

CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA

PERÍODE: 2019



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															
Núm. tràmits	361	5	0	366		445	2	0	447		806	7	0	813	
%	99%	1%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		99%	1%	0%	100%	
Llibre reclamacions de transport - 3122															
Núm. tràmits	4	0	0	4		2	0	0	2		6	0	0	6	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
Llibre de ruta de transport - 3125															
Núm. tràmits	8	1	0	9		0	0	0	0		8	1	0	9	
%	89%	11%	0%	100%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100%		89%	11%	0%	100%	
Comunicació de transport turístic amb reiteració - 3129															
Núm. tràmits	0	87	0	87		0	0	0	0		0	87	0	87	
%	0%	100%	0%	100%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100%		0%	100%	0%	100%	
Llicències de pesca (tots els tipus)															
Núm. tràmits	491	0	0	491		728	0	0	728		1219	0	0	1219	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
Acaraments (compulses)															
Núm. tràmits	10377	462	0	10839		3829	182	0	4011		14206	644	0	14850	
%	96%	4%	0%	100%		95%	5%	0%	100%		96%	4%	0%	100%	
Certificats del PIC (Punt d'informació cadastral)															
Núm. tràmits	7	0	0	7		14	0	0	14		21	0	0	21	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	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	3	0	0	3		2	0	0	2		5	0	0	5	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	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	475	0	0	475		224	0	0	224		699	0	0	699	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
PIN ciutadà (Carpeta Ciutadana) (des del 09/03/2011)															
Núm. tràmits	1257	0	0	1257		982	0	0	982		2239	0	0	2239	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
LLICÈNCIES DE CAÇA (des de 01/01/2011)															
Núm. tràmits	94	0	0	94		673	0	0	673		767	0	0	767	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
TARGETES DE DESCOMPTE DE TRANSPORTS (TJOVE, TMÉS, TGENERAL)															
Núm. tràmits	1999	0	0	1999		2411	0	0	2411		4410	0	0	4410	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
TARGETES CIUTADANES DE TRANSPORTS DE L'EMT (RESIDENTS, ESTUDIANTS, CARNET VERD)															
Núm. tràmits	805	0	0	805		805	0	0	805		1610	0	0	1610	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	