

Estadística ANUAL 2007

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	42	40	95%
Febrero	48	45	94%
Marzo	48	46	96%
Abril	44	44	100%
Mayo	54	49	91%
Junio	75	73	97%
Julio	92	86	93%
Agosto	87	85	98%
Septiembre	79	75	95%
Octubre	70	67	96%
Noviembre	64	62	97%
Diciembre	60	60	100%
	763	732	96%

Periodo	Intervenciones	Compromiso cumplido	Porcentaje
1º Trimestre	138	131	95%
2º Trimestre	173	166	96%
3º Trimestre	258	246	95%
4º Trimestre	194	189	97%
	763	732	96%

- Se han realizado durante el segundo semestre y en general **5324** intervenciones.
- Se han realizado una media de **922** servicios por mes.
- Habiéndose intervenido en una media de **127** 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*	5	5	100%
2º Trimestre	15	14	93%
3º Trimestre	15	15	100%
4º Trimestre	12	12	100%
	47	46	98%

* En Enero no se han producido accidentes urgentes con heridos.

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

258 accidentes.

Mes	Accidentes	Periodo	Accidentes
Enero	18	1º Trimestre	62
Febrero	12	2º Trimestre	60
Marzo	32	3º Trimestre	75
Abril	23	4º Trimestre	61
Mayo	18		258
Junio	19		
Julio	32		
Agosto	29		
Septiembre	14		
Octubre	20		
Noviembre	19		
Diciembre	22		
	258		

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	9	9	100%
Febrero	8	7	88%
Marzo	5	4	80%
Abril	9	8	89%
Mayo	11	10	91%
Junio	5	5	100%
Julio	11	10	91%
Agosto	5	5	100%
Septiembre	13	13	100%
Octubre	8	8	100%
Noviembre	6	6	100%
Diciembre	18	18	100%
	108	103	95%

Mes	Abandonados	Retirados	%
1º trimestre	22	20	91%
2º trimestre	25	23	92%
3º trimestre	29	28	97%
4º trimestre	32	32	100%
	108	103	95%

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:

Muy satisfecho	20	17	37
Satisfecho	2	3	5
Normal	1	0	1
Insatisfecho	1	0	1
Muy insatisfecho	1	0	1
Muestra	25	20	45
% satisfacción	92%	100%	96%

80%	85%	82%
8%	15%	11%
4%	0%	2%
4%	0%	2%
4%	0%	2%

* 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.)

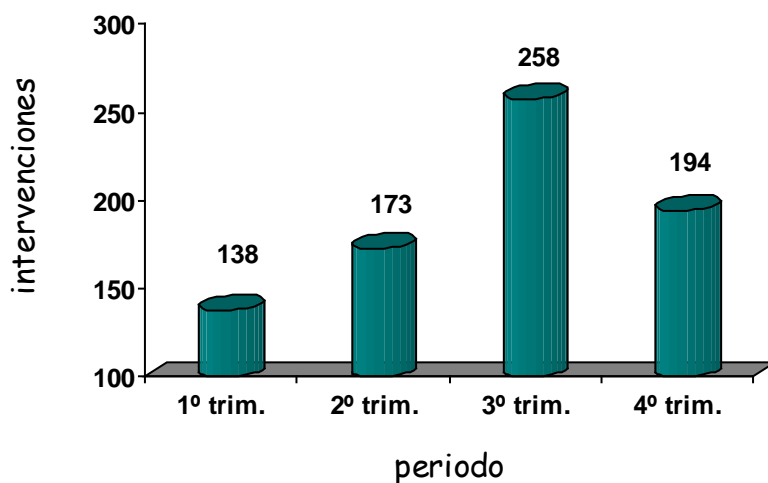
Mes	Quejas	Contestadas	%
Enero	1	1	100%
Febrero	5	5	100%
Marzo	6	6	100%
Abril	6	6	100%
Mayo	4	4	100%
Junio	6	6	100%
Julio	22	21	95%
Agosto	5	5	100%
Septiembre	4	4	100%
Octubre	12	12	100%
Noviembre	7	7	100%
Diciembre	4	4	100%
	82	81	99%

Mes	Quejas	Contestadas	%
1º trimestre	12	12	100%
2º trimestre	16	16	100%
3º trimestre	31	30	97%
4º trimestre	23	23	100%
	82	81	99%

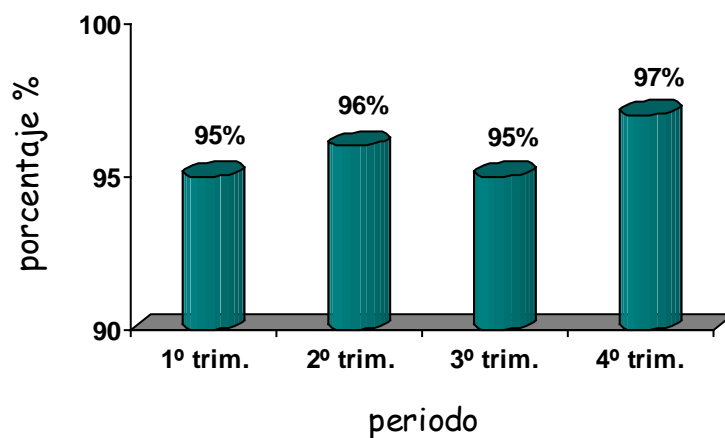
En este compromiso se consideran todas las quejas fundamentadas, que sean competencia y deban ser resueltas por esta Policía Local, remitiéndose las que pertenecen a otros departamentos municipales, informando al ciudadano.

COMPROMISO 1. RESPUESTA ANTE SERVICIOS DE URGENCIA

SERVICIOS URGENTES

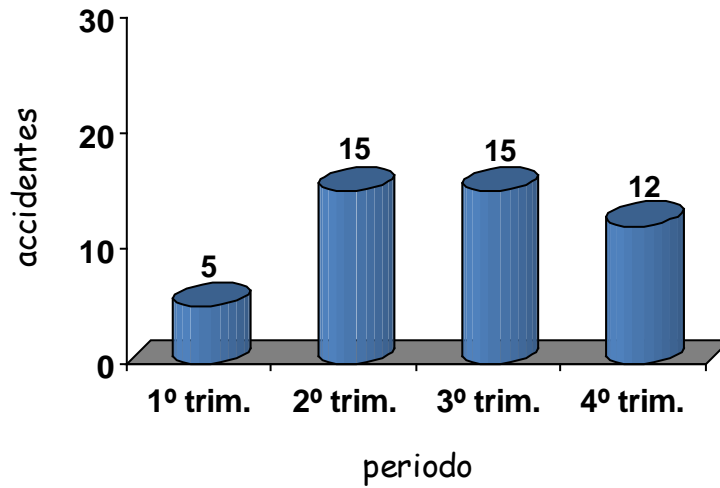


SERVICIOS CON RESPUESTA EN UN TIEMPO MAXIMO DE 10 MINUTOS

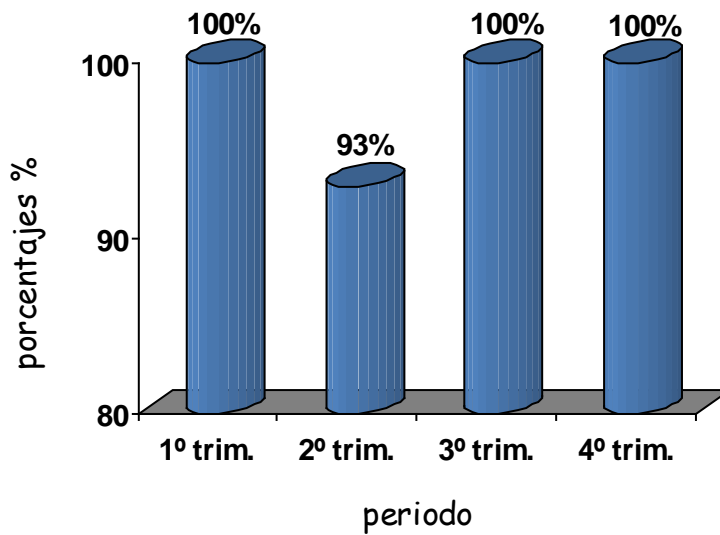


COMPROMISO 2. RESPUESTA ANTE ACCIDENTES URGENTES

ACCIDENTES DE TRAFICO URGENTES

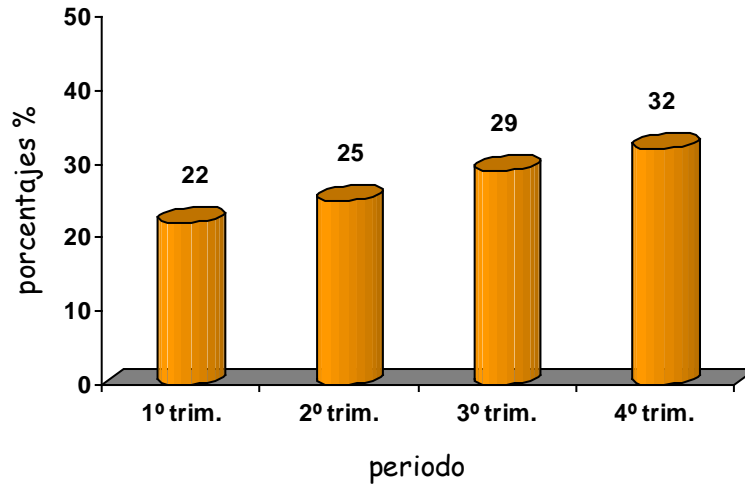


ACCIDENTES DE TRÁFICO URGENTES CON RESPUESTA INFERIOR A 10 MINUTOS

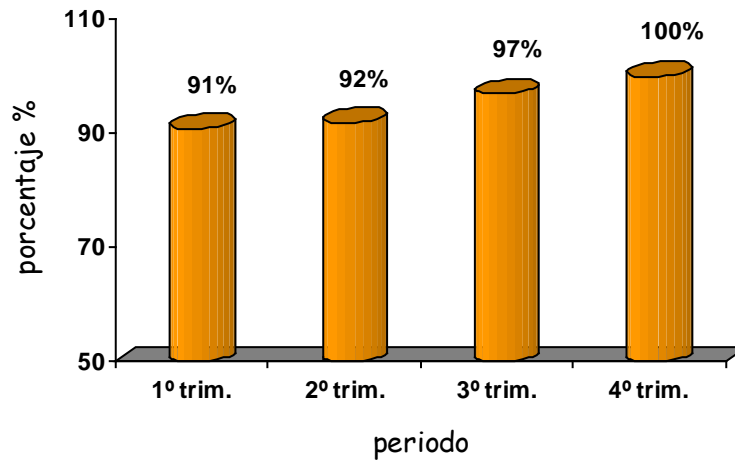


COMPROMISO 3. RETIRADA VEHICULOS ABANDONADOS

VEHÍCULOS ABANDONADOS RETIRADOS

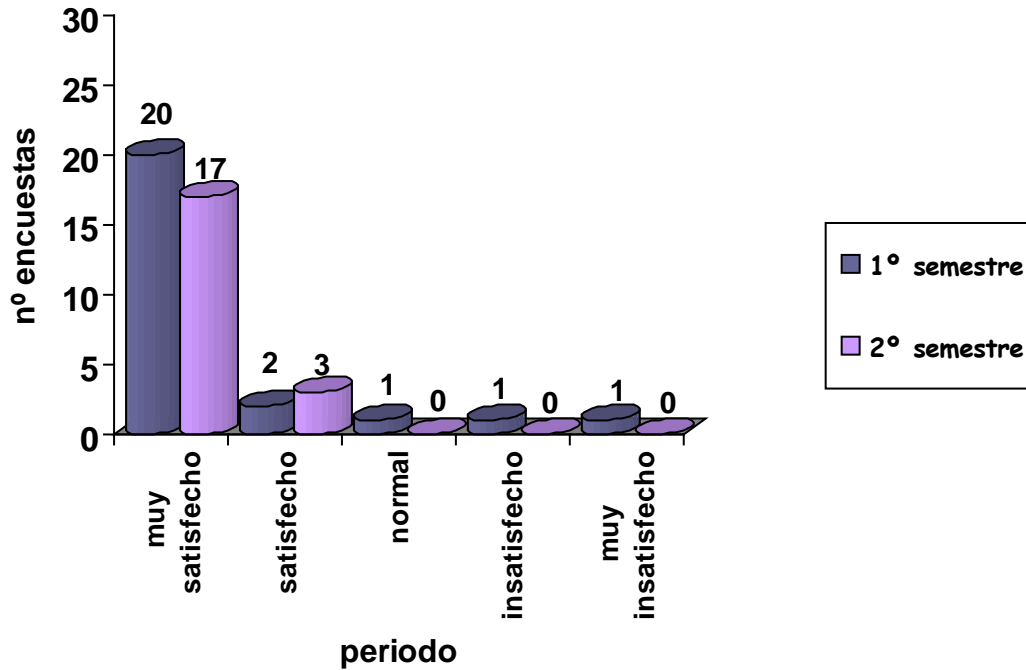


VEHÍCULOS ABANDONADOS RETIRADOS DE LA VÍA PÚBLICA ANTES DE 30 DIAS

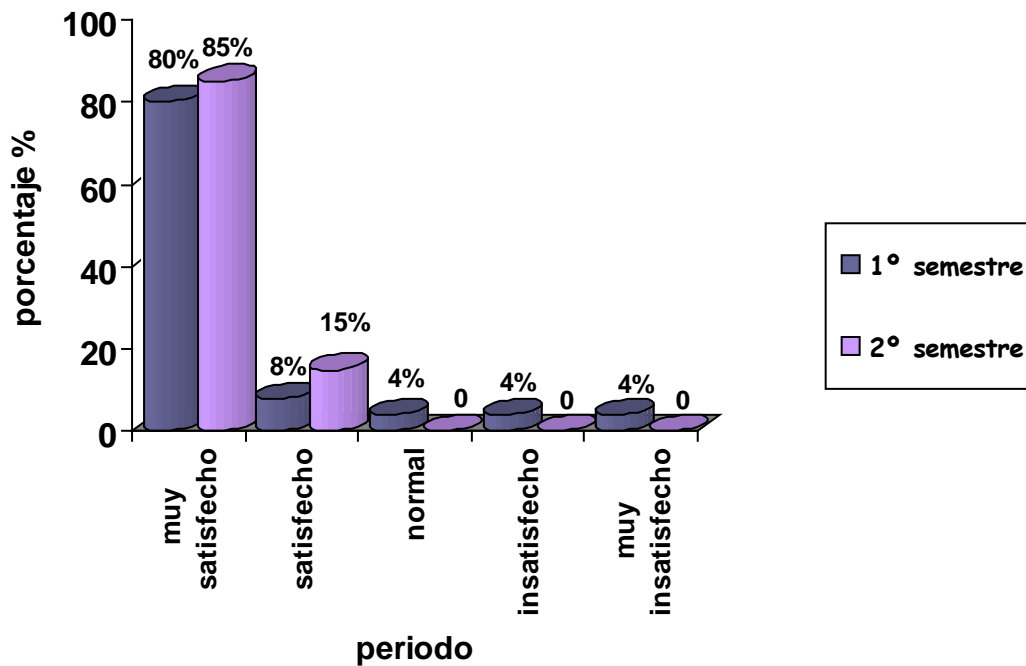


COMPROMISO 4. SATISFACCIÓN CIUDADANA

MUESTRA ENCUESTA SATISFACCIÓN

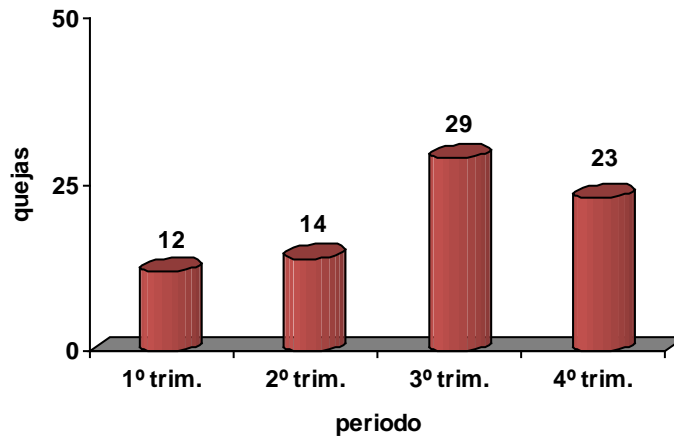


RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN

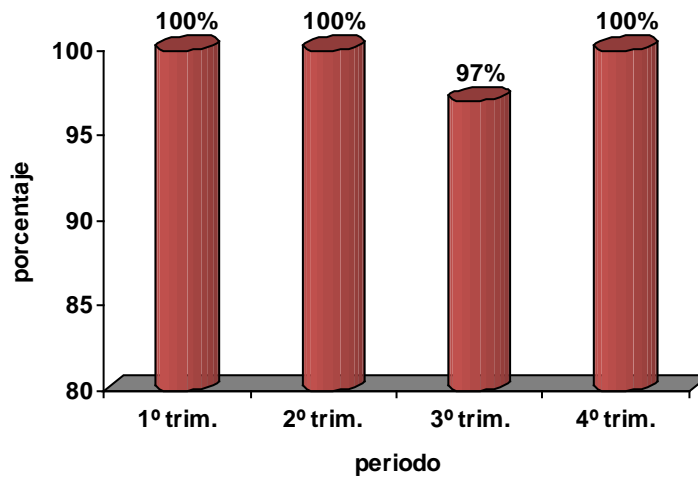


COMPROMISO 5. RESPUESTA QUEJAS ANTES DE 10 DÍAS

QUEJAS CONTESTADAS

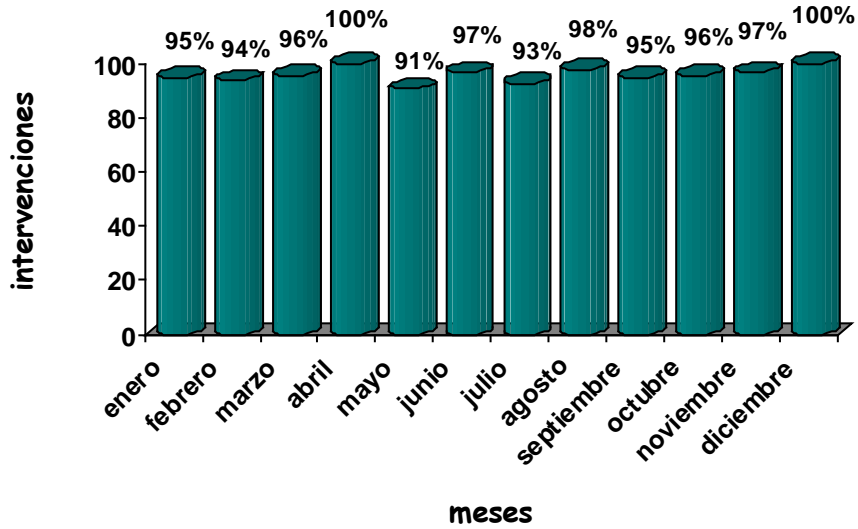


QUEJAS CONTESTADAS EN 10 DIAS

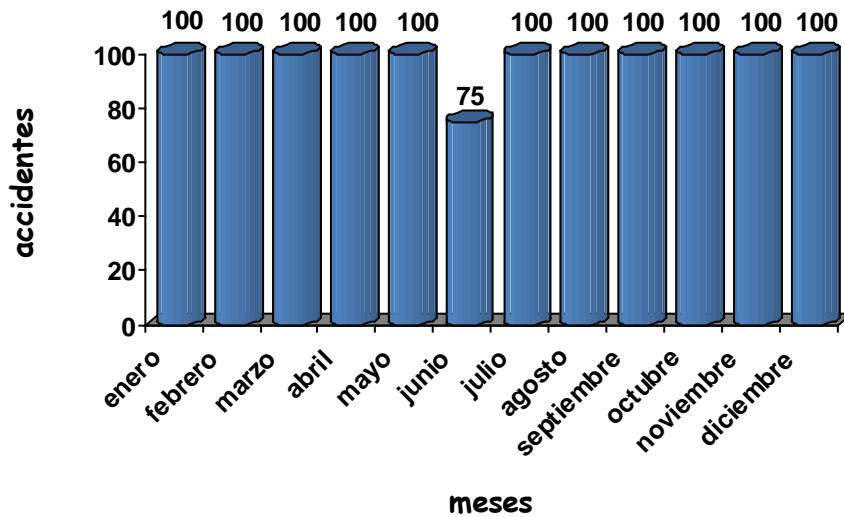


PORCENTAJES CUMPLIMIENTO COMPROMISOS POR MESES

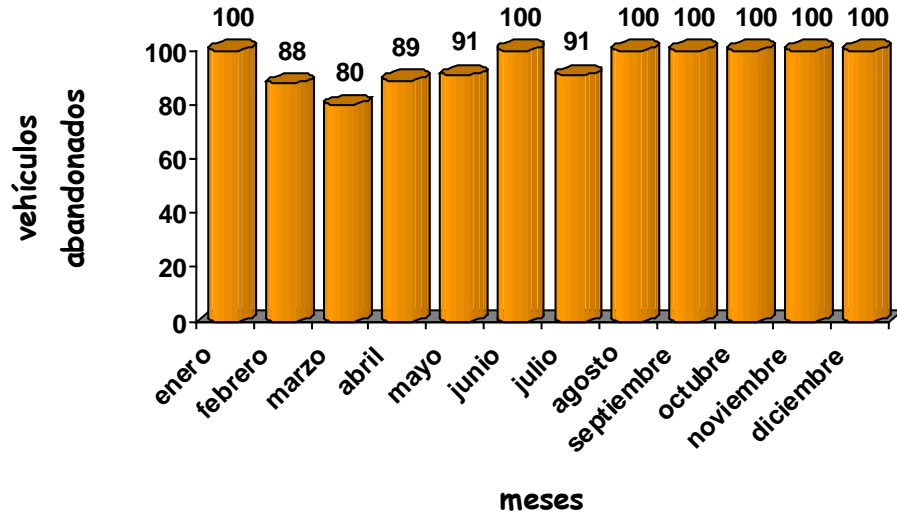
COMPROMISO 1.



COMPROMISO 2.



COMPROMISO 3.



COMPROMISO 3.

