



SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS	
AÑO	2025

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%	74,00%	58,00%	71,00%	58,00%	58,00%	62,00%	66,00%	57,00%	73,00%	81,00%	57,00%	60,00%	64,11%		
	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%													85,40%		
	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	1	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%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
	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%	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%													91,97%		
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%													87,59%		
	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%	100%	100%	75%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%		
Elaboración entre 15 y 30 días	<=25%	0%		0%		0%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-	0%	0%	0%	0%	
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%		
	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%														90,74%		
Protección civil	La valoración de las personas encuestadas respecto a los planes para situaciones de emergencia y planes de	Valoración media respecto al servicio	Encuesta de satisfacción	>=90%	90%													95,6%		
	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	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%		
		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 ■