

COMPARATIVA 2007-2008

CARTA DE COMPROMISOS

Compromiso 1. Tiempo de respuesta en intervenciones urgentes.
(Indicador: % de intervenciones atendidas en un máximo de 10 minutos.)

Mes	2007			2008		
	Interven.	Cumplido	%	Interven.	Cumplido	%
Enero	42	40	95	69	67	97
Febrero	48	45	94	76	74	97
Marzo	48	46	96	75	75	100
Abril	44	44	100	62	60	97
Mayo	54	49	91	87	87	100
Junio	75	73	97	97	97	100
Julio	92	86	93	99	99	100
Agosto	87	85	98	115	114	99
Septiembre	79	75	95	100	98	98
Octubre	70	67	96	79	78	99
Noviembre	64	62	97	72	70	97
Diciembre	60	60	100	77	77	100
	763	732	96	1008	996	99

Periodo	2007			2008		
	Interven.	Cumplido	%	Interven.	Cumplido	%
1er trimestre	138	131	95%	220	216	98%
2º trimestre	173	166	96%	246	244	99%
3er trimestre	258	246	95%	314	311	99%
4º trimestre	194	189	97%	228	225	99%
	763	732	96%	1008	996	99%

Periodo	2007	2008
	Interven.	Interven.
1er trimestre	1808	1469
2º trimestre	1254	1876
3er trimestre	1474	2013
4º trimestre	1079	1490
	5615	6848

Periodo	2007	2008
	Interven.	Interven.
1er semestre	3062	3345
2º semestre	2553	3503
	5615	6848

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.

Mes	2007			2008		
	Accidentes	Cumplido	%	Accidentes	Cumplido	%
Enero	0	0	100%	1	1	100%
Febrero	2	2	100%	1	1	100%
Marzo	3	3	100%	4	4	100%
Abril	7	7	100%	3	3	100%
Mayo	4	4	100%	2	2	100%
Junio	4	3	75%	2	2	100%
Julio	9	9	100%	4	4	100%
Agosto	3	3	100%	3	3	100%
Septiembre	3	3	100%	3	3	100%
Octubre	3	3	100%	3	3	100%
Noviembre	4	4	100%	2	2	100%
Diciembre	4	4	100%	2	2	100%
	46	45	98%	30	30	100%

Periodo	2007			2008		
	Accidentes	Cumplido	%	Accidentes	Cumplido	%
1er trimestre	5	5	100%	6	6	100%
2º trimestre	15	14	93%	7	7	100%
3er trimestre	15	15	100%	10	10	100%
4º trimestre	11	11	100%	7	7	100%
	46	45	98%	30	30	100%

Periodo	2007	2008
	Accidentes	Accidentes
1er trimestre	62	47
2º trimestre	60	28
3er trimestre	75	50
4º trimestre	61	40
	258	165

Periodo	2007	2008
	Accidentes	Accidentes
1er semestre	122	75
2º semestre	136	90
	258	165

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

Mes	2007			2008		
	Abandonados	Retirados	%	Abandonados	Retirados	%
Enero	9	9	100	14	14	100
Febrero	8	7	88	24	24	100
Marzo	5	4	80	15	15	100
Abril	9	8	89	17	17	100
Mayo	11	10	91	7	7	100
Junio	5	5	100	6	6	100
Julio	11	10	91	8	8	100
Agosto	5	5	100	14	14	100
Septiembre	13	13	100	16	16	100
Octubre	8	8	100	10	10	100
Noviembre	6	6	100	5	5	100
Diciembre	18	18	100	11	11	100
	108	103	95	147	147	100

Periodo	2007			2008		
	Abandonados	Retirados	%	Abandonados	Retirados	%
1er trimestre	22	20	91	53	53	100
2º trimestre	25	23	92	30	30	100
3er trimestre	29	28	97	38	38	100
4º trimestre	32	32	100	26	26	100
	108	103	95	147	147	100

Periodo	2007			2008		
	Abandonados	Retirados	%	Abandonados	Retirados	%
1er semestre	47	43	91,5	83	83	100
2º semestre	61	60	98,4	64	64	100
	108	103	95,4	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 tráfico.
- 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 satisfacción	Respuestas				Total
	2007		2008		
	1º semestre	2º semestre	1º semestre	2º semestre	
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	0	0	45
% satisfacción*	92	100	#iDIV/0!	#iDIV/0!	96

* 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	2007			2008		
	Quejas	Cumplido	%	Quejas	Cumplido	%
Enero	1	1	100	4	4	100
Febrero	5	5	100	2	2	100
Marzo	6	6	100	2	2	100
Abril	6	6	100	11	11	100
Mayo	4	4	100	4	4	100
Junio	6	6	100	4	4	100
Julio	22	21	95	11	11	100
Agosto	5	5	100	4	4	100
Septiembre	4	4	100	2	2	100
Octubre	12	12	100	4	4	100
Noviembre	7	7	100	4	4	100
Diciembre	4	4	100	2	2	100
	82	81	99	54	54	100

Periodo	2007			2008		
	Quejas	Cumplido	%	Quejas	Cumplido	%
1er trimestre	12	12	100	8	8	100
2° trimestre	16	16	100	19	19	100
3er trimestre	31	30	97	17	17	100
4° trimestre	23	23	100	10	10	100
	82	81	99	54	54	100

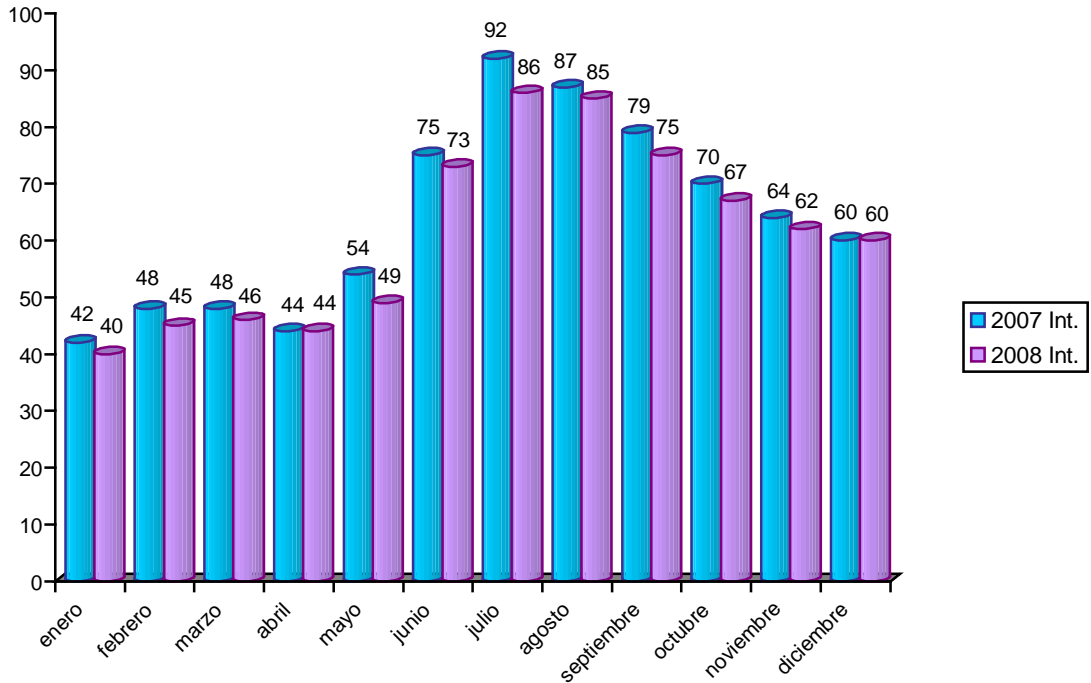
Periodo	2007			2008		
	Quejas	Cumplido	%	Quejas	Cumplido	%
1er semestre	28	28	100	27	27	100
2° semestre	54	53	98	27	27	100
	82	81	99	54	54	100

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.

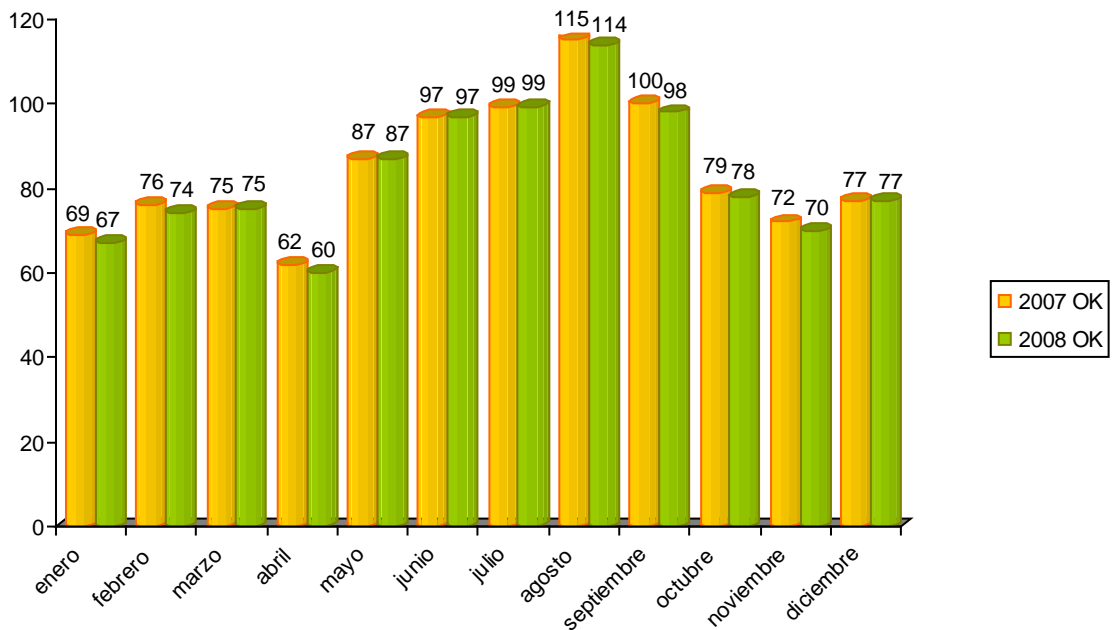
VISIÓN GRÁFICA DE LOS RESULTADOS 2007-2008

Compromiso 1. Tiempo de respuesta en intervenciones urgentes.
(Indicador: % de intervenciones atendidas en un máximo de 10 minutos.)

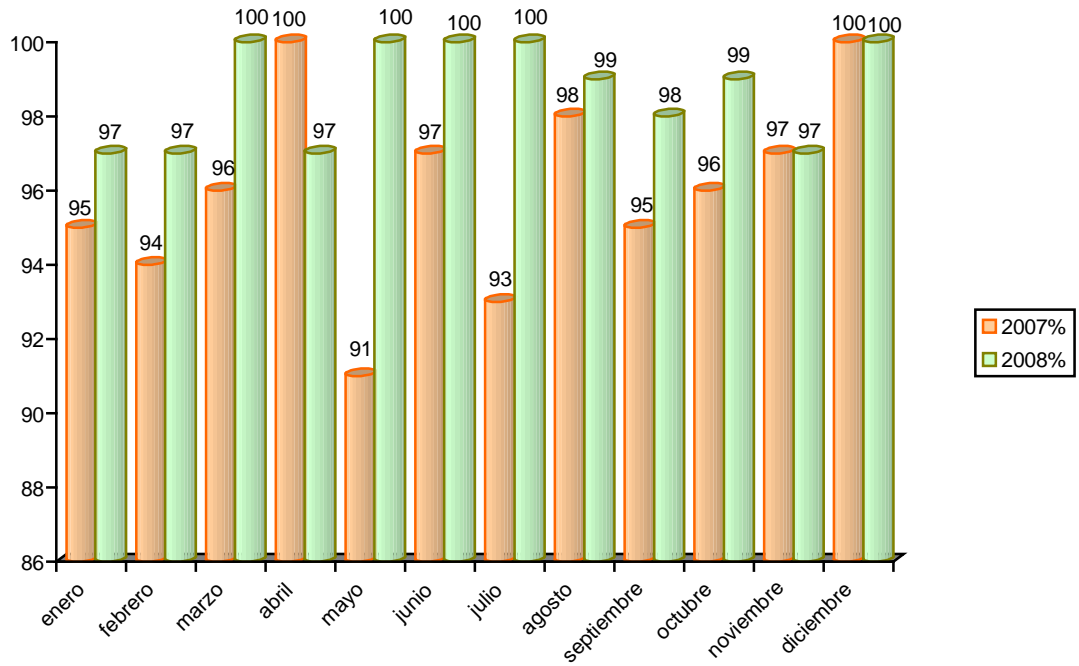
INTERVENCIONES URGENTES RECIBIDAS POR MESES



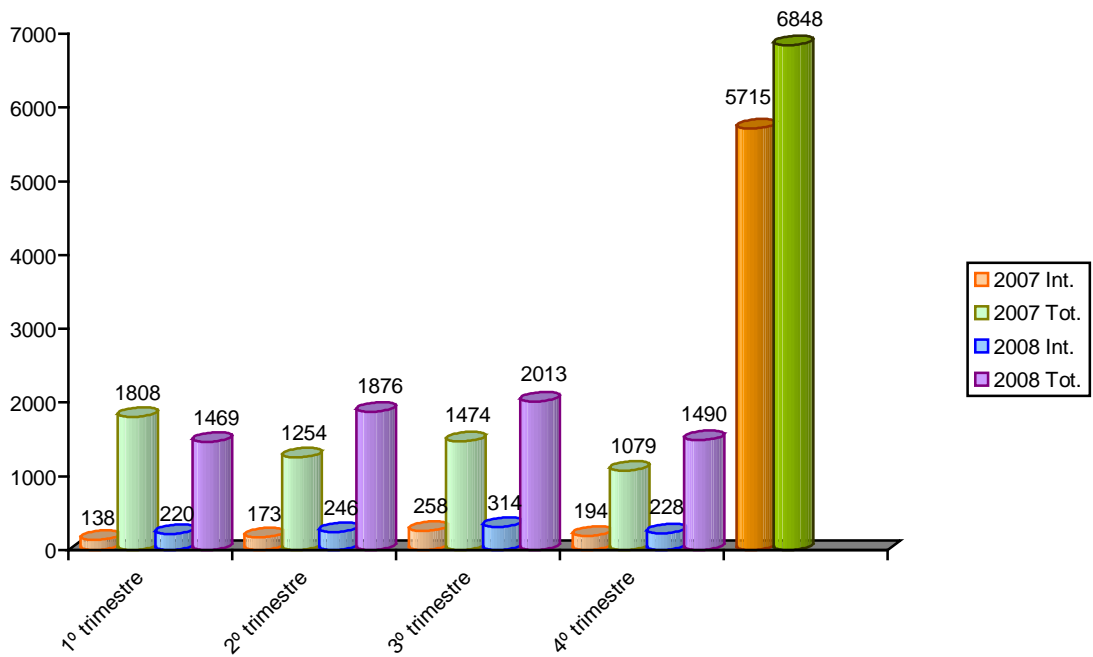
INTERVENCIONES URGENTES CUMPLIDO POR MESES



INTERVENCIONES URGENTES % CUMPLIMIENTO POR MESES



INTERVENCIONES URGENTES RECIBIDAS POR TRIMESTRES



INTERVENCIONES URGENTES RECIBIDAS POR MESES

