

COMPROMISOS 2012				RESUMEN 2012			
UNIDAD ORGANIZATIVA	Nº	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	NUMERO TOTAL VALORES	NUMERO VALORES EN PLAZO	CUMPLIMIENTO (%)	OBSERVACIONES:
Servicio Atención Ciudadano	1	El tiempo de espera para ser atendido en el Servicio de Atención al Ciudadano será inferior a 10 minutos.	Estadísticas del Sistema Informatizado de Gestión de Colas.	26679	23859	89%	
Servicio Atención Ciudadano	2	Entregar inmediatamente los certificados de empadronamiento solicitados de forma presencial.	Número de certificados de empadronamiento entregados de forma inmediata.	6271	6271	100%	
Servicio Atención Ciudadano	3	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.	240	240	100%	
Policía Local	4	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.	1393	1393	100%	
Policía Local - Barrios	5	Mantener el contacto, al menos, mensual con asociaciones y agrupaciones vecinales, atendiendo los requerimientos puntuales de las mismas.	Memoria mensual de las actividades realizadas.	38	38	---	Se reformula para 2013
Policía Local (UMEB)	6	Intervenir ante situaciones de menores en riesgo ( <i>absentismo escolar, implicación en hechos delictivos, maltrato, violencia domestica y acoso escolar</i> ), derivando el caso, cuando proceda, a la fiscalía de menores, y siempre a los Servicios Sociales.	Número de intervenciones y derivaciones realizadas.	291	291	100%	
Policía Local (UMEB)	7	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.	2	2	40%	
Policía Local (GAG)	8	Atender a la víctimas in situ en primera instancia, poniéndoles en contacto con los servicios sanitarios y sociales.	Número de víctimas atendidas y derivaciones realizadas.	33	33	100%	

COMPROMISOS 2012				RESUMEN 2012			
UNIDAD ORGANIZATIVA	Nº	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	NUMERO TOTAL VALORES	NUMERO VALORES EN PLAZO	CUMPLIMIENTO (%)	OBSERVACIONES:
Policia Local (GAG)	9	Organizar e impartir, al menos, 3 cursos de defensa personal dirigidos a mujeres en situación de riesgo.	Programación anual y número de cursos impartidos.	2	2	67%	
Policia Local (GAG)	10	Organizar e impartir, al menos, 5 charlas en los colegios del Municipio que promuevan la concienciación de la juventud.	Programación anual y número de charlas impartidas.	8	8	100%	
Policia Local (Vehículos)	11	Retirar todos los vehículos abandonados en la vía pública en el plazo de 15 días hábiles, contados a partir de la finalización del procedimiento legal establecido.	Número de vehículos retirados en plazo.	76	76	100%	
Policia Local (UME)	12	Intervenir y mediar en todos los conflictos privados que alteren la convivencia y estén tipificados en la Ordenanza Municipal de Convivencia Ciudadana para evitar la apertura de procedimiento sancionador.	Número de intervenciones y mediaciones realizadas.	4	4	100%	
Políticas de Igualdad Y B.Social	13	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.	13	13	100%	Asociación Cultural Peña El Coet; Agrupación Musical Los Silos; Escuela Deportiva Los Silos C.F.; Agrupación De Fallas De Burjassot; 13 Comisiones Falleras; Asociación Cultural Y Deportiva - Comité De Árbitros; Grup D'esplai Burjassot Balla; Club De Tennis Burjassot; Club D'Atletisme Els Sitges; Club Baloncesto Burjassot; Club De Patinaje Artístico; Club De Gimnasia Ritmica L'Almara; Club Waterpolo Burjassot;
Políticas de Igualdad Y B.Social	14	Resolver en el plazo máximo de 15 días naturales las solicitudes de asociaciones para celebrar actos culturales y festivos.	Número de solicitudes resueltas en plazo.	186	180	97%	Se reformula el compromiso para 2013.
Políticas de Igualdad Y B.Social	15	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%	Plazo de presentación hasta el 3/12, Resolución 5/12, 34 Ayudas Concedidas
Políticas de Igualdad Y B.Social	16	Establecer una convocatoria anual de las Escuelas Deportivas Municipales para fomentar la práctica del deporte en el municipio.	Programación anual y actividades desarrolladas.	1	1	100%	Matrículas a partir del 5 de septiembre. 21 Actividades. Cursos iniciados en Octubre.

COMPROMISOS 2012				RESUMEN 2012			
UNIDAD ORGANIZATIVA	Nº	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	NUMERO TOTAL VALORES	NUMERO VALORES EN PLAZO	CUMPLIMIENTO (%)	OBSERVACIONES:
Políticas de Igualdad Y B.Social	17	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.	2215	2215	100%	
Políticas de Igualdad Y B.Social	18	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 celebrada en abril y mayo de 2012
Políticas de Igualdad Y B.Social	19	Agilizar la renovación del Registro de Entidades Locales, iniciando de oficio su tramitación, antes de 31 del enero de cada año.	Renovaciones iniciadas en plazo.	132	132	100%	Iniciado de oficio el 18 de enero
Políticas de Igualdad Y B.Social	20	Retirar en menos de una hora, los animales, vivos o muertos, de la vía pública, previo aviso al teléfono de la Policía Local 963642125.	Número de animales retirados en plazo.	60	60	100%	
Urbanismo y medio ambiente	21	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.	443	443	100%	
Urbanismo y medio ambiente	22	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.	11	11	100%	
Urbanismo y medio ambiente	23	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 mismo local.	Número de licencias tramitadas simultáneamente.	24	24	100%	
Urbanismo y medio ambiente	24	Expedir los informes urbanísticos en un plazo máximo de 10 días hábiles.	Número de informes emitidos en plazo.	10	9	90%	

COMPROMISOS 2012				RESUMEN 2012			
UNIDAD ORGANIZATIVA	Nº	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	NUMERO TOTAL VALORES	NUMERO VALORES EN PLAZO	CUMPLIMIENTO (%)	OBSERVACIONES:
Urbanismo y medio ambiente	25	Realizar, al menos, una campaña informativa anual sobre la implantación de la comunicación responsable en obras menores.	Programación anual y número de campañas realizadas.	0	0	0%	Se reformula para 2013
Urbanismo y medio ambiente	26	Conceder las licencias de segunda ocupación en un plazo máximo 15 días hábiles.	Número de licencias tramitadas en plazo.	96	92	96%	
Urbanismo y medio ambiente	27	Tramitar las reclamaciones por incumplimiento del deber de conservación en un plazo máximo de 10 días hábiles.	Número de reclamaciones tramitadas en plazo.	40	40	100%	
Urbanismo y medio ambiente	28	Convocar reuniones bilaterales, que fomenten la interacción entre el Ayuntamiento y la ciudadanía, con las asociaciones que formulen propuestas urbanísticas en el plazo de un mes desde su presentación.	Número de reuniones celebradas en plazo.	1	1	100%	
Urbanismo y medio ambiente	29	Difundir la aprobación de nuevas actuaciones urbanísticas, a través de la Web Municipal, en el plazo máximo de un mes desde su aprobación.	Publicación en la Web en plazo.	4	4	100%	
Urbanismo y medio ambiente	30	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.	25	25	100%	
Brigada de Obras	31	Atender en menos de 1 hora los avisos de emergencias recibidos a través del 112.	Número de avisos atendidos en plazo.	32	32	100%	
Brigada de Obras	32	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.	229	229	100%	
Brigada de Obras	33	Recoger los enseres en la vía pública en 24 horas, en días laborables.	Número de avisos atendidos en plazo.	1485	1485	---	Se reformula para 2013
Brigada de Obras	34	Reponer el mobiliario urbano en plazo máximo de 5 días laborables.	Número de avisos atendidos en plazo.	12	12	---	Se elimina para 2013 por falta de consignación presupuestaria.

COMPROMISOS 2012				RESUMEN 2012			
UNIDAD ORGANIZATIVA	Nº	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	NUMERO TOTAL VALORES	NUMERO VALORES EN PLAZO	CUMPLIMIENTO (%)	OBSERVACIONES:
Brigada de Obras	35	Realizar el mantenimiento de parques y jardines con atención de anomalías en un plazo máximo de 48 horas.	Número de avisos atendidos en plazo.	92	92	---	Se elimina para 2013 por falta de consignación presupuestaria.
Multas e infracciones	36	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%	1ª - Ordenanza Municipal sobre Tenencia de Animales Potencialmente Peligrosos. 2ª - Ordenanza de convivencia ciudadana 3ª - Ordenanzas de animales
Serv. Sociales	37	Establecer un tiempo máximo de espera en cita previa que no supere las 3 semanas, para el servicio de información, orientación y asesoramiento.	Número de solicitudes tramitadas en plazo.	2223	1742	78%	Se reformula para 2013
Serv. Sociales	38	Establecer un tiempo de tramitación de las prestaciones económicas municipales inferior a 60 días hábiles.	Número de prestaciones tramitadas en plazo.	608	597	98%	
Serv. Sociales	39	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.	70	70	100%	
Serv. Sociales	40	Celebrar, al menos, 2 actividades de ocio y tiempo libre anuales dirigidas al colectivo de 3ª edad.	Programación anual y actividades realizadas.	4	4	100%	Semana mayores (mayo-junio); Chi-Kung (octubre-noviembre-diciembre); Gerontogimnasia (octubre-noviembre-diciembre); Bodas Oro (diciembre)
Serv. Sociales	41	Informar trimestralmente a los ciudadanos de los servicios y actividades realizadas en el Centro Municipal de Servicios Sociales 'Isaac Peral'.	Programación de actividades del centro e informes realizados.	4	4	100%	
Serv. Sociales	42	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.	476	476	100%	

COMPROMISOS 2012				RESUMEN 2012			
UNIDAD ORGANIZATIVA	Nº	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	NUMERO TOTAL VALORES	NUMERO VALORES EN PLAZO	CUMPLIMIENTO (%)	OBSERVACIONES:
Serv. Sociales	43	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.	22	22	100%	
Serv. Sociales	44	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 celebrada a lo largo del curso escolar
Serv. Sociales	45	Realizar, semestralmente, Programas de Formación y/o Campañas a favor de la Igualdad de Género.	Número de programas y campañas realizadas.	5	5	100%	Semana de la dona (marzo); Día del libro (abril); Prevención cáncer de mama (mayo); Por ser mujer (octubre); Programación día Internacional contra la violencia de género (noviembre)
Serv. Sociales	46	Celebrar, al menos, 2 Campañas Comunitarias de Información y sensibilización sobre Conductas Adictivas.	Programación anual y campañas realizadas.	4	4	100%	Charlas en colegios (marzo-octubre); Día mundial sin tabaco (mayo); 'De qui depen?, depén de tu (noviembre); Día mundial del Sida (diciembre)
Hacienda	47	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: publicado el presupuesto prorrogado; junio: aprobado y publicado presupuesto definitivo;
Hacienda	48	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%	Publicado calendario en Web Municipal (desde diciembre 2011), bando de alcaldía (diciembre 2011) y BIM (Septiembre 2011).
Hacienda	49	Entregar inmediatamente los certificados de percepción de ayudas económicas solicitados de forma presencial.	Número de certificados entregados de forma inmediata.	74	74	100%	
Hacienda	50	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	51	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.	773	773	100%	