



SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS	
AÑO	2021

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%	65,60%	69,00%	67,00%	58,00%	66,00%	57,00%	58,00%	63,00%	60,00%	60,00%	61,00%	55,00%	62,62%
	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%														86,70%
	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	0
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%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
		Dos agentes por turno				95,70%	86,90%	77,42%	84,44%	92,47%	86,67%	100,00%	100,00%	84,44%	86,02%	98,89%	89,90%	90%
		Tres o más agentes por turno				4,30%	13,10%	22,58%	15,56%	7,53%	13,33%	0,00%	0,00%	15,56%	13,98%	1,11%	10,10%	10%
		Un agente por turno				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	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%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
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%														81,00%
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%	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%													82,00%
		Porcentaje de atestados elaborados en plazo	Registro de solicitudes	100%	100%	-	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	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	>=75%		-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Elaboración entre 15 y 30 días	<=25%		-	0%	0%	0%	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
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%
		Tramitadas en menos de 24 horas		>=90%	-	100%	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%	0%													
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%													88,6%
	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
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%
		Contestadas en 15 días o menos		>=80%	100%	-	-	-	-	100%	100%	-	100%	-	100%	-	100%	-
		Contestadas entre 16 y 30 días		<=20%	0%	-	-	-	-	-	0%	0%	-	0%	-	0%	-	0%

Objetivo alcanzado ■
 Objetivo próximo a ser alcanzado ■
 Objetivo no alcanzado ■