

Estadística ANUAL 2008

CARTA DE COMPROMISOS

Compromiso 1. Tiempo de respuesta en intervenciones urgentes.

(Indicador: % de intervenciones atendidas en un máximo de 10 minutos.)

Para la medición de este compromiso, se han valorado intervenciones con carácter urgente, como son:

- Agresión.
- Atracos.
- Allanamiento de morada.
- Auxilio/ayuda a ciudadano.
- Conflicto en establecimiento.
- Conflicto familiar.
- Contra el orden publico.
- Contra la propiedad.
- Contra la libertad sexual.
- Desaparición.
- Entrada a vivienda.
- Fallecimiento.
- Hurto.
- Incendio.
- Incendio conato.
- Intento de suicidio.
- Menores incidencias.
- Persona adulta perdida.
- Personas/actividades sospechosas.
- Persona herida/enferma.
- Rescate en Puig Campana.
- Reyertas.
- Robos.
- Vandalismo.
- VG/VD, Diligencias.

Mes	Intervenciones	Compromiso cumplido	Porcentaje
Enero	69	67	97%
Febrero	76	74	97%
Marzo	75	75	100%
Abril	62	60	97%
Mayo	87	87	100%
Junio	97	97	100%
Julio	99	99	100%
Agosto	115	114	99%
Septiembre	100	98	98%
Octubre	79	78	99%
Noviembre	72	70	97%
Diciembre	77	77	100%
	1008	996	99%

Periodo	Intervenciones	Compromiso cumplido	Porcentaje
1º Trimestre	220	216	98%
2º Trimestre	246	244	99%
3º Trimestre	314	311	99%
4º Trimestre	228	225	99%
	1008	996	99%

- Se han realizado durante el segundo semestre y en general **6848** intervenciones.
- Se han realizado una media de **571** servicios por mes.
- Habiéndose intervenido en una media de **84** servicios urgentes al mes.

Compromiso 2. Tiempo de respuesta en accidentes de tráfico urgentes.
(Indicador: % de accidentes atendidos en un máximo de 10 minutos.)

En este compromiso se miden los accidentes de tráfico con carácter urgente, con heridos o lesiones.

Debido a la reducida cantidad de este tipo de accidentes, los cálculos se han realizado por trimestre.

Periodo	Accidentes urgentes	Compromiso cumplido	Porcentaje
1º Trimestre	6	6	100%
2º Trimestre	7	7	100%
3º Trimestre	10	10	100%
4º Trimestre	7	7	100%
	30	30	100%

El número total de accidentes atendidos por la Policía Local durante el primer semestre ha sido de:

165 accidentes.

Mes	Accidentes	Periodo	Accidentes
Enero	18	1º Trimestre	47
Febrero	14	2º Trimestre	28
Marzo	15	3º Trimestre	50
Abril	13	4º Trimestre	40
Mayo	5		165
Junio	10		
Julio	21		
Agosto	17		
Septiembre	12		
Octubre	16		
Noviembre	13		
Diciembre	11		
	165		

Compromiso 3. Retirada de vehículos abandonados antes de 30 días.
(Indicador: % de vehículos abandonados retirados en un plazo máximo de 30 días.)

Mes	Abandonados	Retirados	%
Enero	14	14	100%
Febrero	24	24	100%
Marzo	15	15	100%
Abril	17	17	100%
Mayo	6	6	100%
Junio	7	7	100%
Julio	8	8	100%
Agosto	14	14	100%
Septiembre	16	16	100%
Octubre	10	10	100%
Noviembre	5	5	100%
Diciembre	11	11	100%
	147	147	100%

Mes	Abandonados	Retirados	%
1º trimestre	53	53	100%
2º trimestre	30	30	100%
3º trimestre	38	38	100%
4º trimestre	26	26	100%
	147	147	100%

En este compromiso se contabilizan los vehículos, que una vez iniciado un expediente de abandono, sufren variación con respecto a su situación en la vía pública, de la siguiente forma:

- Vehículo retirado por su propietario tras ser iniciado expediente de abandono.
- Vehículo retirado a nuestro deposito municipal antes de cumplir 30 días, para seguir con la tramitación del expediente.
- Vehículo retirado y enviado a desguace.

Compromiso 4. Satisfacción ciudadana con el trato recibido.

(Indicador: % de ciudadanos satisfechos con el trato recibido.)

Para la medición de este compromiso, se ha optado por una encuesta telefónica, con una muestra de 25 ciudadanos que han requerido la intervención de la Policía Local de Finestrat durante el periodo de Enero a Junio, siendo escogidos al azar, de entre los diferentes tipos de intervenciones, como pueden ser:

- Accidentes de tráfico.
- Molestias en vivienda.
- Eliminación de vehículos abandonados.
- Conflicto en establecimientos.
- Robo.
- Fuga de agua en vivienda.
- Control policial trafico.
- Menores incidencias.
- Auxilio /ayuda a ciudadano.
- Conflicto privado.
- Incendio en vivienda.
- Hurto en establecimiento.
- Agresión.
- Contra la propiedad.

En la muestra han sido escogidos ciudadanos residentes en Finestrat, así como ciudadanos de otros municipios; de diferentes nacionalidades, de ambos sexos y de rango de edad comprendido entre los 19 y los 65 años.

Los resultados obtenidos han sido los siguientes:

Grado de satisfacción	Respuestas		Total
	1º semestre	2º semestre	2008
Muy satisfecho			0
Satisfecho			0
Normal			0
Insatisfecho			0
Muy insatisfecho			0
Muestra	0	0	0
% satisfacción	#!DIV/0!	#!DIV/0!	###

* Para el cálculo del grado de satisfacción ciudadana, únicamente se consideran como validas las respuestas que se correspondan con los grados Muy satisfecho y Satisfecho.

Compromiso 5. Respuesta de quejas y sugerencias

(Indicador: % de quejas y sugerencias contestadas en el plazo máximo de 10 días.)

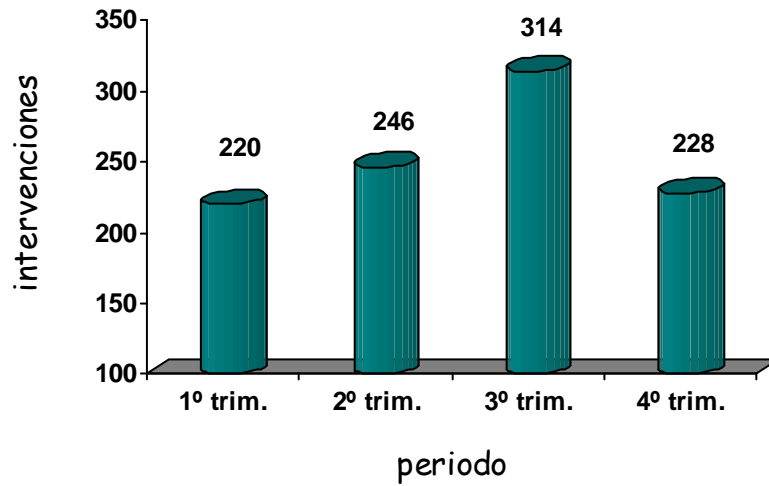
Mes	Quejas	Contestadas	%
Enero	4	4	100%
Febrero	2	2	100%
Marzo	2	2	100%
Abril	11	11	100%
Mayo	4	4	100%
Junio	4	4	100%
Julio	11	11	100%
Agosto	4	4	100%
Septiembre	2	2	100%
Octubre	4	4	100%
Noviembre	4	4	100%
Diciembre	2	2	100%
	54	54	100%

Mes	Quejas	Contestadas	%
1º trimestre	8	8	100%
2º trimestre	19	19	100%
3º trimestre	17	17	100%
4º trimestre	10	10	100%
	54	54	100%

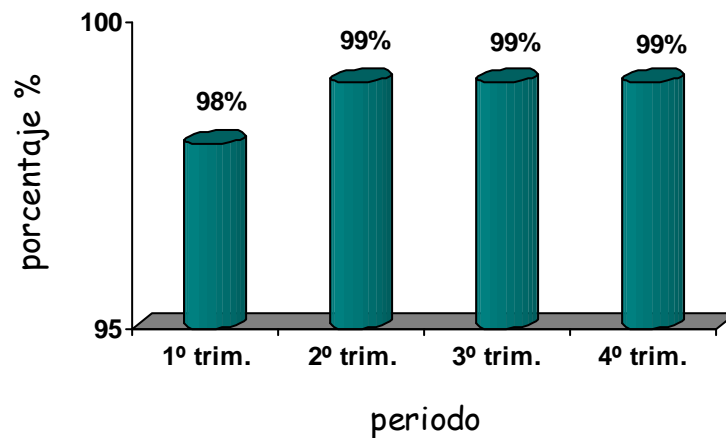
En este compromiso se consideran todas las quejas fundamentadas, que sean competencia y deban ser resueltas por esta Policía Local, remitiéndose las que pertenecen a otros departamentos municipales, informando al ciudadano.

COMPROMISO 1. RESPUESTA ANTE SERVICIOS DE URGENCIA

SERVICIOS URGENTES

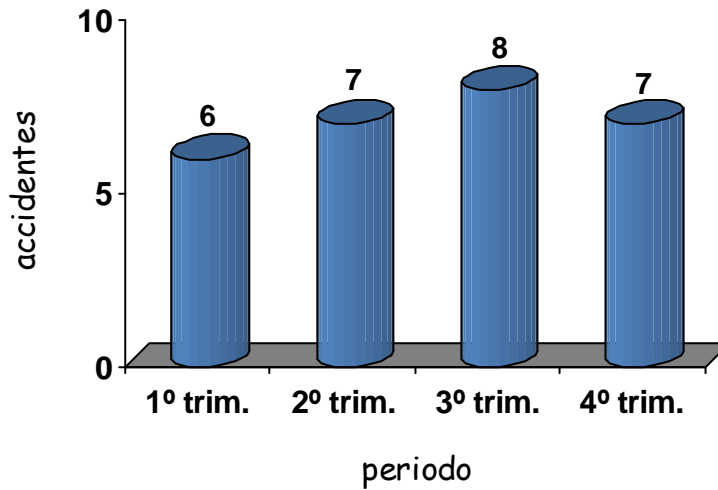


SERVICIOS CON RESPUESTA EN UN TIEMPO MAXIMO DE 10 MINUTOS

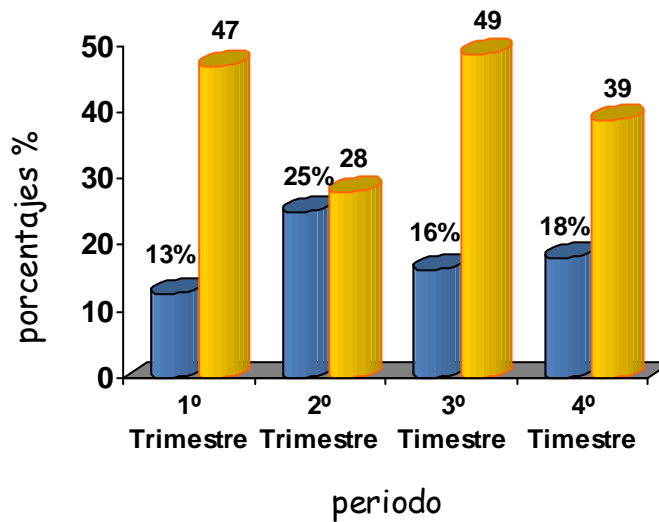


COMPROMISO 2. RESPUESTA ANTE ACCIDENTES URGENTES

ACCIDENTES DE TRAFICO URGENTES

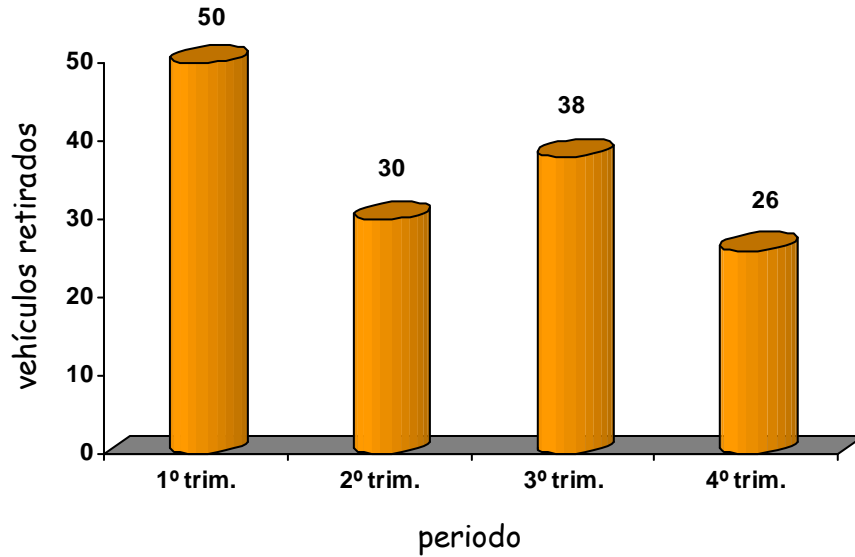


ACCIDENTES DE TRÁFICO URGENTES DEL TOTAL POR TRIMESTRES

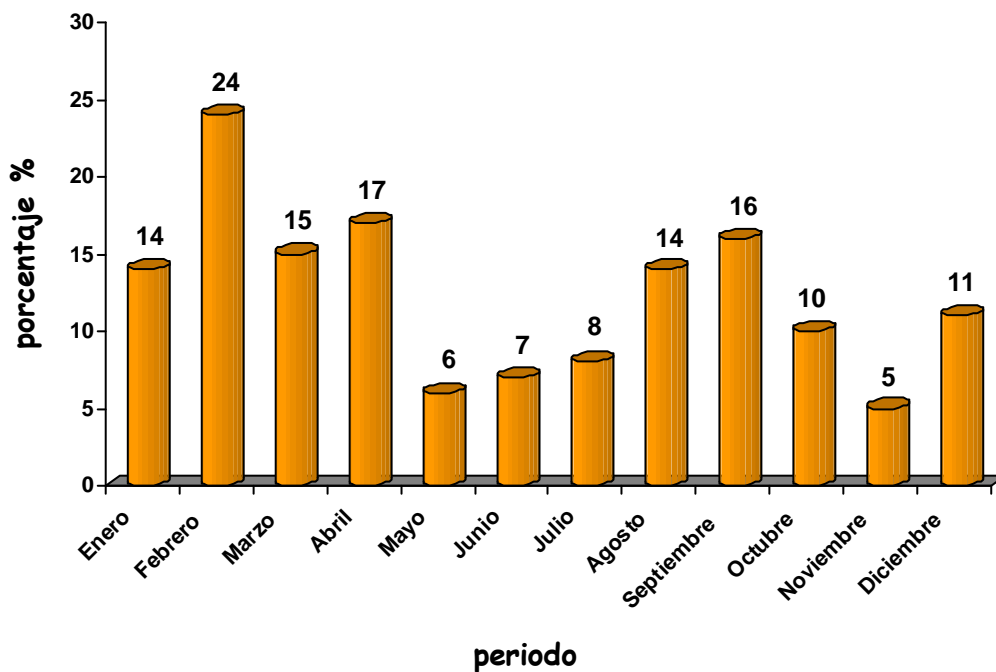


COMPROMISO 3. RETIRADA VEHICULOS ABANDONADOS

VEHÍCULOS ABANDONADOS RETIRADOS

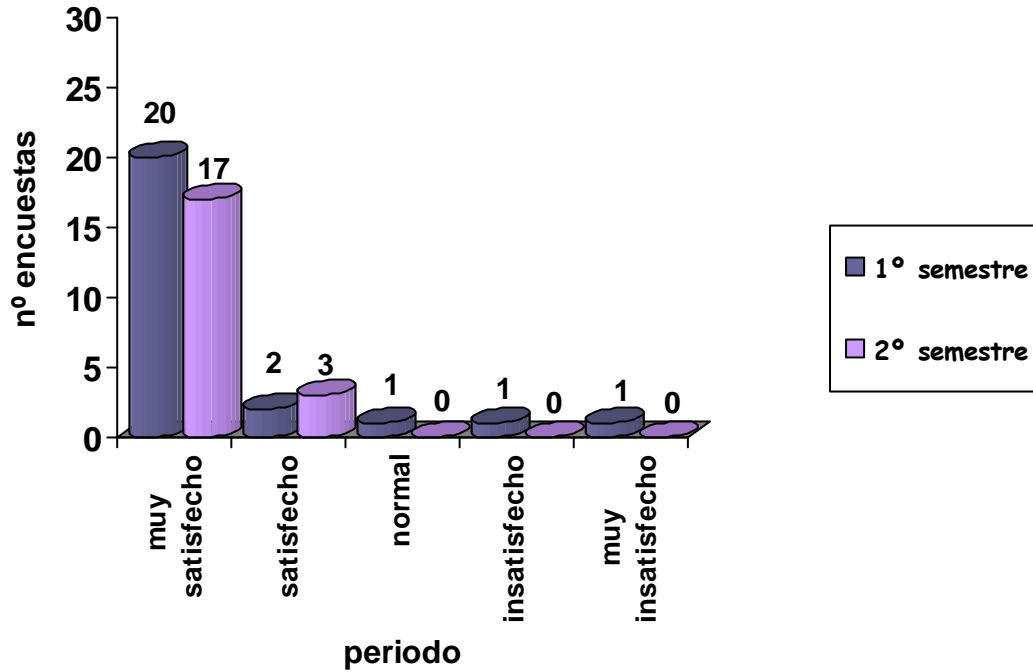


VEHÍCULOS ABANDONADOS RETIRADOS DE LA VÍA PÚBLICA ANTES DE 30 DIAS POR MESES

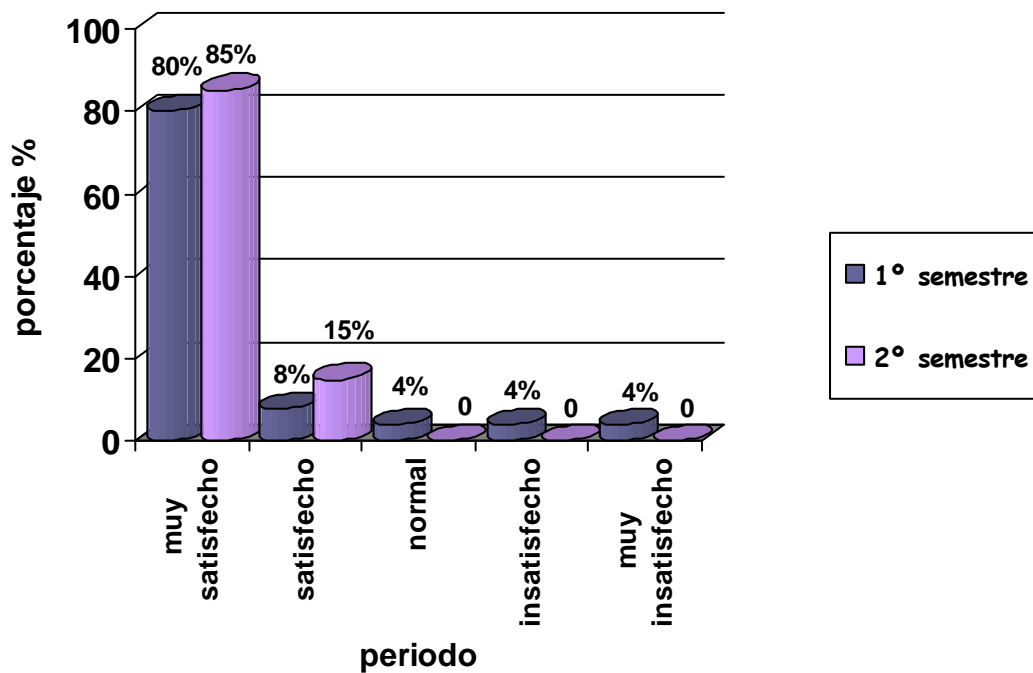


COMPROMISO 4. SATISFACCIÓN CIUDADANA

MUESTRA ENCUESTA SATISFACCIÓN

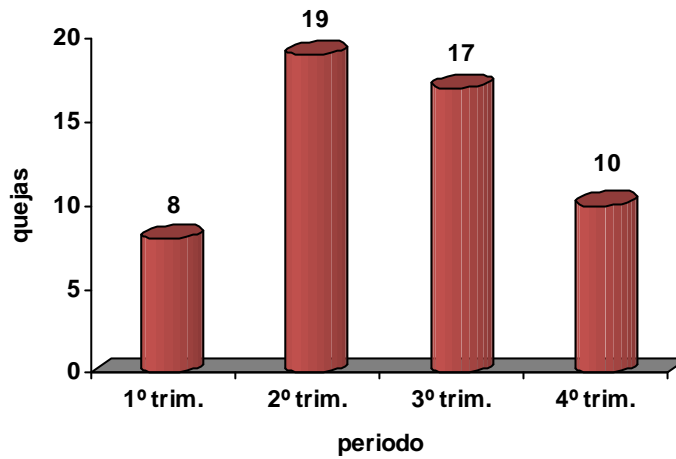


RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN

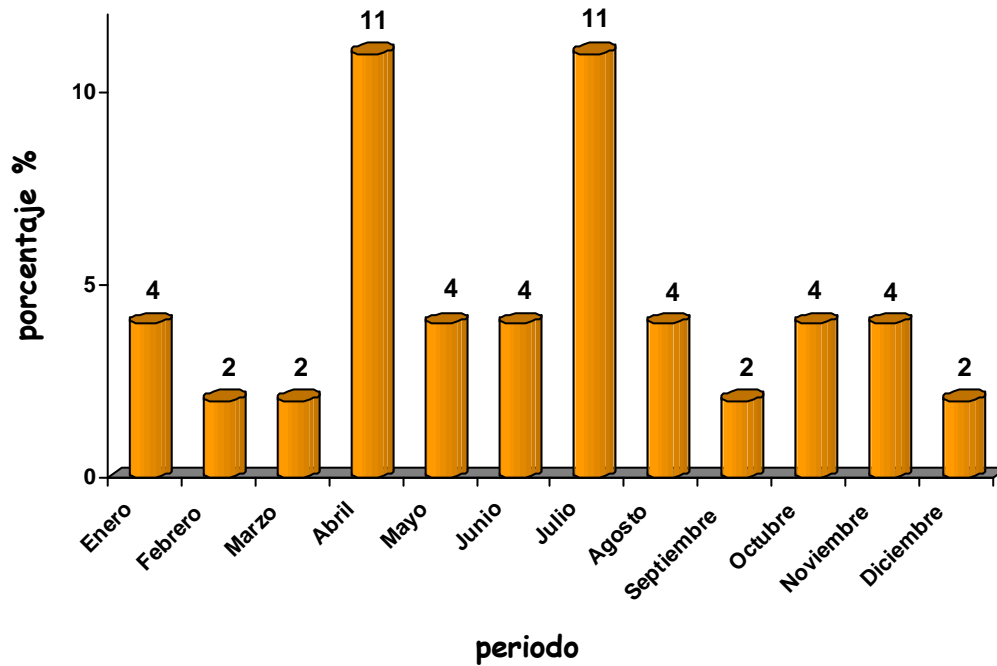


COMPROMISO 5. RESPUESTA QUEJAS ANTES DE 10 DÍAS

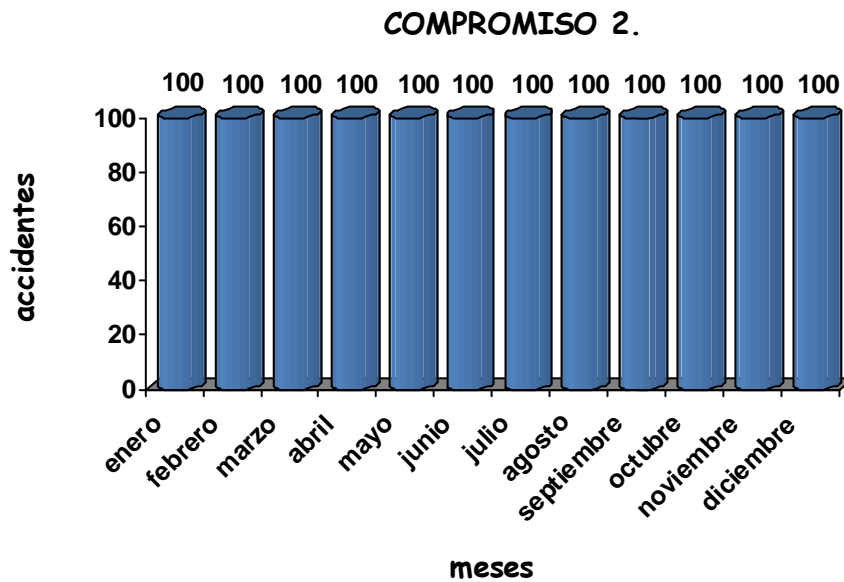
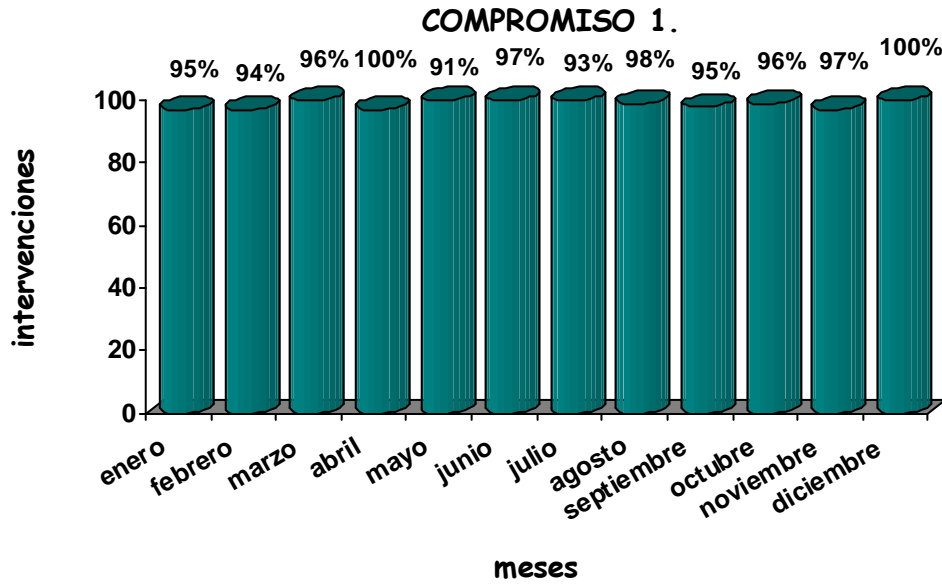
QUEJAS CONTESTADAS



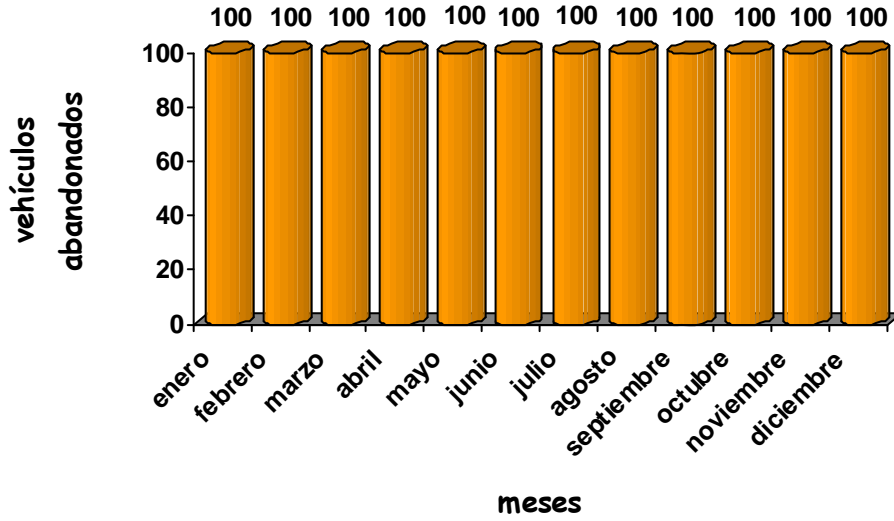
QUEJAS CONTESTADAS POR MESES



PORCENTAJES CUMPLIMIENTO COMPROMISOS POR MESES



COMPROMISO 3.



COMPROMISO 3.

