

CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA

PERÍODE: 2020



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	286	14	1	301		364	2	104	470		650	16	105	771	
%	95%	5%	0%	100%		77%	0%	22%	100%		84%	2%	14%	100%	
Comunicació de transport turístic amb reiteració - 3129	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
Núm. tràmits	0	0	0	0		4	0	0	4		4	0	0	4	
%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		100%	0%	405%	100%		100%	0%	0%	100%	
Llicències de pesca (tots els tipus)	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
Núm. tràmits	405	0	0	405		833	0	0	833		1238	0	0	1238	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
Acaraments (compulses)	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
Núm. tràmits	3099	0	0	3099		650	0	0	650		3749	0	0	3749	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
Certificats del PIC (Punt d'informació cadastral)	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
Núm. tràmits	6	0	0	6		4	0	0	4		10	0	0	10	
%	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		3	0	0	3		6	0	0	6	
%	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	588	0	0	588		482	0	0	482		1430	0	0	1430	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
PIN ciutadà (Carpeta Ciutadana) (des del 09/03/2011)	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
Núm. tràmits	1629	0	0	1629		1867	0	0	1867		3496	0	0	3496	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
LLICÈNCIES DE CAÇA (des de 01/01/2011)	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
Núm. tràmits	78	0	0	78		539	0	0	539		617	0	0	617	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
TARGETES DE DESCOMPTE DE TRANSPORTS (TJOVE, TMÉS, TGENERAL)	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
Núm. tràmits	699	0	0	699		1242	0	0	1242		1941	0	0	1941	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
TARGETES CIUTADANES DE TRANSPORTS DE L'EMT (RESIDENTS, ESTUDIANTS, CARNET VERD)	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
Núm. tràmits	308	0	0	308		217	0	0	217		525	0	0	525	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	