



Carta de servicios Policía Municipal

Servicio	Compromiso	Indicador	Fuente datos	Objetivo	Valor 2	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Resultado	Observaciones	
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%	76,34%	84,52%	84,95%	82,22%	87,10%	83,33%	78,49%	68,82%	87,78%	77,42%	58,89%	58,06%	81,51%		
	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%														82%	
Prevención y seguridad ciudadana	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	0	0	0	0	0	0	1	0	1		
	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%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,91%		
	Dos agentes por turno					63,44%	58,33%	49,46%	56,67%	68,82%	85,56%	98,92%	100,00%	92,22%	79,57%	97,78%	98,92%	79%		
	Tres agentes por turno					36,56%	41,67%	50,54%	43,33%	31,18%	14,44%	1,08%	0,00%	6,67%	20,43%	2,22%	1,08%	21%		
Policía judicial	Un agente por turno					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0%		
	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%	100,00%	99,10%	100,00%	99,25%	100,00%	99,22%	98,95%	99,21%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,66%	
	La valoración de las personas encuestadas respecto a la rapidez en el servicio será de buena o muy buena en el 90% de los casos	Valoración media sobre la rapidez en el servicio	Encuesta de satisfacción	>=90%	90%														86%	
Tráfico	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%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100,00%		
	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%														87,80%	
Tramitaciones administrativas	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					100%	100%	100%	67%	75%	100%		75%	100%		100%		89%		
	Elaboración entre 15 y 30 días					0%	0%	0%	33%	25%	0%		25%	0%		0%		11%		
	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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Protección civil	Tramitadas en menos de 24 horas					100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
	Tramitadas entre 24 y 72 horas					0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
	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%	100%		
Avisos, quejas y sugerencias	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%													86%		
	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%														88,4%	
Avisos, quejas y sugerencias	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		
	Al menos el 80% de los AQS relacionados con Policía Municipal se contestarán en un plazo de 15 días naturales y el resto en un plazo máximo de 30 días naturales	% de quejas y sugerencias contestadas en plazo	Registro de AQS de la OAC	100%	100%	67%	100%	40%		100%						100%	100%	100%	76%	
	Contestadas en 15 días o menos					0%	100%	40%		100%					100%	100%	100%	65%		
	Contestadas entre 16 y 30 días					67%	0%	0%		0%					0%	0%	0%	12%		