



SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS	
AÑO	2023

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%	92,00%	85,00%	77,00%	86,00%	70,00%	78,00%	66,00%	80,00%	66,00%	81,00%	78,00%	66,00%	77,78%		
	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%													97,15%		
	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	0	
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%	96,67%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,73%	
		Dos agentes por turno				82,80%	67,86%	91,40%	86,67%	97,85%	100,00%	95,70%	58,06%	93,33%	78,49%	77,78%	98,92%	86%		
		Tres o más agentes por turno				17,20%	32,14%	8,60%	10,00%	2,15%	0,00%	4,30%	41,94%	6,67%	21,51%	22,22%	1,08%	14%		
		Un agente por turno				0,00%	0,00%	0,00%	3,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0%	
	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%	99,67%	99,63%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,95%
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%													85,94%			
Policia 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%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	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%													88,88%		
	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%	-	100%
		Elaboración inferior a 15 días		>=75%		100%	100%	100%	100%	100%	88%	50%	0%	100%	100%	100%	100%	-	92%	
Elaboración entre 15 y 30 días	<=25%	0%	0%	0%	0%	0%	13%	50%	100%	0%	0%	0%	0%	-	8%					
Tramitaciones administrativas	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%	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%														78,60%		
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%													90,7%		
	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%		
		Contestadas en 15 días o menos		>=80%														100%		
		Contestadas entre 16 y 30 días		<=20%		0%	0%	0%												

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