



Carta de servicios Policía Municipal

Servicio	Compromiso	Indicador	Fuente datos	Objetivo	Valor_2	Ene Feb Marz Abril Mayc Juni Julic Ago: Sept Octu Novi Dicie												ANUAL	Resultado					
Servicios generales y de ayuda a la ciudadanía	Durante el 50% de las jornadas de trabajo anuales se podrá atender verbalmente en euskera	Porcentaje de turnos con agentes capacitados para atender en euskera	Calendario de trabajo	>= 50%	50%	66%	58%	55%	52%	61%	64%	55%	61%	83%	71%	65%	73%		64%					
	La valoración de las personas encuestadas respecto a la amabilidad en la atención será de buena o muy buena en el 90% de los casos	Valoración media sobre la amabilidad en el trato	Encuesta de satisfacción	>=90%	90%														95%					
	El número anual de quejas por el trato ofrecido no será superior a cinco	Número de quejas	Registro de AQS de la OAC	<5	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0				1					
Prevención y seguridad ciudadana	Dos agentes, como mínimo, prestarán el servicio las 24 horas del día, los 365 días del año	Porcentaje de turnos con 2 o 3 agentes de servicio	Calendario de trabajo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%					
		Dos agentes por turno				84%	89%	82%	77%	90%	82%	97%	100%	70%	70%	73%	77%		83%					
		Tres agentes por turno				16%	11%	18%	23%	10%	18%	1%	0%	30%	30%	27%	23%		17%					
		Un agente por turno				0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%		0%					
		Turnos con dos agentes				78	77	76	69	82	74	90	93	63	65	66	72		905					
		Turnos con tres agentes				15	10	17	21	9	16	1	0	27	28	24	21		189					
		Turnos un agente				0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0		2					
	El 90% de los avisos serán atendidos en un plazo inferior a 4 minutos mediante el desplazamiento de una patrulla, en el resto de casos con necesidad de atención inmediata se solicitará colaboración a otras policías	Porcentaje de avisos atendidos en plazo	Partes de servicio	>=90%	90%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%		100%					
		Avisos atendidos en plazo				161	190	189	164	226	209	160	208	158	152	182	195		2194					
		Número de avisos atendidos				161	190	189	165	227	209	160	208	158	152	182	196		2197					
Policía judicial	El 100% de solicitudes de intervención por acciones violentas serán atendidas en el mismo momento de su recepción	Porcentaje de solicitudes de intervención por acciones violentas atendidas en plazo	Partes de servicio	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	#####	100%	100%	100%	100%	100%		100%					
		Solicitudes atendidas en plazo				4	5	5	5	1	6	0	1	6	4	4	6		47					
		Número de solicitudes atendidas				4	5	5	5	1	6	0	1	6	4	4	6		47					
Tráfico	La valoración de las personas encuestadas respecto al servicio de regulación del tráfico en centros escolares en horarios de entrada y salida y en zonas comerciales en horario de mayor afluencia será de normal, buena o muy buena en el 80% de los casos	Valoración media respecto al servicio de regulación de tráfico en zonas escolares	Encuesta de satisfacción	>=80%	80%														87%					
		El 75% de los atestados de tráfico se elaborarán en un plazo inferior a 15 días desde su solicitud y en 30 días el resto				Porcentaje de atestados elaborados en plazo	Registro de solicitudes	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	
						Elaboración inferior a 15 días				>=75%	100%	100%	80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	83%	100%		95%	
						Elaboración entre 15 y 30 días				<=25%	0%	0%	20%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	17%	0%		5%
						Elaborados en menos de 15 días					1	3	4	1	4	2	3	3	6	5	5	1		38
						Elaborados entre 15 y 30 días					0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0		2
Número de atestados		1	3	5	1	4	2	3	3	6	5	6	1		40									
Tramitaciones administrativas	El 90% de las tarjetas de vehículos de personas con movilidad reducida se tramitarán en menos de 24 horas y el resto en menos de 72 horas	Porcentaje de tarjetas tramitadas en plazo	Registro de solicitudes	100%	100%	#####	100%	100%	100%		100%	100%							100%					
		Tramitadas en menos de 24 horas				>=90%	#####	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%					
		Tramitadas entre 27 y 72 horas				<=10%	#####	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		0%				
		Tramitadas en menos de 24 horas					0	3	4	3	1	3	2	2	5	2	3	2		30				
		Tramitadas entre 27 y 72 horas					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0				
		Número de tarjetas tramitadas					0	3	4	3	1	3	2	2	5	2	3	2		30				
	Las reservas de espacio se tramitarán en un máximo de 24 horas	Porcentaje de reservas de espacio tramitadas en plazo	Registro de solicitudes	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%						
		Reservas tramitadas en plazo					7	7	7	5	6	1	1	2	6	3	8	5		58				
		Número de reservas tramitadas					7	7	7	5	6	1	1	2	6	3	8	5		58				

	La valoración de las personas encuestadas respecto a la rapidez en la tramitación será de buena o muy buena en el 90% de los casos	Valoración media respecto a la rapidez en la tramitación	Encuesta de satisfacción	>=90%	90%													96%
<b>Protección civil</b>	La valoración de las personas encuestadas respecto a los planes para situaciones de emergencia y planes de contingencias para supuestos de nevadas, fiestas, inundaciones... será de normal, buena o muy buena en el 90% de los casos	Valoración media respecto al servicio	Encuesta de satisfacción	>=90%	90%													97%
	El número anual de quejas relativas al desarrollo de estos planes no será superior a cinco	Número de quejas	Registro de AQS de la OAC	<5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Avisos, quejas y sugerencias</b>	Al menos el 80% de los AQS relacionados con Policía Municipal se contestarán en un plazo de 10 días naturales y el resto en un plazo máximo de 20 días naturales	% de quejas y sugerencias contestadas en plazo	Registro de AQS de la OAC	100%	100%	100%	100%	#####	100%	100%	100%	#####	#####	100%	#####	#####	#####	100%
		Contestadas en 10 días o menos		>=80%	100%	100%	#####	100%	100%	100%	#####	#####	100%	#####	#####	#####	100%	
		Contestadas entre 11 y 20 días		<=20%	0%	0%	#####	0%	0%	0%	#####	#####	0%	#####	#####	#####	0%	
		AQS contestados en 15 días o menos			1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	6	
		AQS contestados entre 16 y 25 días			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Número de AQS recibidos		1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	6				

**Leyenda**  
Objetivo alcanzado  
Objetivo no alcanzado

