

# Revisió anual de la Carta Marc de la UDI (2017)



Servei	Indicadors	Mètode de mesura	Càlcul de l'indicador	Objectius 2017	Resultats any 2017
SERV-1 Informació general i de tramitació	Estandardització de documents de tràmits presencials (IND.06)	Percentatge de tràmits presencials amb documentació estandarditzada (amb guia de tramitació) en relació amb el total de tràmits.	$\frac{\text{Nombre de tràmits presencials amb documentació estandarditzada}}{\text{Nombre de tràmits presencials del període}}$	60% de tràmits presencials amb documentació estandarditzada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de procediments immediats: 32</li> <li>• Nombre de procediments TNI: 40</li> <li>• Nombre total procediments: 72</li> <li>• Nombre de procediments TNI amb documentació: 17</li> <li>• Nombre de procediments TNI sense documentació: 23</li> <li>• Nombre total procediments amb documentació: 55</li> </ul> <p><b>Total: 76.39 % objectiu assolit</b></p>
	Temps de resposta d'incidències d'informació i tramitació (IND.04)	Percentatge de SIRQs resoltes (entre la data de recepció o identificació i d'inici de l'anàlisi) en menys de 4 dies (no inclou el 4 dia) respecte del total de les SIRQs resoltes.	$\frac{\text{Nombre de SIRQ resoltes en 3 dies hàbils}}{\text{Nombre de SIRQ totals resoltes del període}}$	80% de les incidències resoltes en menys de 4 dies	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Total de SIRQs: 87</li> <li>• Total de SIRQs resoltes: 73</li> <li>• Total de SIRQs resoltes en menys de 4 dies: 52</li> </ul> <p><b>Total: 71.23 % objectiu NO assolit</b></p>
SERV-2 Tramitació presencial d'expedients	Tramitació presencial amb documentació estandarditzada (IND.07)	Volum d'expedients de tràmits amb documentació estandarditzada en relació amb el volum total d'expedients presencials	$\frac{(\text{Nombre d'expedients presencials de tràmits amb documentació estandarditzada}) * 100}{\text{Nombre total d'expedients presencials tramitats}}$	80% d'expedients presencials de tràmits amb documentació estandarditzada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'expedients presencials amb documentació: 19.233</li> <li>• Nombre total d'expedients presencials: 20.886</li> </ul> <p><b>Total: 92.08 % objectiu assolit</b></p>
	Tramitació d'expedients presencials de resolució immediata (IND.08)	Percentatge d'expedients de resolució immediata en relació amb el volum total d'expedients de tramitació presencial	$\frac{\text{Nombre d'expedients presencials de resolució immediata} * 100}{\text{Nombre d'expedients presencials del període}}$	70% d'expedients presencials de resolució immediata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'expedients presencials immediats: 18.625</li> <li>• Nombre d'expedients presencials no immediats: 2.261</li> <li>• Nombre total d'expedients presencials: 20.886</li> </ul> <p><b>Total: 89.17 % objectiu assolit</b></p>
	Creació o millora de tràmits presencials (IND.12)	Nombre anual de tràmits presencials de nova creació o millora d'existents.	Nombre anual de tràmits presencials de nova creació o millora d'existents. Afegir els tràmits immediats i no immediats.	9 tràmits presencials de nova creació o millora d'existents anualment	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencials immediats nous: 3</li> <li>• Presencials immediats modificats: 8</li> <li>• Presencials no immediats nous: 0</li> <li>• Presencials no immediats modificats: 2</li> </ul> <p><b>Total: 13 objectiu assolit</b></p>
SERV-3 Tramitació telemàtica d'expedients	Tramitació d'expedients telemàtics (IND.10)	Percentatge d'expedients telemàtics en relació amb el volum total d'expedients	$\frac{\text{Nombre d'expedients telemàtics} * 100}{\text{Nombre d'expedients totals del període}}$	20% d'expedients telemàtics	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'expedients telemàtics: 25.809</li> <li>• Nombre d'expedients presencials: 20.886</li> <li>• Nombre total d'expedients: 46.695</li> </ul> <p><b>Total: 55.27 % objectiu assolit</b></p>
	Creació o millora de tràmits telemàtics (IND.13)	Nombre anual de tràmits telemàtics de nova creació o millora d'existents.	Nombre anual de tràmits telemàtics de nova creació o millora d'existents.	2 tràmit telemàtic de nova creació o millora d'existents anualment	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre total procediments telemàtics: 15</li> <li>• Nombre de procediments telemàtics amb documentació: 4</li> <li>• Telemàtics nous: 4</li> <li>• Telemàtics modificats: 2</li> </ul> <p><b>Total: 6 objectiu assolit</b></p>