 100%		320 100%	310 97%	10 3%	320 100%		584 100%	568 97%	16 3%	584 100%	
Llibre reclamacions de transport - 3122	3 75%	1 25%	0 0%	4 100%		3 100%	3 100%	0 0%	3 100%		7 100%	6 86%	1 14%	7 100%	
Llibre de ruta de transport - 3125	36 88%	5 12%	0 0%	41 100%		87 100%	76 87%	11 13%	87 100%		128 100%	112 88%	14 11%	128 100%	
Comunicació de transport turístic amb reiteració - 3129	73 100%	0 0%	0 0%	73 100%		66 100%	0 0%	66 100%	66 100%		139 100%	0 0%	139 100%	139 100%	
Llicències de pesca (tots els tipus)	604 100%	0 0%	0 0%	604 100%		869 100%	869 100%	0 0%	869 100%		1473 100%	1473 100%	0 0%	1473 100%	
Acaraments (compulses)	7701 95%	363 5%	0 0%	8064 100%		6381 100%	5468 86%	913 14%	6381 100%		14445 100%	13169 91%	1276 9%	14445 100%	
Certificats del PIC (Punt d'informació cadastral)	19 100%	0 0%	0 0%	19 100%		9 100%	9 100%	0 0%	9 100%		28 100%	28 100%	0 0%	28 100%	
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	0-15 dies (objectiu 100%)	16-30 dies (objectiu 0%)	+ 30 dies (objectiu 0%)	Total expedients	Observacions	0-15 dies (objectiu 100%)	16-30 dies (objectiu 0%)	+ 30 dies (objectiu 0%)	Total expedients	Observacions
Núm. tràmits	1	0	0	1		0	0	0	0		1	1	0	1	
%	100%	0%	0%	100%		0%	0%	0%	0%		100%	100%	0%	100%	
PETICIONS D'INFORMACIÓ (canal web + correu electrònic info.sac@cime.es)	0-20 dies (objectiu 100%)	21-30 dies	+ 30 dies	Total expedients	Observacions	0-20 dies (objectiu 100%)	21-30 dies	+ 30 dies	Total expedients	Observacions	0-20 dies (objectiu 100%)	21-30 dies	+ 30 dies	Total expedients	Observacions
Núm. tràmits	172	0	0	172		98	98	0	98	98	270	270	0	270	
%	100%	0%	0%	100%		100%	100%	0%	100%		100%	100%	0%	100%	
PIN ciutadà (Carpeta Ciutadana) (des del 09/03/2011)	699 100%	0 0%	0 0%	699 100%		669 100%	669 100%	0 0%	669 100%		1368 100%	1368 100%	0 0%	1368 100%	
LLICÈNCIES DE CAÇA (des de 01/01/2011)	108 100%	0 0%	0 0%	108 100%		556 100%	556 100%	0 0%	556 100%		664 100%	664 100%	0 0%	664 100%	