



AYUNTAMIENTO TUDELA
Policía Local

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS 2015 y 2016

CARTA SERVICIOS POLICIA LOCAL

POLICIA LOCAL

*"Tu seguridad,
nuestra urgencia"*

Carta de servicios
**Seguridad vial y
Seguridad ciudadana**

AYUNTAMIENTO DE TUDELA

Índice

- 1.- Grado de cumplimiento de cada Compromiso adquirido con la ciudadanía.
- 2.- Tabla –Resumen cumplimiento Compromisos Carta de Servicios Policía Local.
- 3.- Gráfico balance cumplimiento compromisos Carta de Servicios Policía Local.

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

1.- Grado de cumplimiento de cada Compromiso adquirido con la ciudadanía.

ATENCIÓN EN LA VÍA PÚBLICA Y RAPIDEZ EN LA RESPUESTA

Compromiso1:

En caso de **llamadas urgentes** (accidentes con personas heridas o inconscientes, robo con violencia, agresiones o incendios) el tiempo de activación de recursos y la personación, será inferior a 10 minutos.

Datos importantes **2015 Y 2016:**

URGENTES 2015			
	Todas EF	Menos 10	Más 10
Enero	101	96	5
Febrero	70	70	0
Marzo	81	79	2
Abril	82	75	7
Mayo	78	74	4
Junio	89	80	9
Julio	114	112	2
Agosto	95	95	0
Septiembre	78	78	0
Octubre	87	87	0
Noviembre	83	82	1
Diciembre	75	72	3
TOTAL EF	1033	1000	33
PORCENTAJE		96,81	3,19
MEDIA ANUAL			0:04

1033 llamadas recibidas en 2015
Media anual 2015: **4 minutos.**

URGENTES 2016			
	Todas EF	Menos 10	Más 10
Enero	73	70	3
Febrero	85	80	5
Marzo	71	68	3
Abril	63	59	4
Mayo	89	80	9
Junio	65	62	3
Julio	87	79	8
Agosto	78	76	2
Septiembre	65	61	4
Octubre	62	57	5
Noviembre	63	61	2
Diciembre	88	81	7
TOTAL EF	889	834	55
PORCENTAJE		93,81	6,19
MEDIA ANUAL			0:05

889 llamadas recibidas en 2016
Media anual 2016: **5 minutos.**

Cumplimiento Compromiso

2015: **96,81%** llamadas se personaron en **menos de 10 minutos (1000 llamadas)**.
3, 19% llamadas se personaron en **más de 10 minutos (33 llamadas)**

2016: **93,81%** llamadas se personaron en **menos de 10 minutos (834 llamadas)**
6,19% llamadas se personaron en **más de 10 minutos (55 llamadas)**

Nota: El compromiso "es muy exigente" está marcado para el 100% de las llamadas realizadas.

Análisis Causas de incumplimiento:

Obedece a tres motivos:

- Cambio de turno
- Atención en colegios.
- Acumulación de llamadas.

NO SE CUMPLE EL COMPROMISO DE ATENCIÓN DE LAS LLAMADAS URGENTES

Compromiso 2:

En **llamadas no urgentes** el 95% de los casos se personarán en un tiempo inferior a 20 minutos y el resto de las llamadas no excederá los 30 minutos

Datos importantes **2015 y 2016:**

LLAMADAS NO URGENTES 2015				
	Todas EF	Menos de 20'	Entre 20' y 30'	Más de 30'
Enero	105	99	5	1
Febrero	79	74	5	0
Marzo	104	96	6	2
Abril	145	145	0	0
Mayo	149	132	15	2
Junio	147	133	12	2
Julio	149	147	1	1
Agosto	138	136	2	0
Septiembre	124	122	1	1
Octubre	139	132	4	3
Noviembre	118	117	1	0
Diciembre	141	139	1	1
TOTAL EF.	1538	1472	53	13
PORCENTAJE		95,71	3,45	0,85
MEDIA ANUAL				0:07

1538 llamadas recibidas en 2015
Media anual 2015: **7 minutos.**

LLAMADAS NO URGENTES 2016				
	Todas EF	Menos de 20'	Entre 20' y 30'	Más de 30'
Enero	99	99	0	0
Febrero	115	113	2	0
Marzo	130	127	3	0
Abril	105	104	1	0
Mayo	112	111	0	1
Junio	130	125	3	2
Julio	164	152	8	4
Agosto	114	111	1	2
Septiembre	95	94	1	0
Octubre	109	103	6	0
Noviembre	69	67	2	0
Diciembre	108	101	6	1
TOTAL EF.	1350	1307	33	10
PORCENTAJE		96,81	2,44	0,74
MEDIA ANUAL				0:08

1350 llamadas recibidas en 2016
Media anual 2016: **8 minutos.**

Cumplimiento Compromiso

2015: **95,71%** llamadas se personaron en **menos de 20 minutos** (1472 llamadas).
3,45% llamadas se personaron en **entre 20 y 30 minutos** (53 llamadas)
0,85 % llamadas superaron **30 minutos** (13 llamadas)

2016: **96,81%** llamadas se personaron en **menos de 20 minutos** (1307 llamadas).
2,44 % llamadas se personaron en **entre 20 y 30 minutos** (33 llamadas)
0,74 % llamadas superaron **30 minutos** (10 llamadas)

NO SE CUMPLE LA TOTALIDAD DEL COMPROMISO DE ATENCIÓN DE LAS LLAMADAS NO URGENTES

Compromiso 3:

Retirada de vehículos en 30' desde el momento en que la persona comunique que el vehículo obstaculiza gravemente la circulación de otros vehículos o viandantes, esté estacionado en zonas reguladas (zona azul y verde) o sea un espacio reservado para determinadas personas (personas con discapacidad, bus, carga y descarga, personal sanitario, etc.)

Datos importantes 2015 y 2016

GRÚA 2015		
	Total	Más 30 minutos
Enero	4	0
Febrero	16	3
Marzo	9	0
Abril	9	1
Mayo	18	0
Junio	14	0
Julio	8	0
Agosto	2	0
Septiembre	10	1
Octubre	5	1
Noviembre	12	0
Diciembre	5	0
TOTAL	112	6
MEDIA ANUAL	0:11	

112 atenciones recibidas en 2015
Media anual 2015: **11 minutos.**

GRÚA 2016		
	Total	Más 30 minutos
Enero	4	0
Febrero	4	1
Marzo	8	1
Abril	11	0
Mayo	3	0
Junio	7	0
Julio	8	0
Agosto	9	0
Septiembre	0	0
Octubre	10	1
Noviembre	1	0
Diciembre	7	0
TOTAL	72	3
MEDIA ANUAL	0:10	

72 atenciones recibidas en 2016
Media anual 2016: **10 minutos.**

Cumplimiento Compromiso

2015: **94,64%** llamadas se personaron en **menos de 30 minutos (106 llamadas).**
5,36% llamadas se personaron en **más de 30 minutos (6 llamadas)**

2016: **95,84%** llamadas se personaron en **menos de 30 minutos (69 llamadas)**
4,16% llamadas se personaron en **más de 30 minutos (3 llamadas)**

Nota: El compromiso es "muy exigente" está marcado para el 100% de las llamadas recibidas.

NO SE CUMPLE EL COMPROMISO DE ATENCIÓN DE LAS LLAMADAS URGENTES

PRESENCIA POLICIAL Y PROFESIONALIDAD

Compromiso 4:

Realizar un mínimo de **180 controles de tráfico** en horarios y lugares diferentes de la ciudad, para prevenir conductas que puedan generar accidentes de tráfico: alcoholemia y drogas, velocidad, elementos de seguridad (cinturón de seguridad, sistema de retención infantil) móviles, semáforos, peatones, giros prohibidos, etc...

Controles de tráfico (Seguridad Vial)	
AÑO 2015	
Alcoholemias	167
Cinturón/ SRI	23
Distracción	20
Bicicletas	0
Radar	0
Giros proh	0
Estado vehículo	0
Pasos peatones	38
TOTAL	248

Controles de tráfico (Seguridad Vial)	
AÑO 2016	
Alcoholemias	101
Cinturón/ SRI	15
Distracción	36
Bicicletas	19
Radar	17
Giros proh	9
Estado vehículo	8
Pasos peatones	
TOTAL	205

SE CUMPLE EL COMPROMISO EN 2015 y 2016

Compromiso 5:

Regular el tráfico con presencia de agentes en aquellos centros escolares en el **100% de los accesos** que no estén regulados por semáforos y representen peligro para el alumnado con una **dedicación mínima de 250 horas/año**.

- En 2015 y 2016 se han regulado el **100% de los accesos** de los centros escolares no están regulados por semáforos.
- En 2015 se han dedicado **979 horas/año** y en 2016 se han dedicado **1345,5 horas/año**.

SE CUMPLE EL COMPROMISO EN 2015 y 2016

Compromiso 6:

Mantener la presencia en la calle de al menos 4 policías por turno, con dedicación de 7 horas por cada policía.

- En 2015 se han realizado **31027** horas de servicio en la calle. Supone **5,41 policías** por turno de presencia en la calle.
- En 2016 se han realizado **43198** horas de servicio en la calle. Supone **5,64 policías** por turno de presencia en la calle.

SE CUMPLE EL COMPROMISO EN 2015 y 2016

EDUCACIÓN VIAL

Compromiso 7:

Poner la educación vial a disposición del alumnado de primaria, de 1º a 4º de la ESO, 3ª Edad y Educación especial, en el Parque Infantil de Tráfico municipal para atender **mínimo 108 acciones** con una **asistencia mínima de 2000 alumnos/as**.

EDUCACIÓN VIAL 2015					
	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre	TOTAL
Acciones	59	52	16	62	189
Alumnos	941	885	136	820	2782

EDUCACIÓN VIAL 2016					
	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre	Total
Acciones	81	43	14	61	199
Alumnos	1375	750	210	900	3235

SE CUMPLE EL COMPROMISO EN 2015 y 2016

SEGURIDAD, EMPATÍA Y TRATO PERSONAL

Compromiso 8:

Prestar auxilio en el **100% de los casos de violencia de género y por accidentes de circulación con personas heridas**: asistiendo y asesorando a las víctimas sobre los trámites a realizar e informando sobre los servicios municipales a los que pueden acudir en estos casos.

Violencia de género:

- En 2015 se atendieron a 15 mujeres por violencia de género.
- En 2016 se atendieron 20 situaciones por violencia de género.

Accidentes con personas heridas en 2015:

78 accidentes con heridos atendidos.

90 heridos leves
6 heridos graves
2 fallecidos

Accidentes con personas heridas en 2016:

70 accidentes con heridos atendidos.

77 heridos leves
11 heridos graves

SE CUMPLE EL COMPROMISO EN 2015 y 2016

Compromiso 9:

El **90% de los informes de accidentes serán emitidos en el plazo de 15 días** desde la solicitud de petición formulada por escrito y **el resto en 30 días máximo**.

En 2015

Informes emitidos en 15 días	Informes emitidos entre 16 y 30 días	Informes emitidos en un plazo superior a 30 días
129 informes (72,07%)	38 informes (21,23%)	12 informes (6,70%)

En 2016

Informes emitidos en 15 días	Informes emitidos entre 16 y 30 días	Informes emitidos en un plazo superior a 30 días
186 informes (80,5%)	27 informes (11,7%)	18 informes (7,8%)

NO SE CUMPLE EL COMPROMISO EN SU TOTALIDAD NI EN 2015 NI EN 2016

Compromiso 10:

Atención y trato esmerado en todas las actuaciones que afecten a la ciudadanía. El número de quejas mensuales por deficiente atención del personal no pasará de 2.

- Durante el año 2015 se obtuvieron 8 agradecimientos y 2 quejas.
- En 2016 se obtuvieron 2 agradecimientos.

SE CUMPLE EL COMPROMISO EN 2015 y 2016

SERVICIO Y ATENCIÓN INMEDIATA

Compromiso 11:

Atención e información a la ciudadanía las 24 horas del día y todos los días del año.

No se han recibido quejas por falta de atención e información a la ciudadanía ni en el año 2015 ni en 2016.

SE CUMPLE EL COMPROMISO EN 2015 y 2016

Compromiso 12:

Trasmisión a la persona interesada, al menos en un 80% y en el plazo máximo de 15 días hábiles, de la **respuesta a sus aviso, queja y/o sugerencia** relacionada con los servicios municipales.

TOTAL AÑO 2015		TOTAL AÑO 2016	
TOTAL AQS CONTESTADOS	192	TOTAL AQS CONTESTADOS	161
MEDIA RESPUESTAS	3,22	MEDIA RESPUESTAS	3,78 DÍAS
Porcentaje cumplimiento	98,44%	Porcentaje de cumplimiento	96,90 %

SE CUMPLE EL COMPROMISO EN 2015 y 2016

2.- Tabla –Resumen cumplimiento Compromisos Carta de Servicios Policía Local.

TABLA RESUMEN CUMPLIMIENTO LOS 12 COMPROMISOS CARTA DE SERVICIOS	
8	Se cumple el compromiso adquirido en su totalidad en 2015 y 2016
2	Se cumple parte del compromiso adquirido en 2015 y 2016
2	No se cumple el Compromiso adquirido con la ciudadanía en 2015 y 2016
ATENCIÓN EN LA VÍA PÚBLICA Y RAPIDEZ EN LA RESPUESTA	
Compromiso 1: En caso de llamadas urgentes (accidentes con personas heridas o inconscientes, robo con violencia, agresiones o incendios) el tiempo de activación de recursos y la personación, será inferior a 10 minutos.	
Compromiso 2: En llamadas no urgentes el 95% de los casos se personarán en un tiempo inferior a 20 minutos y el resto de las llamadas no excederá los 30 minutos.	
Compromiso 3: Retirada de vehículos en 30' desde el momento en que la persona comunique que el vehículo obstaculiza gravemente la circulación de otros vehículos o viandantes, esté estacionado en zonas reguladas (zona azul y verde) o sea un espacio reservado para determinadas personas (personas con discapacidad, bus, carga y descarga, personal sanitario, etc.)	
PRESENCIA POLICIAL Y PROFESIONALIDAD	
Compromiso 4: Realizar un mínimo de 180 controles de tráfico en horarios y lugares diferentes de la ciudad, para prevenir conductas que puedan generar accidentes de tráfico: alcoholemia y drogas, velocidad, elementos de seguridad (cinturón de seguridad, sistema de retención infantil) móviles, semáforos, peatones, giros prohibidos, etc...	
Compromiso 5: Regular el tráfico con presencia de agentes en aquellos centros escolares en el 100% de los accesos que no estén regulados por semáforos y representen peligro para el alumnado con una dedicación mínima de 250 horas/año.	
Compromiso 6: Mantener la presencia en la calle de al menos 4 policías por turno , con dedicación de 7 horas por cada policía.	
EDUCACIÓN VIAL	
Compromiso 7: Poner la educación vial a disposición del alumnado de primaria, de 1º a 4º de la ESO, 3ª Edad y Educación especial, en el Parque Infantil de Tráfico municipal para atender mínimo 108 acciones con una asistencia mínima de 2000 alumnos/as.	

TABLA RESUMEN CUMPLIMIENTO LOS 12 COMPROMISOS CARTA DE SERVICIOS

8 Se cumple el compromiso adquirido en su totalidad en 2015 y 2016

2 Se cumple parte del compromiso adquirido en 2015 y 2016

2 No se cumple el Compromiso adquirido con la ciudadanía en 2015 y 2016

SEGURIDAD, EMPATÍA Y TRATO PERSONAL

Compromiso 8:

Prestar auxilio en el **100% de los casos de violencia de género y por accidentes de circulación con personas heridas**: asistiendo y asesorando a las víctimas sobre los trámites a realizar e informando sobre los servicios municipales a los que pueden acudir en estos casos.

Compromiso 9:

El **90% de los informes de accidentes serán emitidos en el plazo de 15 días** desde la solicitud de petición formulada por escrito y **el resto en 30 días máximo**.

Compromiso 10:

Atención y trato esmerado en todas las actuaciones que afecten a la ciudadanía. El número de quejas mensuales por deficiente atención del personal no pasará de 2.

SERVICIO Y ATENCIÓN INMEDIATA

Compromiso 11:

Atención e información a la ciudadanía las 24 horas del día y todos los días del año.

Compromiso 12:

Trasmisión a la persona interesada, al menos en un 80% y en el plazo máximo de 15 días hábiles, de la **respuesta a sus aviso, queja y/o sugerencia** relacionada con los servicios municipales.

3.- Gráfico balance cumplimiento compromisos Carta de Servicios Policía Local

