

**EVALUACION SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS** (Datos desde el 1 de enero al 30 de junio 2014)

					EVALUACIÓN ENERO A JUNIO DE 2014			
Nº	Nº SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	REGISTRO	OBSERVACIONES	Nº TOTAL VALORES	VALORES EN FORMA Y/O PLAZO	

**SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (S.A.C.)**

1	SAC.1	Tiempo de espera: El tiempo de espera para la atención en el SAC será inferior a 10 Minutos.(Excepto en períodos de campañas de afluencia masiva:cobro de principales impuestos municipales como el IVTM, IBI, solicitud de ayuda a mayores de 60 años para vivienda, entrega de bono escolar, inscripción y reparto de tiquets para actividades en fiestas patronales)	Número de personas atendidas dentro del plazo- % de ciudadanos que esperan menos de 10 minutos.	Estadística mensual sobre tiempos de espera inferiores a 10 minutos obtenida del sistema informático de gestión de colas (Q-MATIC).	IMPLANTAMOS EN EL MES DE ABRIL LA CITA PREVIA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA, CON EL FIN DE MEJORAR EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDOS.	16529	15394	93.13%	
2	SAC.2	Certificados de empadronamiento. Se entregarán en el acto si se solicita de forma presencial.	Número de certificados de empadronamiento entregados de forma inmediata.	Número de certificados de empadronamiento entregados de forma inmediata mediante consulta de la base de datos informática de TAO: Libro de peticiones	LOS DIAS 17,18,20, 21 DE ENERO Y EL 20 DE MARZO NO SE PUDIERON EMITIR EN TOTAL 13 CERTIFICADOS DEBIDO A UN FALLO INFORMÁTICO QUE YA HA SIDO SUBSANADO.	1178	1161	98.56%	
3	SAC.3	Divulgación de servicios prestados por el SAC. Se realizará al menos una campaña anual de divulgación.	Número de campañas anuales.	Publicación en los medios, y en la web de la realización de la campaña.Nº de notas de prensa publicadas.	CAMPAÑA INFORMATIVA PREVISTA EN EL MES DE SEPTIEMBRE 2014	0	0	0%	
4	SAC.4	Entrega de documentos a los/las ciudadanos/as. Se entregarán en el acto si se personan en el SAC :Duplicados de los recibos, liquidaciones y cualquier	Número de documentos facilitados en los plazos previstos	Nº de documentos tributarios (estadística Q-MATIC).		3482	3482	100%	

EVALUACION SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS (Datos desde el 1 de enero al 30 de junio 2014)									
					EVALUACIÓN ENERO A JUNIO DE 2014			link IMÁGENES	
Nº	Nº SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	REGISTRO	OBSERVACIONES	Nº TOTAL VALORES	VALORES EN FORMA Y/O PLAZO	CUMPLIMIENTO %	
<b>PARTICIPACION CIUDADANA</b>									
5	PAR.1	•Fomento y la difusión de la participación ciudadana en los asuntos públicos . Se realizará como mínimo una campaña al año.	Número de campañas realizadas al año.	Publicación en los medios, y en la web de la realización de la campaña. Nº de notas de prensa publicadas.	PROGRAMA " MÉS A PROP TEU" DE LA D.G. DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PROGRAMA " DE TERTÚLIA AMB EL TEU ALCALDE" .	2	2	100%	link link
6	PAR.2	•Aprobación de un reglamento en materia de participación ciudadana. Se aprobará para promover e impulsar dicha participación, como parte integrante de la futura carta de participación ciudadana.	Acuerdo del Pleno y publicación en el B.O.P.	Publicación en el BOP anuncio con la aprobación definitiva y texto íntegro del Reglamento.	REGLAMENTO PREVISTO EN DICIEMBRE DE 2014.	0	0	0%	

**EVALUACION SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS** (Datos desde el 1 de enero al 30 de junio 2014)

					EVALUACIÓN ENERO A JUNIO DE 2014			 <b>IMÁGENES</b>
Nº	Nº SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	REGISTRO	OBSERVACIONES	Nº TOTAL VALORES	VALORES EN FORMA Y/O PLAZO	

**VIA PUBLICA**

7	MAN.1	•Plazas de aparcamiento. Realizar al menos 3 actuaciones destinadas a aumentar las plazas de aparcamiento de vehículos en el municipio.	Número de actuaciones realizadas al año	<p>Incorporación al expediente de un Estudio del parque móvil y plazas existentes y de determinación de zonas Aprobación de memorias de Registro de convenios</p> <p>Publicidad y difusión de las nuevas plazas de aparcamiento</p>	<p>1,CAMBIO DEL LADO DE APARCAMIENTO EN LA C/ FEDERICO PALLARDÓ(AUMENTO DEL 30%DEL Nº PLAZAS).</p> <p>2,CONSTRUCCIÓN Y ASFALTADO DEL APARCAMIENTO EN EL SOLAR AVDA. REYES CATÓLICOS JUNTO AL CEIP LA FILA (CREACIÓN DE 97 PLAZAS).</p>	2	2	66,67%	 
8	MAN.2	• Deficiencias en vía pública. Las respuestas a los avisos sobre deficiencias en vía pública, se contestarán en plazo máximo de 72 horas desde la puesta en conocimiento por el interesado.	Número de avisos atendidos en plazo	Registro de avisos recibidos en el área de mantenimiento sobre sobre contestaciones al ciudadano.		41	41	100%	

**EVALUACION SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS** (Datos desde el 1 de enero al 30 de junio 2014)

					EVALUACIÓN ENERO A JUNIO DE 2014			 <b>IMÁGENES</b>
Nº	Nº SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	REGISTRO	OBSERVACIONES	Nº TOTAL VALORES	VALORES EN FORMA Y/O PLAZO	

**POLICIA LOCAL**

9	POL.1	• Actuaciones urgentes* . Personación en el lugar de los hechos ante un requerimiento de actuación urgente en un máximo de nueve minutos.	Número de requerimientos atendidos en plazo	Programa de gestión policial, apartado de hora de conocimiento del hecho y apartado de hora de llegada al lugar	IMPLANTACIÓN DE UN PROGRAMA INFORMÁTICO PARA MEJORAR EL TIEMPO DE RESPUESTA	494	484	97,98%	
10	POL.2	• Violencia de género. Iniciar contactos con las víctimas de violencia de género a las que se les ha dictado una orden de alejamiento, en el plazo máximo de 48 horas desde la recepción de	Número de contactos y seguimientos realizados en plazo.	Programa de gestión policial.Fecha de Registro de entrada de la orden de Protección en Policía Local y fecha de la primera gestión encaminada a contactar con		10	10	100%	
11	POL.3	• Servicio de mediación policial. Intervenir en conflictos privados a través del servicio de mediación policial como máximo en 10 días hábiles desde la entrada del requerimiento.	Número de intervenciones dentro del plazo.	Programa de gestión policial. Fecha de registro de entrada en Ayuntamiento de la solicitud del servicio de mediación y fecha del primer contacto con interesado.		10	10	100%	 
12	POL.4	• Campañas sobre actuaciones policiales. Realizar al menos ocho campañas sobre actuaciones policiales (Tráfico, Seguridad, violencia de género...) diferentes a lo largo del año.	Número de campañas realizadas en plazo	Publicación en los medios, y en la web de la realización de la campaña. Nº de notas de prensa publicadas.		4	4	50%	  
13	POL.5	• Vehículos abandonados en vía pública .Retirar de la vía pública los vehículos abandonados para su destrucción en menos de 5 días hábiles desde la finalización de los plazos legales establecidos.	Número de vehículos retirados en el plazo	Programa de gestión policial.Fecha del cumplimiento de plazos legales para poder retirarlo y fecha de la retirada de la vía pública.		9	9	100%	
14	POL.6	• Vehículos cedidos por la persona titular para su destrucción. Retirar de forma gratuita el vehículo de la vía pública antes de 5 días hábiles desde la cesión de su titular, para su destrucción .	Número de vehículos retirados en plazo.	Programa de gestión policial. Fecha de la recepción del acta de cesión de vehículos en Policía Local y fecha de la retirada de la vía pública.		10	10	100%	

**EVALUACION SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS** (Datos desde el 1 de enero al 30 de junio 2014)

					EVALUACIÓN ENERO A JUNIO DE 2014			link IMÁGENES
Nº	Nº SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	REGISTRO	OBSERVACIONES	Nº TOTAL VALORES	VALORES EN FORMA Y/O PLAZO	

**COMERCIO**

15	COM.1	• Gestión continua y actualizada de la web del portal de las personas comerciantes.	Número de noticias publicadas.	Noticias publicadas en los distintos medios.		56	56	100%	link
16	COM.2	• Difusión de una guía comercial que se actualice anualmente.	Acreditación de la difusión de la guía comercial actualizada	Nº de notas de prensa publicadas.BIM Municipal y/o otros medios de difusión Inclusión de la guía en la web municipal.		19	19	100%	link link
17	COM.3	• Realizar un programa anual de actividades dinamizadoras del pequeño comercio y del sector de la hostelería , con un mínimo de 3 actividades anuales.	Número de actividades realizadas en el año.	Publicación en los medios, y en la web de la realización de las actividades. Nº de notas de prensa publicadas.		5	5	100%	link link

**EVALUACION SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS** (Datos desde el 1 de enero al 30 de junio 2014)

**EVALUACIÓN ENERO A JUNIO DE 2014**



Nº	Nº SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	REGISTRO	OBSERVACIONES	Nº TOTAL VALORES	VALORES EN FORMA Y/O PLAZO	CUMPLIMIENTO %	IMÁGENES	
									EMPLEO	

18	EMP.1	• Servicio de orientación e inserción laboral. Las solicitudes de cita previa se atenderán en un plazo máximo de 15 días hábiles	Número de solicitudes de orientación atendidas.	Fecha de la solicitud del servicio y fecha de la reunión realizada		734	734	100%		
19	EMP.2	• Realizar al menos una Campaña anual sobre la Difusión el servicio que presta el ADL, al empresariado local sobre bolsa de empleo, gestión de ofertas, Inserción laboral...etc	Número de campañas realizadas en plazo.	Publicación en los medios, y en la web de la realización de la campaña. Nº de notas de prensa publicadas.		4	4	100%		
20	EMP.3	• Realizar al menos una Campaña anual sobre la Difusión el servicio que presta la ADL, a las personas del municipio demandantes de empleo.	Número de campañas realizadas en plazo	Publicación en los medios, y en la web de la realización de la campaña. Nº de notas de prensa publicadas.		8	8	100%		
21	EMP.4	• Suscribir al menos un convenio de colaboración al año, en materia de inserción laboral con empresas colaboradoras con el Ayuntamiento de Alfafar.	Número de convenios suscritos en plazo	Registro de convenios		4	4	100%		
22	EMP.5	• Realizar al menos 3 acciones formativas al año, dirigidas a las personas desempleadas.	Número de actividades realizadas en el año	Publicación en los medios, de la realización de las acciones formativas. Nº de notas de prensa publicadas.		13	13	100%		

**EVALUACION SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS** (Datos desde el 1 de enero al 30 de junio 2014)

**EVALUACIÓN ENERO A JUNIO DE 2014**



Nº	Nº SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	REGISTRO	OBSERVACIONES	Nº TOTAL VALORES	VALORES EN FORMA Y/O PLAZO	CUMPLIMIENTO %
----	-------------	------------	-----------	----------	---------------	------------------	----------------------------	----------------

**SERVICIOS SOCIALES**

23	SS.1	• Realizar la intervención social, en un plazo máximo de 48 horas, de los casos urgentes de violencia de género, maltrato a menores y personas dependientes.	Número de casos atendidos en el plazo.	Anotación en el registro propio del área de la notificación de la situación de urgencia y la fecha de la intervención social.		12	12	100%
24	SS.2	• Ser atendidos/as por el Servicio de Información, orientación y asesoramiento de los Servicios Sociales Generales en un máximo de 20 días hábiles desde la petición de cita previa.	Número de solicitudes atendidas dentro del plazo	Registros de a solicitud de cita previa y la fecha de la atención por el Servicio en agenda electrónica	ENERO: NO HA SIDO POSIBLE RECOGER LOS DATOS DE LOS COMPROMISOS 24 Y 26 PUESTO QUE EL CAMBIO DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE CITAS HA PRODUCIDO LA PERDIDA DE TODOS LOS DATOS. FEBRERO: NO HA SIDO POSIBLE RECOGER LOS DATOS DE LOS COMPROMISOS 24 Y 26 PUESTO QUE EL CAMBIO DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE CITAS HA PRODUCIDO LA PERDIDA DE TODOS LOS DATOS.	1866	1863	99,84%
25	SS.3	• Ser atendidos/as por el Servicio Especializado de Familia e Infancia en menos de 15 días hábiles desde la derivación de la solicitud desde los Servicios Sociales generales.	Número de solicitudes atendidas dentro del plazo	Anotación en el registro propio del área de la derivación de la solicitud de atención y la fecha de la intervención .		25	25	100%
26	SS.4	• Ser atendidos/as por la Unidad de Atención a la Dependencia en un máximo de 15 días hábiles , desde la petición de cita previa.	Número de solicitudes atendidas dentro del plazo	Registros de a solicitud de cita previa y la fecha de la atención por el Servicio en agenda electrónica	FEBRERO: NO HA SIDO POSIBLE RECOGER LOS DATOS DE LOS COMPROMISOS 24 Y 26 PUESTO QUE EL CAMBIO DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE CITAS HA PRODUCIDO LA PERDIDA DE TODOS LOS DATOS.	245	245	100%
27	SS.5	• Iniciar las intervenciones familiares en menos de 10 días hábiles desde la notificación y/o detección de situaciones de riesgo en menores.	Número de intervenciones realizadas en plazo	Anotación en el registro propio del área de la notificación y/o detección de la presunción de situación de menores en riesgo y la fecha de la intervención .		31	31	100%
28	SS.6	• Gestionar, tramitar y resolver , incluyendo el pago de las ayudas municipales de emergencia social en un plazo máximo de 30 días hábiles.	Número de pagos realizados en plazo	Fecha en el registro general de la solicitud de ayuda económica y la fecha del pago material de la ayuda en contabilidad municipal.		342	342	100%
29	SS.7	• Resolver las solicitudes de Atención domiciliaria en el plazo máximo de un mes, incluyendo el traslado de la resolución a la persona interesada.	Número de solicitudes resueltas en plazo	Fecha en el registro general de la solicitud del servicio y la fecha de envío de la resolución		12	12	100%

EVALUACION SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS (Datos desde el 1 de enero al 30 de junio 2014)									
					EVALUACIÓN ENERO A JUNIO DE 2014				 <b>IMÁGENES</b>
Nº	Nº SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	REGISTRO	OBSERVACIONES	Nº TOTAL VALORES	VALORES EN FORMA Y/O PLAZO	CUMPLIMIENTO %	
<b>EDUCACION</b>									
30	EDU.1	• Gestionar, tramitar y resolver el derecho a percibir las ayudas municipales de material escolar (bono escolar) de forma generalizada y de oficio (no han de presentar solicitud) a todos los empadronados en Alfara, que se encuentren cursando los ciclos de	Número de beneficiarios que reúnen los requisitos del compromiso y número de bonos escolares emitidos	Datos de beneficiarios y	CAMPAÑA BONO ESCOLAR PREVISTA EN SEPTIEMBRE 2014.	0	0	0%	
31	EDU.2	• Realización de al menos 1 actividad al año, para reconocer a los/las estudiantes empadronados en el municipio y que cursen estudios de educación primaria, secundaria y bachillerato en centros públicos y concertados de éste y	Número de actividades de reconocimiento realizadas en plazo	Publicación en los medios, y en la web de la realización de las actividades. Nº de notas de prensa publicadas. Expediente del área	ACTIVIDAD PREVISTA EN SEPTIEMBRE DE 2014.	0	0	0%	

**EVALUACION SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS** (Datos desde el 1 de enero al 30 de junio 2014)

					EVALUACIÓN ENERO A JUNIO DE 2014			link IMÁGENES
Nº	Nº SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	REGISTRO	OBSERVACIONES	Nº TOTAL VALORES	VALORES EN FORMA Y/O PLAZO	

**CULTURA Y DEPORTES**

32	CUD.1	• Solicitudes de ocupación de espacios culturales, deportivos y juveniles, e infraestructuras, realizadas por las asociaciones, para celebrar actos :se contestará en un máximo de 10 días hábiles.	Número de solicitudes contestadas en plazo.	Diligencia haciendo constar la conformidad de las concejalías . Contestación a través de correo electrónico de ocupación de espacios e infraestructuras		96	96	100%	
33	CUD.2	• Realización de al menos 2 actividades al año, para fomentar y reconocer a los/las artistas y deportistas protagonistas de la sociedad de Alfafar.	Número de actividades realizadas al año.	Publicación en los medios, y en la web de la realización de las actividades. Nº de notas de prensa publicadas.	ENERO: EXPOSICION RICARDO LACREU EN ESPAI SOL. FEBRERO: EXPOSICION MARCOS VALERO I VICENT EN ESPAI JOVE SEQUER DE NELOT	2	2	100%	link link
34	CUD.3	• Realización trimestral de al menos 3 actividades lúdicas, deportivas y culturales en las plazas públicas del municipio.	Número de actividades realizadas al trimestre.  Registro de las publicaciones en los distintos medios, y dación de cuenta a los órganos de gobierno municipales	Publicación en los medios, y en la web de la realización de las actividades. Nº de notas de prensa publicadas.	ENERO: FIESTA CYBBYC EN PLAÇA SEQUER DE NELOT ( 4 ENERO) / CABALGATA REYES EN PLAÇA AJUNTAMENT (5 ENERO) FEBRERO: SANT ANTONI DEL PORQUET (16 FEBRERO) ABRIL: FIRA DEL LLLIBRE ALFAFAR 2014 (26 Y 27 ABRIL EN PLAZA POETA MIGUEL HERNANDEZ) / DIA INTERNACIONAL JAZZ 2014 (30 ABRIL EN PLAÇA AJUNTAMENT) MAYO: DECABIKE (11 MAYO - PZA. AJUNTAMENT) FERIA MEDIEVAL BARRIO ORBA EN CONMEMORACION XXV ANIVERSARIO COMPARSA AL-HOFRA (17 Y 18 MAYO ).	9	9	100%	link link link

EVALUACION SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS (Datos desde el 1 de enero al 30 de junio 2014)									
					EVALUACIÓN ENERO A JUNIO DE 2014			 <b>IMÁGENES</b>	
Nº	Nº SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	REGISTRO	OBSERVACIONES	Nº TOTAL VALORES	VALORES EN FORMA Y/O PLAZO		
<b>TERCERA EDAD</b>									
35	TER.1	• Realizar al menos 8 actividades en los centros de mayores del municipio ,incluidas en la programación anual.	Número de actividades realizadas.	Publicación en los medios, y en la web de la realización de las actividades. Nº de notas de prensa publicadas.		8	8	100%	
36	TER.2	• Escuela deportiva municipal de mayores. Realizar al menos 2 turnos de actividades en la escuela deportiva municipal de los mayores, incluidas en la programación anual.	Número de turnos de actividades realizadas.	Publicación en los medios, y en la web de la realización de los turnos de actividades. Nº de notas de prensa publicadas.		2	2	100%	

**EVALUACION SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS** (Datos desde el 1 de enero al 30 de junio 2014)

					EVALUACIÓN ENERO A JUNIO DE 2014			link IMÁGENES
Nº	Nº SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	REGISTRO	OBSERVACIONES	Nº TOTAL VALORES	VALORES EN FORMA Y/O PLAZO	

**IGUALDAD**

37	IGU.1	• Realización de al menos 5 actividades incluidas en la Programación de la semana en que se conmemora el Día Internacional de la Mujer.	Número de actividades realizadas.	Publicación en los medios, y en la web de la realización de las actividades. Nº de notas de prensa publicadas.		5	5	100%	link
38	IGU.2	• Realización de al menos 3 actividades incluidas en la Programación anual formativa y divulgativa de prevención de la violencia de género.	Número de actividades realizadas.	Publicación en los medios, y en la web de la realización de las actividades. Nº de notas de prensa publicadas.	ACTIVIDADES PREVISTAS EN <b>NOVIEMBRE 2014</b>	1	1	33%	link
39	IGU.3	• Aprobación del Reglamento Municipal del uso no sexista del lenguaje	Acuerdo del Pleno y publicación en el B.O.P.	Publicación en el BOP anuncio con la aprobación definitiva y texto íntegro del Reglamento.		1	1	100%	link

**EVALUACION SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS** (Datos desde el 1 de enero al 30 de junio 2014)

					EVALUACIÓN ENERO A JUNIO DE 2014			 <b>IMÁGENES</b>
Nº	Nº SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	REGISTRO	OBSERVACIONES	Nº TOTAL VALORES	VALORES EN FORMA Y/O PLAZO	

**ARCHIVOS Y BIBLIOTECAS**

40	BIB.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alta como socio/a de la biblioteca en el acto , con préstamo bibliotecario inmediato</li> </ul>	Número de altas realizadas en el acto.	Anotación del alta en el programa de bibliotecas y anotación en dicho programa de la entrega de libros en su caso	MARZO: 7 con préstamo inmediato	128	128	100%	
41	BIB.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar y resolver las peticiones de préstamo interbibliotecario en el plazo máximo de siete días hábiles, incluyendo la entrega a la persona solicitante.(Red de lectura pública Generalitat Valenciana)</li> </ul>	Número peticiones de préstamos interbibliotecarios resueltos en plazo.	Anotación de las fechas solicitud y entrega del libro en el programa de bibliotecas		2	2	100%	

**EVALUACION SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS** (Datos desde el 1 de enero al 30 de junio 2014)

					EVALUACIÓN ENERO A JUNIO DE 2014			link IMÁGENES
Nº	Nº SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	REGISTRO	OBSERVACIONES	Nº TOTAL VALORES	VALORES EN FORMA Y/O PLAZO	

**SANIDAD Y CONSUMO**

42	SANCO.1	•Realización de al menos dos campañas divulgativas, incluidas en la programación anual de salud.	Número de campañas realizadas.	Publicación en los medios, y en la web de la realización de las campañas. Nº de notas de prensa publicadas.	FERIA DE LA SALUD EN ABRIL 2014	2	2	100%	link
43	SANCO.2	•Realización de al menos un convenio de colaboración al año, en materia de sanidad y/o consumo.	Número de convenios suscritos en plazo	Registro de convenios	CONVENIOS: COLEGIO OFICIAL DE DIETISTAS Y ASOCIACIÓN PROTECTORA FELINA " DEJANDO HUELLAS"	1	1	100%	link link

**EVALUACION SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS** (Datos desde el 1 de enero al 30 de junio 2014)

					EVALUACIÓN ENERO A JUNIO DE 2014			link IMÁGENES
Nº	Nº SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	REGISTRO	OBSERVACIONES	Nº TOTAL VALORES	VALORES EN FORMA Y/O PLAZO	

**CARÁCTER GENERAL**

44	GEN.1	• Quejas y sugerencias : Las respuestas a las quejas o sugerencias de cualquier servicio municipal se transmitirán a la persona interesada en un plazo máximo de 20 días hábiles.	Número de quejas cuya contestación es transmitida al ciudadano en plazo.	Sistema informático TAO (PAC- Q y S).	CONTESTADAS EN UN PLAZO DE 20 DIAS	35	35	100%	
45	GEN.2	• Ordenanzas y Reglamentos municipales actualizados , se publicarán en la web en plazo máximo de 5 días hábiles desde su entrada en vigor.	Número de publicaciones realizadas en plazo.	Fecha de aprobación de las ordenanzas y fecha de publicación de la ordenanza en la Web	ENERO: No se han remitido ninguna por los departamentos. FEBRERO: Se colgaron posterioridad en la web (acción inmediata) y se ha realizado ficha de acción correctora. MARZO: No se ha presentado ninguna. ABRIL: No se ha presentado ninguna. MAYO: No se ha presentado ninguna. JUNIO: No se ha presentado ninguna.	3	0	0%	link
46	GEN.3	• Difundir y divulgar el valenciano en las actividades culturales, deportivas y todas aquellas que promueva el Ayuntamiento, tanto por medio de los folletos informativos como en las redes	Número de folletos e inserciones en las redes sociales en valencià.	Publicación en los medios, y en la web de la realización de las actividades.		59	35	100%	link

**EVALUACION SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS** (Datos desde el 1 de enero al 30 de junio 2014)

					EVALUACIÓN ENERO A JUNIO DE 2014			 <b>IMÁGENES</b>
Nº	Nº SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	REGISTRO	OBSERVACIONES	Nº TOTAL VALORES	VALORES EN FORMA Y/O PLAZO	

**URBANISMO**

47	URB.1	• Retirada de muebles y enseres. Se retirarán en el plazo máximo de 4 días hábiles desde la solicitud de retirada.	Número de recogidas realizadas en plazo.	Registro de solicitud en el punto de información y fecha de prestación del servicio de recogida		788	788	100%	
48	URB.2	• Licencias de edificación (obras mayores).La resolución y envío de su notificación se realizará en un plazo máximo de 40 días hábiles.	Número de expedientes resueltos y notificaciones enviadas en plazo.	Fecha de solicitud en registro de entrada en el SAC y fecha de la notificación de la resolución de Alcaldía.		3	3	100%	
49	URB.3	• Licencias de primera y segunda ocupación.La resolución y envío de su notificación se realizará en un plazo máximo de 15 días hábiles.	Número de expedientes resueltos y enviados en plazo	Fecha de solicitud en registro de entrada en el SAC y fecha de la notificación de la resolución de Alcaldía.		62	62	100%	
50	URB.4	• Licencias obras menores. La resolución y envío de su notificación se realizará en un plazo máximo de 10 días hábiles.	Número de expedientes resueltos y notificaciones enviadas en plazo.	Fecha de solicitud en registro de entrada en el SAC y fecha de la notificación de la resolución de Alcaldía.		70	70	100%	
51	URB.5	• Informes y certificados urbanísticos . Se emitirán y enviarán a la persona interesada en plazo máximo de 15 días hábiles	Número de informes y certificados emitidos y enviados en plazo	Fecha de solicitud en registro de entrada en el SAC y fecha deregistro de salida del informe y/o certificado	Errores en la toma de datos y la translación de los mismos subsanándolo a plicando una nueva herramienta informática.	25	23	92%	

**EVALUACION SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS** (Datos desde el 1 de enero al 30 de junio 2014)

					EVALUACIÓN ENERO A JUNIO DE 2014			link IMÁGENES
Nº	Nº SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	REGISTRO	OBSERVACIONES	Nº TOTAL VALORES	VALORES EN FORMA Y/O PLAZO	

**MODERNIZACION**

52	MOD.1	• Incrementar anualmente al menos 1 servicio telemático vía web.	Número de servicios incrementados en plazo	Fecha de incorporación a la web del nuevo servicio telemático	ABRIL PROYECTO CITA PREVIA	1	1	100%	
53	MOD.2	• Realizar anualmente al menos 1 campaña de divulgación de e-administración.	Número de campañas de divulgación en plazo	Publicación en los medios, y en la web de la realización de las campañas. Nº de notas de prensa publicadas.	PREVISTO EN <b>NOVIEMBRE 2014</b>	0	0	0%	
54	MOD.3	• Editar electrónicamente una guía del buen uso de las Tecnologías de la información (TICs) para el municipio.	Número de guías de uso TICs, editadas en la web	Fecha de incorporación de la guía en la web	PREVISTO EN <b>OCTUBRE 2014</b>	0	0	0%	

**EVALUACION SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS** (Datos desde el 1 de enero al 30 de junio 2014)

					EVALUACIÓN ENERO A JUNIO DE 2014			
Nº	Nº SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	REGISTRO	OBSERVACIONES	Nº TOTAL VALORES	VALORES EN FORMA Y/O PLAZO	

**SECRETARIA GENERAL**

55	SEC.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicar en la web del Ayuntamiento el orden del día de las sesiones del Ayuntamiento Pleno el mismo día que se convoquen.</li> </ul>	Número de publicaciones en la web realizadas en plazo	Fecha de convocatoria y fecha de publicación en la web	FEBRERO: Se colgó con posterioridad en la web (acción inmediata) y se ha realizado ficha de acción correctora. MAYO: Pleno 23/05/14 JUNIO: Pleno 12/06/14 Pleno 26/06/14	8	7	88%	
56	SEC.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicación en la web municipal del extracto de los acuerdos adoptados por el Ayuntamiento pleno en el plazo de 10 días hábiles desde la celebración de la sesión correspondiente.</li> </ul>	Número de publicaciones en la web, realizadas en plazo	Fecha de la sesión y fecha de publicación en la web		8	8	100%	
57	SEC.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la tramitación y gestión de las bajas del Padrón municipal en un máximo de 3 días hábiles desde la recepción del fichero del INE.</li> </ul>	Número de bajas tramitadas en plazo	Fecha de recepción del fichero INE y fecha de remisión del fichero tratado		725	725	100%	

**EVALUACION SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS** (Datos desde el 1 de enero al 30 de junio 2014)

					EVALUACIÓN ENERO A JUNIO DE 2014			 <b>IMÁGENES</b>	
Nº	Nº SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	REGISTRO	OBSERVACIONES	Nº TOTAL VALORES	VALORES EN FORMA Y/O PLAZO		CUMPLIMIENTO %
<b>HACIENDA</b>									
58	HAC.1	• Bonificaciones fiscales : Se publicarán todas las bonificaciones en la web municipal antes del día 15 de enero.	Publicación en la web,dentro del plazo	Registro Web	NO SE HAN MODIFICADO PORQUE COINCIDEN CON LAS DEL AÑO 2013	1	1	100%	
59	HAC.2	• Calendario de las personas contribuyentes: Se publicará en la web municipal, antes del 15 de enero.	Publicación en la web,dentro del plazo	Registro Web	FECHA DE PUBLICACIÓN 14 DE ENERO 2014	1	1	100%	
60	HAC.3	• Pago de tributos en 10 mensualidades sin interés. Se concederán en el acto, todas las solicitudes de fraccionamiento de pago en 10 mensualidades sin interés , de los siguientes tributos de vencimiento periódico : IBI,Vehículos,IAE y vados.	Número de solicitudes realizadas en plazo y concesiones realizadas	Expediente, Fecha solicitud en el programa informático. Registro de Ficheros C-19 enviados al Banco y número de solicitudes incorporadas a los ficheros	ENERO: Empiezan los cobro en febrero. FEBRERO: F.E. al banco 31/01. F. Proceso: 05/02/14. MARZO: F.E. Banco 4/3. F. Proceso: 6/3. ABRIL: F. Envío 2/4. F. Proceso: 7/4. MAYO: F. Envío al Banco 2/5 JUNIO: F. Envío: 6/6 F. Proceso:10/6	4203	4201	99,95%	
61	HAC.4	• Descuento del 5 % del pago de tributos domiciliados . Se concederán a todos los recibos pagados mediante domiciliación bancaria de los siguientes tributos de vencimiento periódico :	Número de cobros domiciliados bonificados.	Listado de titulares de recibos domiciliados con deudas en ejecutiva. Registros de ficheros C-19 enviados al Banco		14023	14023	100%	
62	HAC.5	• Bandos informando de los plazo de cobro de los siguientes tributos de vencimiento periódico : IBI,Vehículos,IAE y vados. Se realizarán al inicio, a mitad y al final del periodo de cobro.	Número de bandos realizados en plazo	Informe del servicio de notificaciones indicando la fecha en la que ha efectuado el bando		9	9	100%	
63	HAC.6	• Envío de aviso de tributos domiciliados.Se enviará por correo al domicilio de las personas contribuyentes los avisos indicando la fecha de cargo en el banco y el importe a pagar y si tienen deuda en ejecutiva al menos 10 días hábiles antes del cargo en su cuenta bancaria.	Número de avisos enviados en plazo.	Fecha del albarán cuñado por correos	MAYO: LOS QUE NO SE HAN ENVIADO HA SIDO POR FALTA DE DATOS.	14462	14455	99,95%	
64	HAC.7	• Envío de recibos de tributos no domiciliados .Se enviará por correo al domicilio de las personas contribuyentes los recibos de los tributos de vencimiento periódico , en la primera quincena del periodo de cobro.	Número de recibos enviados en plazo	Fecha del albarán cuñado por correos	MAYO: LOS QUE NO SE HAN ENVIADO HA SIDO POR FALTA DE DATOS.	10585	10524	99,52%	