

**CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA**  
**PERÍODE: 2014**


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	178	11	3	192		227	17	0	244		405	31	0	436	
%	93%	6%	2%	100%	11 sol·licituds amb problemes de signatura de les aux. laborals, i de comprovació telemàtica de dades econòmiques (resolució 7 dies màx.)	93%	7%	0%	100%	17 sol·licituds amb problemes de signatura de les aux. laborals, i de comprovació telemàtica de dades econòmiques (resolució 7 dies màx.)	93%	7%	0%	100%	
<b>Llibre reclamacions de transport - 3122</b>															
Dies tramitació	9	1	0	10		8	0	0	8		17	1	0	18	
%	90%	10%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		94%	6%	0%	100%	
<b>Llibre de ruta de transport - 3125</b>															
Dies tramitació	41	20	0	61		59	3	0	62		100	23	0	123	
%	67%	33%	0%	100%	20 peticions múltiples	95%	5%	0%	100%	2 sol·licituds múltiples (màx. 7 dies)	81%	19%	0%	100%	
<b>Comunicació de transport turístic amb reiteració - 3129</b>															
Dies tramitació	22	95	0	117	91 peticions múltiples	3	0	0	3		22	98	0	120	
%	19%	81%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		18%	82%	0%	100%	
<b>Llicències de pesca (tots els tipus)</b>															
Dies tramitació	622	0	0	622		1231	0	0	1231		1853	0	0	1853	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
<b>Acaraments (compulses)</b>															
Dies tramitació	4512	1030	0	5542	1030 peticions múltiples	5399	661	0	6060	661 peticions múltiples	9911	1691	0	11602	
%	81%	19%	0%	100%		89%	11%	0%	100%		85%	15%	0%	100%	
<b>Certificats del PIC (Punt d'informació cadastral)</b>															
Dies de tramitació	13	0	0	13		22	0	0	22		35	0	0	35	
%	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		0	0	0	0		0	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	190	0	0	190		97	0	0	97		388	0	0	388	
%	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	1125	0	0	1125		764	0	0	764		1889	0	0	1889	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
<b>LLICÈNCIES DE CAÇA (des de 01/01/2011)</b>															
Dies tramitació	71	0	0	71		672	0	0	672		743	0	0	743	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	