

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.	12541	11256	90%	Las medidas correctoras adoptadas comprenden la reevaluación de los niveles de prestación del servicio y su próxima reformulación
Servicio Atención Ciudadano	SAC2	Entregar inmediatamente los certificados de empadronamiento solicitados de forma presencial.	Número de certificados de empadronamiento entregados de forma inmediata.	3927	3927	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.	149	149	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.	528	528	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.	795	795	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.	30	30	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, 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.	6	6	100%	Satisfacción global media del 96,7%
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%.	18	18	100%	Satisfacción global media del 98,6 %
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.	6	6	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%.	2	2	100%	Cursos en Febrero y Mayo. Satisfacción global media del 94,5%

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%.	8	8	100%	Satisfacción global media del 95%
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.	22	22	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	5	83%	El impacto de un rayo en el transmisor de Burjassot Radio durante la tormenta del 15 de junio ha provocado una avería que ha impedido la realización del programa en dicho mes
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%	Entidades Municipales: (1) Asociación Cultural Penya 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
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.	99	99	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.	0	0	---	
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.	0	0	---	
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.	1070	1070	100%	

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%	Campaña iniciada en el mes de abril
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.	140	140	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%	Campaña iniciada en el mes de abril
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.	5	5	100%	Febrero: Jornadas violencia sexual. Marzo: Acciones conmemorativas Día Internacional de la Mujer. Abril: Actividades celebración Día del Libre (Concurso Narrativa). Mayo: Pasarela por la igualdad de género. Junio: Taller de Teatro
Urbanism o 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.	274	274	100%	
Urbanism o 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.	3	3	100%	
Urbanism o y medio ambiente	URB3	Expedir los informes urbanísticos en un plazo máximo de 10 días hábiles.	Número de informes emitidos en plazo.	2	2	100%	
Urbanism o 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.	37	37	100%	
Urbanism o 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.	13	13	100%	
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.	21	21	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.	154	154	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.	2388	2388	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.	11	11	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.	1	1	100%	Junio: Ordenanza Municipal sobre Tenencia de Animales Potencialmente Peligrosos.
Serv. Sociales	SSO1	Establecer un tiempo máximo de espera en cita previa que no supere los 15 días naturales(*), para la primera entrevista en el Servicio de Información, Orientación y Valoración.	Número de solicitudes tramitadas en plazo.	1266	1229	97%	(* En la redacción del compromiso, donde dice "15 días naturales" debería decir "15 días hábiles"
Serv. Sociales	SSO2	Establecer un tiempo de tramitación de las prestaciones económicas municipales inferior a 30 días hábiles	Número de prestaciones tramitadas en plazo.	399	370	93%	
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.	66	66	100%	
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: "Chi - Kung", "Informática", "Labores y convivencia" y "Pintura en tela"; Febrero: "Visita Cultural Ontinyent"; Abril: "Corte y confección"; Mayo: "Bodas de Oro" y "Semana de 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.	289	289	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.	19	19	100%	
Serv. Sociales	SSO7	Celebrar, al menos, 4 Campañas Comunitarias de Información y sensibilización sobre Conductas Adictivas.	Programación anual y campañas realizadas.	2	2	100%	Mayo: Día Mundial Antitabaco; Junio: Taller Antitabaco
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%	

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.	2	2	100%	Enero: Presupuesto Prorrogado; Mayo: Presupuesto definitivo
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.	3	3	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	290	290	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/economica-financiera-y-presupuestaria/
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 objetivos 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/economica-financiera-y-presupuestaria
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/economica-financiera-y-presupuestaria
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.	25747	25747	100%	
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%	