

SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS
AÑO 2022

													_						
Servicio	Compromiso	Indicador	Fuente datos	Objetivo	Valor	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%	60%	70%	78%	69%	82%	74%	88%	65%	70%	78,00%	74,00%	75,00%	72,89%	
	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%													90,00%	
	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				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%	100,00%	100,00%	100,00%	93,33%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,45%	
	del dia, los 500 dias del allo	Dos agentes por turno	liabajo			86,02%	91,67%	97,85%	88,89%	72,04%	65,56%	98,92%	98,92%	86,67%	79,57%	94,44%	91,40%	87,67%	
		Tres o más agentes por turno				13,98%	8,33%	2,15%	11,11%	27,96%	27,78%	1,08%	1,08%	13,33%	20,43%	5,56%	8,60%	11,78%	1
		Un agente por turno				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,55%	1
		Turnos con dos agentes				80	77	91	80	67	59	92	92	78	74	85	85	960	
		Turnos con tres agentes				13	7	2	10	26	25	1	1	12	19	5	8	129	
		Turnos un agente				0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6	
		Turnos de trabajo				93	84	93	90	93	90	93	93	90	93	90	93	1095	
	El 90% de los avisos serán atendidos en un <b>plazo inferior a 3 minutos</b> 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%													91,89%	
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%													87%	
	El 75% de los atestados de tráfico se elaborarán en un plazo	Porcentaje de atestados elaborados en plazo	Registro de	100%	100%	100%	-	-	100%	100%	100%	100%	-	-	100%	100%	-	100%	
	inferior a 15 días desde su solicitud y en 30 días el resto	Elaboración inferior a 15 días	solicitudes	>=75%		100%	-	_	100%	100%	100%	100%	-	-	100%	67%	-	95%	
		Elaboración entre 15 y 30 días		<=25%		0%	_	_	0%	0%	0%	0%	-	-	0%	33%	-	5%	
Tramitaciones administrativas	El 90% de las tarjetas de vehículos de personas con movilidad reducida se tramitarán en menos 24 horas y el resto en menos	Porcentaje de tarjetas tramitadas en plazo	Registro de solicitudes	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	100%	
	de 72 horas	Tramitadas en menos de 24 horas	Conditudes	>=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%	
	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%														86,36%	
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%													93,10%	
	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%	
	un piazo maximo de 30 dias naturales	Contestadas en 15 días o menos		>=80%		100%	-	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100%	
		Contestadas entre 16 y 30 días		<=20%		0%	-	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%	

Objetivo alcanzado
Objetivo próximo a ser alcanzado
Objetivo no alcanzado