

**CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA**  
**PERÍODE: 2013**


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
<b>Títols de família nombrosa (nous i renovacions) - 2501 i 2502</b>															
Dies tramitació	206	2	0	208		181	17	0	198		387	19	0	406	
%	99%	1%	0%	100%		91%	9%	0%	100%	17 sol·licituds amb problemes de signatura de les aux. laborals, i de comprovació telemàtica de dades econòmiques (resolució 7 dies màx.)	95%	5%	0%	100%	
<b>Llibre reclamacions de transport - 3122</b>															
Dies tramitació	5	0	0	5		2	0	0	2		7	0	0	7	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
<b>Llibre de ruta de transport - 3125</b>															
Dies tramitació	42	9	0	51		79	2	0	81		121	11	0	132	
%	82%	18%	0%	100%	9 Peticions múltiples	98%	2%	0%	100%	2 sol·licituds múltiples (màx. 7 dies)	92%	8%	0%	100%	
<b>Comunicació de transport turístic amb reiteració - 3129</b>															
Dies tramitació	2	123	0	125	123 peticions múltiples	0	65	0	65		121	11	0	132	
%	2%	98%	0%	100%		0%	100%	0%	100%	65 sol·licituds múltiples (màx. 7 dies)	92%	8%	0%	100%	
<b>Llicències de pesca (tots els tipus)</b>															
Dies tramitació	647	0	0	647		968	0	0	968		1615	0	0	1615	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
<b>Acaraments (compulses)</b>															
Dies tramitació	9125	659	0	9784	659 peticions múltiples	6297	526	0	6823	526 peticions múltiples	15422	1185	0	16607	
%	93%	7%	0%	100%		92%	8%	0%	100%		93%	7%	0%	100%	
<b>Certificats del PIC (Punt d'informació cadastral)</b>															
Dies de tramitació	15	0	0	15		15	0	0	15		30	0	0	30	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
<b>QUEIXES / RECLAMACIONS / SUGGERIMENTS SAC (canal presencial i web)</b>	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
Dies tramitació	0	0	0	0		1	0	0	0		1	0	0	0	
%															
<b>PETICIONS D'INFORMACIÓ (canal web + correu electrònic info.sac@cime.es)</b>	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
Dies tramitació	141	0	0	141		97	0	0	97		238	0	0	238	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
<b>PIN ciutadà (Carpeta Ciutadana) (des del 09/03/2011)</b>															
Dies tramitació	1443	0	0	1443		1195	0	0	1195		2368	0	0	2368	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
<b>LLICÈNCIES DE CAÇA (des de 01/01/2011)</b>															
Dies tramitació	69	0	0	69		977	0	0	977		1046	0	0	1046	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	