



SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS	
AÑO	2020

Servicio	Compromiso	Indicador	Fuente datos	Objetivo	Valor	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	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%	86,00%	72,40%	86,00%	83,00%	77,40%	74,40%	68,80%	73,00%	75,60%	71,00%	76,70%	71,00%	77,40%	
	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%													85,24%	
	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	0	0	1	1
Prevención y seguridad ciudadana	Dos agentes, como mínimo, prestarán el servicio las 24 horas del día, los 366 días del año	Porcentaje de turnos con 2 o 3 agentes de servicio	Calendario de trabajo	100%	100%	100,00%	100,00%	95,70%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	92,47%	97,78%	100,00%	100,00%	100,00%	98,82%	
		Dos agentes por turno				66,67%	90,80%	95,70%	50,00%	49,46%	82,22%	100,00%	92,47%	93,33%	63,44%	88,89%	86,02%	80%	
		Tres o más agentes por turno				33,33%	9,20%	0,00%	50,00%	50,54%	17,78%	0,00%	0,00%	4,44%	36,56%	11,11%	13,98%	19%	
		Un agente por turno				0,00%	0,00%	4,30%	0,00%	0,00%	0,00%	7,53%	2,22%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1%	
	El 90% de los avisos serán atendidos en un plazo inferior a 3 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%	100,00%	99,42%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,95%
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%													87,27%		
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%	100,00%	100,00%	-	100,00%	100,00%	100,00%	-	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	-	100,00%	
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%													87,80%	
	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%	83%	50%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%
Elaboración entre 15 y 30 días	<=25%	0%	17%	50%	0%	0%	0%	0%	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	
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%	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 24 y 72 horas				<=10%	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%	
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%													79,16%		
Protección civil	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%													96,0%	
	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	0
Avisos, quejas y sugerencias	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%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	-	100%	-	-	-	100%	
		Contestadas en 15 días o menos				>=80%	100%	100%	-	100%	100%	100%	-	100%	-	-	-	100%	
		Contestadas entre 16 y 30 días				<=20%	0%	0%	-	0%	0%	0%	0%	-	0%	-	-	-	0%

Objetivo alcanzado	
Objetivo próximo a ser alcanzado	
Objetivo no alcanzado	