

COMPROMISOS 2014				RESUMEN 2014			
UNIDAD ORGANIZATIVA	Nº	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	NUMERO TOTAL VALORES	NUMERO VALORES EN PLAZO	CUMPLIMIENTO (%)	OBSERVACIONES:
Servicio Atención Ciudadano	SAC1	El tiempo de espera para ser atendido en el Servicio de Atención al Ciudadano será inferior a 10 minutos.	Porcentaje de ciudadanos atendidos en plazo.	23241	21947	94%	Las medidas correctoras implantadas comprenden una ampliación de las instalaciones y los puestos de atención del SAC, la implantación de la Cita Previa a través de Internet y una nueva Web con, entre otras cosas, mayor información sobre los trámites del SAC
Servicio Atención Ciudadano	SAC2	Entregar inmediatamente los certificados de empadronamiento solicitados de forma presencial.	Número de certificados de empadronamiento entregados de forma inmediata.	6085	6085	100%	
Servicio Atención Ciudadano	SAC3	Enviar por correo postal los certificados de empadronamiento solicitados a través del formulario de la página Web en el plazo máximo de tres días hábiles.	Número de solicitudes resueltas en el plazo establecido.	204	204	100%	
Policía Local (Unidad Atención Inmediata)	POL1	Intervenir en un tiempo máximo de 5 minutos, en casos de emergencia, cuando ésta implique un riesgo directo a la persona o la propiedad.	Número de intervenciones realizadas en el plazo establecido.	1845	1845	100%	
Policía Local - (Unidad Policía Barrios)	POL2	Mantener el contacto, al menos semestral, con todas las asociaciones y agrupaciones vecinales, atendiendo los requerimientos puntuales de las mismas.	Número de reuniones mantenidas.	53	53	100%	Se ha celebrado, al menos, una reunión semestral con cada una de las 16 asociaciones registradas.
Policía Local (UMEB)	POL3	Realizar, al menos, 5 acciones formativas dirigidas a los menores en edad escolar para prevenir situaciones de acoso escolar, el uso inadecuado de Internet y fomentar el acceso responsable a las redes sociales.	Número de acciones formativas realizadas.	15	15	100%	
Policía Local (UMEB)	POL4	Realizar, al menos, una charla anual en materia de educación vial para los alumnos de educación primaria en todos los centros del municipio que lo soliciten, con una satisfacción global media igual o superior al 80%.	Programación anual y número de charlas realizadas con una satisfacción global media igual o superior al 80%.	26	26	100%	Charlas en los 8 colegios con Educación Primaria con satisfacción global media del 94%
Policía Local (GAG)	POL5	Atender a la víctimas in situ en primera instancia, poniéndoles en contacto con los servicios sanitarios y sociales en un plazo máximo de dos días laborables.	Número de víctimas atendidas y derivaciones realizadas.	21	21	100%	
Policía Local (GAG)	POL6	Organizar e impartir, al menos, 3 cursos de defensa personal dirigidos a mujeres en situación de riesgo, con una satisfacción global media igual o superior al 80%.	Programación anual y número de cursos impartidos con una satisfacción global media igual o superior al 80%.	3	3	100%	Satisfacción global media del 94%

COMPROMISOS 2014				RESUMEN 2014			
UNIDAD ORGANIZATIVA	Nº	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	NUMERO TOTAL VALORES	NUMERO VALORES EN PLAZO	CUMPLIMIENTO (%)	OBSERVACIONES:
Policia Local (GAG)	POL7	Organizar e impartir, al menos, 5 charlas en los colegios del Municipio que promuevan la concienciación de la juventud, alcanzando una satisfacción media igual o superior al 80%.	Programación anual y número de charlas impartidas con índice de satisfacción media superior al 80%.	11	11	100%	Charlas en los 3 colegios con Educación Secundaria Obligatoria con satisfacción global media del 93%
Policia Local (UPAN)	POL8	Retirar en menos de una hora, los animales, vivos o muertos, de la vía publica, previo aviso al teléfono de la Policia Local 963642125.	Número de animales retirados en plazo.	29	29	100%	
Policia Local (Unidad Atención al Ciudadano)	POL9	Realizar un programa mensual en Burjassot Radio para informar de aspectos de interés ciudadano (consejos de seguridad, campañas de tráfico, campañas de concienciación cívica, cursos, etc) excepto en el período vacacional de julio y agosto.	Número de programas realizados.	11	11	100%	
Políticas de Igualdad Y B.Social	BSO1	Establecer convenios de colaboración con entidades municipales siempre que fomenten la cultura y el deporte y que colaboren con el municipio.	Programación anual y número de convenios firmados.	12	12	100%	
Políticas de Igualdad Y B.Social	BSO2	Resolver en el plazo máximo de 15 días naturales las solicitudes de asociaciones para celebrar actos culturales y festivos, excepto aquellas que se presenten con más de un mes de antelación.	Número de solicitudes resueltas en plazo.	159	159	100%	
Políticas de Igualdad Y B.Social	BSO3	Resolver en el plazo máximo de un mes la convocatoria de ayudas destinadas a las Asociaciones del municipio que fomenten el asociacionismo en materia de educación, fiestas, deportes, acción social y mujer.	Plazo de resolución.	1	1	100%	
Políticas de Igualdad Y B.Social	BSO4	Establecer una convocatoria anual de las Escuelas Deportivas Municipales para fomentar la práctica del deporte en el municipio.	Programación anual y actividades desarrolladas.	2	2	100%	Julio: Mayores de 16 años; Septiembre: Menores
Políticas de Igualdad Y B.Social	BSO5	Establecer un servicio de información y atención en materia de consumo, a través la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), de forma telefónica al 963160513, la Web www.omicburjassot.com y de forma presencial, sin necesidad de cita previa, los lunes, martes, jueves y viernes.	Número de personas atendidas.	2067	2067	100%	

COMPROMISOS 2014				RESUMEN 2014			
UNIDAD ORGANIZATIVA	Nº	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	NUMERO TOTAL VALORES	NUMERO VALORES EN PLAZO	CUMPLIMIENTO (%)	OBSERVACIONES:
Políticas de Igualdad Y B.Social	BSO6	Celebrar una campaña informativa, soportada con medios audiovisuales, sobre los procesos de matriculación escolar, como medio de acercamiento de las familias al conocimiento de los centros educativos, los servicios que ofrecen y los procesos de solicitud de plaza y matriculación.	Programación anual y actividades desarrolladas.	1	1	100%	
Políticas de Igualdad Y B.Social	BSO7	Agilizar la renovación de asociaciones y agrupaciones locales en el Registro Municipal, iniciando de oficio su tramitación, antes de 31 del enero de cada año.	Renovaciones iniciadas en plazo.	144	144	100%	
Políticas de Igualdad Y B.Social	BSO8	Celebrar una Campaña de prevención y detección de Dificultades Madurativas dirigida a los niños de 3 años del municipio.	Programación anual y campañas realizadas.	1	1	100%	
Políticas de Igualdad Y B.Social	BSO9	Realizar, semestralmente, Programas de Formación y/o Campañas a favor de la Igualdad de Género.	Número de programas y campañas realizadas.	4	4	100%	Febrero: Campaña "Desmitificando el amor romántico"; Marzo: Campaña "Día Internacional de la Dona a Burjassot"; Abril Concurso de Narrativa con enfoque de género Isabel de Villena; Noviembre: Campaña "Dia Internacional contra la Violencia de Género"
Urbanismo y medio ambiente	URB1	Realizar una atención personalizada por parte de los técnicos municipales en el plazo máximo de una semana desde la solicitud de la cita previa.	Número de solicitudes atendidas en el plazo establecido.	521	521	100%	
Urbanismo y medio ambiente	URB2	Entregar copias de los documentos obrantes en los expedientes a los interesados en el plazo máximo de una semana.	Número de copias entregadas en plazo.	13	13	100%	
Urbanismo y medio ambiente	URB3	Ofrecemos la posibilidad de simultanear la tramitación de las licencias de obras, actividad y ocupación de la vía pública siempre que se refieran a un	Número de licencias tramitadas simultáneamente.	20	20	100%	
Urbanismo y medio ambiente	URB4	Expedir los informes urbanísticos en un plazo máximo de 10 días hábiles.	Número de informes emitidos en plazo.	12	12	100%	Se produjo un error en la contabilización de los informes correspondientes al mes de mayo que provocó la publicación de este indicador con los valores 11-11-100%. El error ha sido subsanado con su corrección y la presente publicación.
Urbanismo y medio ambiente	URB5	Conceder las licencias de segunda ocupación en un plazo máximo 15 días hábiles.	Número de licencias tramitadas en plazo.	118	116	98%	
Urbanismo y medio ambiente	URB6	Tramitar las reclamaciones por incumplimiento del deber de conservación en un plazo máximo de 10 días hábiles.	Número de reclamaciones tramitadas en plazo.	45	45	100%	

COMPROMISOS 2014				RESUMEN 2014			
UNIDAD ORGANIZATIVA	Nº	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	NUMERO TOTAL VALORES	NUMERO VALORES EN PLAZO	CUMPLIMIENTO (%)	OBSERVACIONES:
Urbanismo y medio ambiente	URB7	Expedir los certificados acreditativos de la localización de una parcela o edificio (calle, nº, etc.) en un plazo máximo de 20 días hábiles.	Número de certificados tramitados en plazo.	18	18	100%	Se produjo un error en la contabilización de los certificados correspondientes al mes de mayo que provocó la publicación de este indicador con los valores 17-17-100%. El error ha sido subsanado con su corrección y la presente publicación.
Brigada de Obras	BRO1	Atender en menos de 1 hora los avisos de emergencias recibidos a través del 112.	Número de avisos atendidos en plazo.	17	17	100%	
Brigada de Obras	BRO2	Atender en menos de 24 horas los avisos de anomalías en la vía pública que ofrezcan riesgos de accidente, en días laborables.	Número de avisos atendidos en plazo.	255	255	100%	
Brigada de Obras	BRO3	Recoger, en el plazo máximo de una semana, los enseres depositados en la vía pública, previo aviso al teléfono de la brigada de obras 963645048.	Número de avisos atendidos en plazo.	4964	4964	100%	
Multas e Infracciones	MUL1	Realizar, al menos, 3 campañas informativas con la finalidad de dar a conocer el contenido de la Ordenanza Municipal de Convivencia Ciudadana así como de otras ordenanzas del Municipio de Burjassot que guarden relación con la misma.	Programación anual y campañas informativas realizadas.	3	3	100%	Junio: Nueva Ordenanza Convivencia Ciudadana, Octubre: Ordenanza Tenencia de Animales; Diciembre: Ordenanza Municipal sobre publicidad, venta y consumo de alcohol y tabaco
Serv. Sociales	SSO1	Establecer un tiempo máximo de espera en cita previa que no supere los 30 días naturales, para el servicio de información, orientación y asesoramiento.	Número de solicitudes tramitadas en plazo.	2368	2368	100%	
Serv. Sociales	SSO2	Establecer un tiempo de tramitación de las prestaciones económicas municipales inferior a 60 días hábiles.	Número de prestaciones tramitadas en plazo.	849	849	100%	
Serv. Sociales	SSO3	Iniciar las intervenciones familiares en menos de 20 días hábiles desde la detección o notificación de la situación de riesgo.	Número de intervenciones realizadas en plazo.	83	83	100%	
Serv. Sociales	SSO4	Celebrar, al menos, 2 actividades de ocio y tiempo libre anuales dirigidas al colectivo de 3ª edad.	Programación anual y actividades realizadas.	6	6	100%	Marzo: "Informática" y "Apoyo al Alzheimer"; Mayo: "Curso Cuidadores" y "Semana de los Mayores"; Junio "Bodas de Oro"; Noviembre: "Excursión a Vilafamés"
Serv. Sociales	SSO5	Establecer un tiempo máximo de espera en cita previa que no supere una semana para la atención personalizada a la población inmigrante empadronada en el municipio, para prestar asesoramiento jurídico en temas de extranjería e información para el acceso a los distintos recursos municipales y servicios sociales.	Número de intervenciones realizadas en plazo.	493	493	100%	

COMPROMISOS 2014				RESUMEN 2014			
UNIDAD ORGANIZATIVA	Nº	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	NUMERO TOTAL VALORES	NUMERO VALORES EN PLAZO	CUMPLIMIENTO (%)	OBSERVACIONES:
Serv. Sociales	SSO6	Atender al 100% de las familias en situación de crisis y/o conflicto familiar, derivadas de Servicios Sociales de Atención Primaria, en el plazo máximo de un mes.	Número de intervenciones realizadas en plazo.	21	21	100%	
Serv. Sociales	SSO7	Celebrar, al menos, 2 Campañas Comunitarias de Información y sensibilización sobre Conductas Adictivas.	Programación anual y campañas realizadas.	4	4	100%	Mayo: "Escuela de Padres" y "Taller Anti-Tabaco"; Septiembre: Inicio Campañas Radio (todo al año) y Colegios (todo el curso)
Hacienda	HAC1	Difundir el presupuesto municipal, resumido por capítulos, a través de la Web municipal en el plazo máximo de un mes desde su entrada en vigor.	Publicación en la Web en plazo.	2	2	100%	Enero: Presupuesto Prorrogado; Julio Presupuesto definitivo (entrada en vigor el 7/7/2014)
Hacienda	HAC2	Publicar el calendario del contribuyente a través de: Web municipal, bando de alcaldía y el boletín informativo municipal antes del 1 de febrero de cada ejercicio.	Publicaciones realizadas en plazo.	1	1	100%	
Hacienda	HAC3	Admitir, en periodo voluntario, el pago de recibos a través de la Carpeta Ciudadana de la Web municipal.	Número de recibos cobrados por Carpeta Ciudadana.	0	0	---	
Hacienda	HAC4	Admitir todas las solicitudes de fraccionamientos de pago de los recibos que se encuentren en periodo ejecutivo y que cumplan los requisitos legales.	Número de solicitudes tramitadas que cumplan los requisitos legales.	657	657	100%	Se produjo un error en la contabilización de las solicitudes correspondientes al mes de agosto que provocó la publicación de este indicador con los valores 658-658-100%. El error ha sido subsanado con su corrección y la presente publicación.
Gobernación	GOB1	Celebrar, al menos, una reunión anual con la Federación de Asociaciones de Vecinos y Vecinas de Burjassot para conocer sus necesidades y expectativas y plasmarlas en futuras ediciones de la carta de servicios.	Número de reuniones celebradas.	1	1	100%	
Departamento de Comunicación	DCO1	Publicar en todas las ediciones del Boletín Informativo Municipal una sección dedicada a la concienciación ciudadana en materia medioambiental.	Número de publicaciones realizadas	3	3	100%	
Centro Socioeducativo Díaz Pintado	CDP1	Celebrar, al menos, 5 cursos de alfabetización informática dirigidos a personas que no han tenido contacto con las nuevas tecnologías para iniciarse en su manejo.	Programación anual y número de cursos realizados.	13	13	100%	