

COMPROMISOS 2018/2019				RESUMEN ANUAL 2018			
UD. ORGANIZATIVA	BLOQUE	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	NÚMERO TOTAL VALORES	NÚMERO 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	27.763	22.643	81,60%	Tiempo medio espera=12:44 minutos. 3/18: Debido al incumplimiento del compromiso se procede a tomar acciones correctoras, pedimos disculpas por no haber cumplido con él.2/19: Debido al reiterado incumplimiento del compromiso lo retiramos y formulamos nuevos compromisos en la Carta de Servicio 2019. Pedimos disculpas por no haber logrado cumplir a pesar de haber realizado acciones correctoras.
Servicio Atención Ciudadano	SAC2	Entregar inmediatamente los certificados de empadronamiento solicitados de forma presencial.	Número de certificados de empadronamiento entregados de forma inmediata.	5.556	5.556	100,00%	
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.	77	77	100,00%	6/18: A partir de junio se hace todo por la Sede Electrónica del Ayuntamiento. Se eliminará el compromiso en la siguiente Carta de Servicios.
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.	1.745	1.745	100,00%	
Policía Local (Ud. 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.	1.790	1.790	100,00%	2/19: Se adjuntan capturas de pantalla de las novedades de Vinfopol
Policía Local (Ud. 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 contactos mantenidos.	40	40	100,00%	3/18: 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 Ibáñez, Mestre Lope-José Carsí.2/19: Se adjuntan los partes de novedades de Policía

COMPROMISOS 2018/2019				RESUMEN ANUAL 2018			
UD. ORGANIZATIVA	BLOQUE	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	NÚMERO TOTAL VALORES	NÚMERO VALORES EN PLAZO	CUMPLIMIENTO (%)	OBSERVACIONES
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%.	Programación anual y número de acciones formativas realizadas con una satisfacción global media igual o superior al 80%.	9	9	100,00%	2/19: Valoración del 95,56% de satisfacción (se adjunta valoración del centro)
Policía 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%.	28	28	100,00%	2/19: Satisfacción del 93% (se adjuntan valoraciones de los centros e imágenes de Facebook)
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.	12	12	100,00%	2/19: Se adjuntan correos electrónicos y partes de novedades
Policía Local (GAG)	POL6	Organizar e impartir, al menos, 2 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%.	1	1	100,00%	2/19: El curso aún no ha terminado. Con este curso se han atendido todas las solicitudes de 2018, pero se deberían haber hecho dos cursos que es el compromiso especificado. Se procede a corregir el incumplimiento.
Policía 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%.	30	30	100,00%	2/19: Satisfacción global del 94,3%. Se adjuntan imágenes de Facebook. Se adjuntan valoraciones del centro.

COMPROMISOS 2018/2019				RESUMEN ANUAL 2018			
UD. ORGANIZATIVA	BLOQUE	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	NÚMERO TOTAL VALORES	NÚMERO VALORES EN PLAZO	CUMPLIMIENTO (%)	OBSERVACIONES
Policía 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.	16	16	100,00%	2/19: Se adjuntan partes de novedades de Policía.
Policía Local (Ud. 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.	10	10	100,00%	6/18: El programa de junio no se realiza por motivos ajenos a la policía: no funciona la radio. Pedimos disculpas por no haber cumplido este mes el compromiso.8/18: Mirar mes vacaciones2/19: Se adjuntan, parte de novedades de Policía y alguna imagen de Facebook. Destacar que el programa de junio no se realiza por motivos ajenos a Policía. No funciona la radio. Se adjunta correo electrónico.
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.	0	0	0,00%	
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.	132	132	100,00%	
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.	3	3	100,00%	

COMPROMISOS 2018/2019				RESUMEN ANUAL 2018			
UD. ORGANIZATIVA	BLOQUE	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	NÚMERO TOTAL VALORES	NÚMERO VALORES EN PLAZO	CUMPLIMIENTO (%)	OBSERVACIONES
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.	2	2	100,00%	
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	100,00%	4/18: 25/04/2018: Se realiza la reunión informativa con los padres.5/18: Presentación de solicitudes de infantil y primaria del 17 al 24 de mayo y de ESO del 17 al 28 de mayo.
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.	141	141	100,00%	1/19: Se remite carta de renovación a las entidades (registro de salida 09/01/2019)
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.	1	1	100,00%	

COMPROMISOS 2018/2019				RESUMEN ANUAL 2018			
UD. ORGANIZATIVA	BLOQUE	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	NÚMERO TOTAL VALORES	NÚMERO VALORES EN PLAZO	CUMPLIMIENTO (%)	OBSERVACIONES
Bienestar Social	BSO8	Realizar, semestralmente, Programas de Formación y/o Campañas a favor de la Igualdad de Género.	Número de programas y campañas realizadas.	10	10	100,00%	3/18: Del 5 al 8 de marzo: Actos conmemorativos Día Internacional de la Mujer.4/18: 19/04/2018: VII Concurso de Narrativa.5/18: Mayo: Pasarela por la Igualdad.6/18: Junio: Representación teatral; Taller teatro terapeutico; Foro participación.8/18: Agosto: Punto Violeta9/18: Septiembre: Cursos por la igualdad11/18: Noviembre: Clase biodanza; Representación teatral contra violencia machista; IX Volta a Peu12/18: Diciembre: Cuentacuentos para menores y adultos; Tríptico "Déjame jugar, déjame ser. Los juguetes no tienen sexo"1/19: Enero: Presentación libro "Dones Valencianes que han fet història"; VIII Concurso narrativa Isabel de Villena2/19: Febrero: Campaña "No me quieras tanto, quíereme mejor"; Taller "Naranja entera, naranja exprimida".
Bienestar Social	BSO9	Publicar anualmente el Registro Municipal de Asociaciones, a través de la Web Municipal, a los efectos de posibilitar una correcta política municipal de fomento del asociacionismo.	Publicación en la Web en plazo.	1	1	100,00%	12/18: En fecha 26/12/2018 se ha procedido a la actualización en la web.
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.	1.520	1.520	100,00%	

COMPROMISOS 2018/2019				RESUMEN ANUAL 2018			
UD. ORGANIZATIVA	BLOQUE	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	NÚMERO TOTAL VALORES	NÚMERO VALORES EN PLAZO	CUMPLIMIENTO (%)	OBSERVACIONES
Urbanismo y Medio Ambiente	URB1	Realizar la atención personalizada por parte de los técnicos municipales, mediante un sistema de cita previa disponible a través de la Web www.burjassot.org , todos los jueves hábiles en horario de 12:00 a 14:00 horas.	Puesta en marcha del servicio de cita previa y número de atencio-nes realizadas.	604	604	100,00%	
Urbanismo y Medio Ambiente	URB2	Conceder las solicitudes de ocupación de la vía pública con vados en el plazo máximo de un mes, siempre que cumplan todos los requisitos legales.	Número de solicitudes concedidas en plazo.	92	82	89,10%	2/19: Pedimos disculpas por no haber cumplido el compromiso en el presente mes. Iniciamos el procedimiento de no conformidad.
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.	0	0	0,00%	
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.	128	128	100,00%	
Brigada de Obras	BRO3	Poner en marcha un servicio para la retirada inmediata de enseres en la vía pública de lunes a viernes, en horario de mañana y tarde y sábados por la mañana	Puesta en marcha del servicio	117	117	100,00%	

COMPROMISOS 2018/2019				RESUMEN ANUAL 2018			
UD. ORGANIZATIVA	BLOQUE	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	NÚMERO TOTAL VALORES	NÚMERO VALORES EN PLAZO	CUMPLIMIENTO (%)	OBSERVACIONES
Multas e infracciones	MUL1	Realizar, al menos, 3 campañas informativas anuales con la finalidad de dar a conocer el contenido de la "Ordenanza Municipal de Convivencia Ciudadana" y de otras relacionadas, como la "Ordenanza Municipal Reguladora de la Tenencia de Animales", la "Ordenanza Municipal Reguladora de la Tenencia de Animales Potencialmente Peligrosos" o la "Ordenanza Municipal Reguladora sobre la Publicidad, Venta y Consumo de Alcohol y Tabaco".	Programación anual y campañas informativas realizadas.	3	3	100,00%	3/18: Marzo: Ordenanza reguladora de la tenencia de animales.12/18: Ordenanza Municipal Reguladora sobre la Publicidad, Venta y Consumo de Alcohol y Tabaco. Ordenanza Municipal de Convivencia Ciudadana.
Servicios 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.	2.348	2.202	93,80%	7/18: Se procede a analizar el incumplimiento del mes de Julio. Pedimos disculpas por este incumplimiento.9/18: Se procede a analizar el incumplimiento del mes de Septiembre. Pedimos disculpas por este incumplimiento.
Servicios Sociales	SSO2	Establecer un tiempo de tramitación de las prestaciones económicas municipales inferior a 45 días hábiles.	Número de prestaciones tramitadas en plazo.	559	553	98,90%	9/18: Procedemos a analizar la no conformidad , pedimos disculpas por el incumplimiento.
Servicios 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.	126	123	97,60%	9/18: Analizamos la No conformidad. Pedimos disculpas por el incumplimiento.
Servicios 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.	7	7	100,00%	3/18: Marzo: Viaje a Benidorm y "Chi-Kung"4/18: Abril: Viaje a Benidorm5/18: Mayo: Semana de los mayores.

COMPROMISOS 2018/2019				RESUMEN ANUAL 2018			
UD. ORGANIZATIVA	BLOQUE	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	NÚMERO TOTAL VALORES	NÚMERO VALORES EN PLAZO	CUMPLIMIENTO (%)	OBSERVACIONES
Servicios 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.	573	431	75,20%	2/19: Dado el reiterado incumplimiento se procede a reformular el compromiso. Pedimos disculpas por el incumplimiento.
Servicios 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.	38	38	100,00%	
Servicios Sociales	SSO7	Celebrar, al menos, 4 Campañas Comunitarias de Información y sensibilización sobre Conductas Adictivas.	Programación anual y campañas realizadas.	5	5	100,00%	3/18: Programas de radio (Hablemos de drogas) y charlas en los institutos; "El café de hui el pague jo"; "Día mundial sin tabaco".5/18: Mayo: "Menos cajetillas y más zapatilla"
Servicios 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	100,00%	
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	100,00%	

COMPROMISOS 2018/2019				RESUMEN ANUAL 2018			
UD. ORGANIZATIVA	BLOQUE	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	NÚMERO TOTAL VALORES	NÚMERO VALORES EN PLAZO	CUMPLIMIENTO (%)	OBSERVACIONES
Hacienda	HAC2	Publicar el calendario del contribuyente a través de la Web municipal y bando de alcaldía antes del 1 de febrero de cada ejercicio y en el primer boletín informativo municipal que se edite tras su aprobación.	Publicaciones realizadas en plazo.	1	1	100,00%	
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	183	183	100,00%	
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.	4	4	100,00%	3/18: http://transparencia.burjassot.org/economica-financiera-y-presupuestaria/cumplimiento-de-los-objetivos-de-estabilidad-presupuestaria-y-sostenibilidad-financiera/
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.	6	6	100,00%	3/18: http://transparencia.burjassot.org/economica-financiera-y-presupuestaria/cumplimiento-de-los-objetivos-de-estabilidad-presupuestaria-y-sostenibilidad-financiera/

COMPROMISOS 2018/2019				RESUMEN ANUAL 2018			
UD. ORGANIZATIVA	BLOQUE	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	NÚMERO TOTAL VALORES	NÚMERO VALORES EN PLAZO	CUMPLIMIENTO (%)	OBSERVACIONES
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.	3	3	100,00%	3/18: http://transparencia.burjassot.org/economica-financiera-y-presupuestaria/cumplimiento-de-los-objetivos-de-estabilidad-presupuestaria-y-sostenibilidad-financiera/
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.	37.271	37.271	100,00%	
Gobernación	PCI1	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	100,00%	2/19: Reunión celebrada 13 de Febrero
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	100,00%	3/18: Visita Ecoparque a Burjassot 6/18: Respeto arbolado 12/18: Importancia separación de residuos
Departamento de Comunicación	DCO2	Realizar, al menos, una campaña anual de concienciación cívica sobre el mantenimiento, limpieza, preservación y buen uso de los espacios públicos, con especial referencia a las obligaciones respecto a los animales de compañía	Programación anual y campañas informativas realizadas.	5	5	100,00%	5/18: Trabajo con escolares sobre recogida de excrementos 6/18: Rotulación mobiliario urbano 9/18: Reparto de folletos informativos por los hogares 12/18: Reconocimiento escolares participación Campaña de Limpieza 1/19: Más de 200 papeleras y jardineras de Burjassot lucen los dibujos ganadores de la campaña de limpieza "Queremos mejorar, ayúdanos"