

| COMPROMISOS 2016-2017 | | | | RESUMEN | | | |
|---|------|--|--|----------------------|-------------------------|------------------|---|
| UNIDAD ORGANIZATIVA | Nº | DESCRIPCIÓN | INDICADOR | NUMERO TOTAL VALORES | NUMERO VALORES EN PLAZO | CUMPLIMIENTO (%) | OBSERVACIONES: |
| Servicio Atención Ciudadano | SAC1 | El tiempo medio de espera para ser atendido en el Servicio de Atención al Ciudadano será inferior a 10 minutos. El tiempo máximo de espera en ningún caso será superior a 25 minutos. | Porcentaje de ciudadanos atendidos en plazo. | 10309 | 10245 | 99% | Tiempo Medio Espera = 4,16 minutos. Los datos correspondientes al período comprendido entre el 17 de mayo y el 30 de junio no han podido ser incorporados por la aparición de un "bug" en el software de explotación estadística del sistema de gestión de colas. Entre las medidas correctoras adoptadas se ha realizado la migración de la plataforma para su adaptación a las nuevas necesidades tecnológicas y de arquitectura. |
| Servicio Atención Ciudadano | SAC2 | Entregar inmediatamente los certificados de empadronamiento solicitados de forma presencial. | Número de certificados de empadronamiento entregados de forma inmediata. | 2802 | 2802 | 100% | Los datos correspondientes al período comprendido entre el 17 de mayo y el 30 de junio no han podido ser incorporados por la aparición de un "bug" en el software de explotación estadística del sistema de gestión de colas. Entre las medidas correctoras adoptadas se ha realizado la migración de la plataforma para su adaptación a las nuevas necesidades tecnológicas y de arquitectura. |
| 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. | 173 | 173 | 100% | |
| Servicio Atención Ciudadano | SAC4 | Admitir, en el Servicio de Atención al Ciudadano, el pago con tarjeta bancaria de todas las autoliquidaciones. | Número de autoliquidaciones cobradas con tarjeta bancaria. | 620 | 620 | 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. | 762 | 762 | 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. | 35 | 35 | 100% | Asociaciones y Agrupaciones registradas: Silos; María Ros; Vecinos Burjassot; Concordia; Lauri Volpi- Els Olvidats; San Juan; Rajolar-613; Lauri Volpi; Lucense; Nucli Antic; Federación; Nuevas Ilusiones; Isaac Peral; El Empalme; Blasco Ibañez; Maestro Lope-Jose Carsi. |
| Policía Local (UMEB) | POL3 | Realizar, al menos, 1 acción formativa dirigida 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, en todos los centros del municipio que lo soliciten, con una satisfacción global media igual o superior al 80%. | Número de acciones formativas realizadas. | 6 | 6 | 100% | Satisfacción global media del 98,3% |

| COMPROMISOS 2016-2017 | | | | RESUMEN | | | |
|--|------|---|--|----------------------|-------------------------|------------------|---------------------------------------|
| UNIDAD ORGANIZATIVA | Nº | DESCRIPCIÓN | INDICADOR | NUMERO TOTAL VALORES | NUMERO VALORES EN PLAZO | CUMPLIMIENTO (%) | OBSERVACIONES: |
| Policia Local (UMEB) | POL4 | Realizar, al menos, tres charlas anuales 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%. | 20 | 20 | 100% | Satisfacción global media del 96,8% |
| Policia 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. | 8 | 8 | 100% | |
| Policia 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%. | 2 | 2 | 100% | Satisfacción global media del 99,15 % |
| Policia Local (GAG) | POL7 | Organizar e impartir, al menos, 2 charlas anuales que promuevan la concienciación de la juventud en todos los centros del municipio que lo soliciten, alcanzando una satisfacción media igual o superior al 80%. | Programación anual y número de charlas impartidas con índice de satisfacción media superior al 80%. | 16 | 16 | 100% | Satisfacción global media del 93,8% |
| Policia Local (UPAN) | POL8 | Retirar en menos de una hora los animales de la vía pública, previo aviso al teléfono de la Policía Local 963642125. | Número de animales retirados en plazo. | 17 | 17 | 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. | 6 | 6 | 100% | |

| COMPROMISOS 2016-2017 | | | | RESUMEN | | | |
|-----------------------|------|--|--|----------------------|-------------------------|------------------|---|
| UNIDAD ORGANIZATIVA | Nº | DESCRIPCIÓN | INDICADOR | NUMERO TOTAL VALORES | NUMERO VALORES EN PLAZO | CUMPLIMIENTO (%) | OBSERVACIONES: |
| Bienestar 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. | 14 | 14 | 100% | Entidades Municipales: (1) Asociación Cultural Peña El Coet; (2) Agrupación Musical Los Silos; (3) Escuela Deportiva Los Silos C.F.; (4) Agrupación De Fallas De Burjassot; (5) 13 Comisiones Falleras*; (6) Asociación Cultural Y Deportiva - Comité De Árbitros; (7) Grup D'esplai Burjassot Balla; (8) Club De Tennis Burjassot; (9) Club D'Atletisme Els Sitges; (10) Club Baloncesto Burjassot; (11) Club De Patinaje Artístico; (12) Club De Gimnasia Ritmica L'Almara; (13) Asociación Gitana de Burjassot y (14) Asociación Cultural Castilla La Mancha |
| Bienestar 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. | 91 | 91 | 100% | |
| Bienestar 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. | 0 | 0 | --- | |
| Bienestar 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. | 0 | 0 | --- | |
| Bienestar Social | BSO5 | 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% | Inicio de campaña en mayo: Reunión informativa a padres (03/05/2016) y elaboración y distribución de folletos informativos con las fechas importantes y los centros escolares del municipio. |
| Bienestar Social | BSO6 | 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. | 145 | 145 | 100% | Actualización de datos y envío de formularios cumplimentados para proceder a la renovación (18/01/2016) |
| Bienestar Social | BSO7 | Celebrar una Campaña de prevención y detección de Dificultades Madurativas dirigida a los niños de 3 años del municipio. | Programación anual y campañas realizadas. | 0 | 0 | --- | |
| Bienestar Social | BSO8 | Realizar, semestralmente, Programas de Formación y/o Campañas a favor de la Igualdad de Género. | Número de programas y campañas realizadas. | 5 | 5 | 100% | Enero: Charla padres y madres "Prevención Violencia de Género entre adolescentes y jóvenes". Marzo: Jornada por la igualdad. Actos Día de la Mujer. Abril: Taller Escuela de Igualdad. Concurso Narrativa. Representación teatral. Mayo: V Pasarela por la Igualdad de Género. Junio: Taller de teatro terapéutico "Cocineras". |

| COMPROMISOS 2016-2017 | | | | RESUMEN | | | |
|----------------------------|------|---|--|----------------------|-------------------------|------------------|---|
| UNIDAD ORGANIZATIVA | Nº | DESCRIPCIÓN | INDICADOR | NUMERO TOTAL VALORES | NUMERO VALORES EN PLAZO | CUMPLIMIENTO (%) | OBSERVACIONES: |
| OMIC | OMI1 | 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. | 1038 | 1038 | 100% | Atenciones Presenciales: 856; Telefónicas: 182; Via Web: 0 |
| 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. | 275 | 275 | 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. | 10 | 3 | 30% | El cambio de todo el personal de la unidad administrativa del Área de Urbanismo, ha impedido realizar el cumplimiento de todos compromisos de este área. Le informamos que se han adoptado una serie de medidas correctoras orientadas, fundamentalmente, a la formación del nuevo personal en la norma UNE 93200 y los procedimientos de gestión de la Carta de Servicios del Ayuntamiento, con objeto de restablecer su cumplimiento a la mayor brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le haya podido ocasionar. |
| Urbanismo y medio ambiente | URB3 | Expedir los informes urbanísticos en un plazo máximo de 10 días hábiles. | Número de informes emitidos en plazo. | 5 | 0 | 0% | |
| Urbanismo y medio ambiente | URB4 | Tramitar las reclamaciones por incumplimiento del deber de conservación en un plazo máximo de 10 días hábiles. | Número de reclamaciones tramitadas en plazo. | 16 | 11 | 69% | |
| Urbanismo y medio ambiente | URB5 | 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. | 5 | 3 | 60% | |
| 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. | 2 | 2 | 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. | 122 | 122 | 100% | |
| Brigada de Obras | BRO3 | Atender, en el plazo máximo de una semana, los avisos para la retirada de enseres en la vía pública previo aviso al teléfono gratuito 900921922. | Número de avisos atendidos en plazo. | 2465 | 2465 | 100% | |
| Brigada de Obras | BRO4 | Establecer un sistema de información y aviso sobre control de plagas y vectores de interés en salud pública a través del teléfono 963645048, con intervención en espacios públicos, en un plazo máximo de 3 días hábiles. | Número de avisos atendidos en plazo. | 91 | 91 | 100% | |

| COMPROMISOS 2016-2017 | | | | RESUMEN | | | |
|-----------------------|------|---|--|----------------------|-------------------------|------------------|--|
| UNIDAD ORGANIZATIVA | Nº | DESCRIPCIÓN | INDICADOR | NUMERO TOTAL VALORES | NUMERO VALORES EN PLAZO | CUMPLIMIENTO (%) | OBSERVACIONES: |
| 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. | 2 | 2 | 100% | Abril: Ordenanza Municipal sobre Tenencia de Animales ; Junio: Ordenanza Municipal reguladora de la Convivencia Ciudadana |
| Serv. Sociales | SSO1 | Establecer un tiempo máximo de espera en cita previa que no supere los 20 días hábiles, para la primera entrevista en el Servicio de Información, Orientación y Valoración. | Número de solicitudes tramitadas en plazo. | 1262 | 1258 | 100% | |
| Serv. Sociales | SSO2 | Establecer un tiempo de tramitación de las prestaciones económicas municipales inferior a 45 días hábiles. | Número de prestaciones tramitadas en plazo. | 407 | 392 | 96% | |
| Serv. Sociales | SSO3 | Iniciar las intervenciones familiares en un plazo máximo de 5 días hábiles, desde la detección y/o notificación de la situación de riesgo. | Número de intervenciones realizadas en plazo. | 63 | 61 | 97% | |
| Serv. Sociales | SSO4 | Celebrar, al menos, 4 actividades de ocio y tiempo libre y 2 talleres socioculturales anuales, dirigidos al colectivo de personas mayores. | Programación anual y actividades realizadas. | 8 | 8 | 100% | Enero: "Baile y Merienda en CS Villa del Pilar"; Febrero: "Chi-Kung" y "Labores y convivencia"; Marzo: "Corte y confección" y "Sevillanas"; Abril: "Viaje a Benidorm"; Mayo: "Gerontogimnasia"; Junio: "Semana de los mayores" |
| 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 e información en temas de extranjería, y facilitar el acceso a los distintos recursos y servicios tanto municipales como supramunicipales. | Número de intervenciones realizadas en plazo. | 317 | 317 | 100% | |
| 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 una semana. | Número de intervenciones realizadas en plazo. | 12 | 12 | 100% | |
| Serv. Sociales | SSO7 | Celebrar, al menos, 4 Campañas Comunitarias de Información y sensibilización sobre Conductas Adictivas. | Programación anual y campañas realizadas. | 5 | 5 | 100% | Enero: "Programas de radio (Hablemos de Drogas)" y "Charlas colegios"; Marzo: "Campaña: En falles no falles"; Mayo: "Charla: El café de hui el pague jo"; Junio: "Campaña: Bebe sano, Vive sano" |
| Serv. Sociales | SSO8 | Celebrar, al menos, 8 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. | 8 | 8 | 100% | |

| COMPROMISOS 2016-2017 | | | | RESUMEN | | | |
|-----------------------|------|--|--|----------------------|-------------------------|------------------|---|
| UNIDAD ORGANIZATIVA | Nº | DESCRIPCIÓN | INDICADOR | NUMERO TOTAL VALORES | NUMERO VALORES EN PLAZO | CUMPLIMIENTO (%) | OBSERVACIONES: |
| Hacienda | HAC1 | Publicar el Presupuesto Municipal, incluyendo la descripción de las principales partidas presupuestarias, a través de la web municipal, en el plazo máximo de 1 mes desde su entrada en vigor. | Publicación en la Web en plazo. | 1 | 1 | 100% | Enero: Publicación del presupuesto prorrogado |
| 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 todas las solicitudes de fraccionamientos de pago de los recibos de vencimiento periódico y de aquellos que se encuentren en periodo ejecutivo, siempre que cumplan los requisitos legales. | Número de solicitudes tramitadas que cumplan los requisitos legales | 376 | 376 | 100% | |
| Hacienda | HAC4 | Publicar, en la Web Municipal, los informes trimestrales de ejecución presupuestaria, con indicación del cumplimiento o incumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera de las Administraciones Públicas, en el plazo de 5 días hábiles desde su tramitación por el órgano competente. | Publicaciones en la Web realizadas en plazo. | 2 | 2 | 100% | http://www.burjassot.org/portal-de-transparencia/economica |
| Hacienda | HAC5 | Publicar, en la Web Municipal, los informes trimestrales de seguimiento del Plan de Ajuste aprobado por la Corporación Municipal, con indicación del cumplimiento o incumplimiento de sus objetivo en el plazo de 5 días hábiles desde su tramitación por el órgano competente. | Publicaciones en la Web realizadas en plazo. | 2 | 2 | 100% | http://www.burjassot.org/portal-de-transparencia/economica |
| Hacienda | HAC6 | Publicar, en la Web Municipal, los informes trimestrales de morosidad en las operaciones comerciales de la entidad local, con indicación del período medio de pago a proveedores en el plazo de 5 días hábiles desde su tramitación por el órgano competente. | Publicaciones en la Web realizadas en plazo. | 2 | 2 | 100% | http://www.burjassot.org/portal-de-transparencia/economica |
| Hacienda | HAC7 | Notificar, a los ciudadanos que lo autoricen, en sus teléfonos móviles, mediante mensaje de texto o sms, el cargo de los recibos domiciliados | Número de notificaciones realizadas mediante mensaje de texto o sms. | 30707 | 30707 | 100% | |

| COMPROMISOS 2016-2017 | | | | RESUMEN | | | |
|------------------------------|------|---|------------------------------------|----------------------|-------------------------|------------------|----------------|
| UNIDAD ORGANIZATIVA | Nº | DESCRIPCIÓN | INDICADOR | NUMERO TOTAL VALORES | NUMERO VALORES EN PLAZO | CUMPLIMIENTO (%) | OBSERVACIONES: |
| 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. | 0 | 0 | --- | |
| 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 | 2 | 2 | 100% | |

NOTA: La presente publicación sustituye a la realizada el pasado mes de julio en la que no fue posible recabar las mediciones de todos los indicadores correspondientes a los compromisos del área de urbanismo y forma parte de las acciones correctoras que se están llevando a cabo para garantizar su cumplimiento y seguimiento.