



Ayuntamiento de **Valladolid**

Área de Seguridad y Movilidad

Servicio de Policía Municipal

CARTA DE POLICÍA MUNICIPAL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS AÑO 2016



Ayuntamiento
de **Valladolid**

CARTA DE SERVICIOS DE POLICÍA MUNICIPAL. AÑO 2016

COMPROMISO DE CALIDAD	INDICADOR
Tiempo de respuesta a cualquier requerimiento de actuación urgente , en cualquier punto del término municipal con llegada al lugar de los hechos en un tiempo máximo de 6 minutos .	<ul style="list-style-type: none">- Tiempo total de actuaciones urgentes.- N° total de requerimientos.

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO
N° de requerimientos urgentes 2016: 1.884 requerimientos. N° tiempo de respuesta 2016: 6.853 minutos. Tiempo medio de respuesta en requerimientos urgentes 2016: 3,64 minutos .



Ayuntamiento
de **Valladolid**

CARTA DE SERVICIOS DE POLICÍA MUNICIPAL. AÑO 2016

COMPROMISO DE CALIDAD	INDICADOR
Intervención en las actuaciones relacionadas con la seguridad ciudadana inscritas en el ámbito penal con un porcentaje de participación del 30% .	<ul style="list-style-type: none">- N° comparecencias de Policía Municipal.- N° de comparecencias de C.N.P. y Policía Municipal.

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO
Comparecencias de Policía Municipal en 2016: 838 comparecencias. Comparecencias del Cuerpo Nacional de Policía y Policía Municipal: 2.394 comparecencias. Porcentaje de participación de Policía Municipal en actuaciones de ámbito penal: 35% .



Ayuntamiento
de **Valladolid**

CARTA DE SERVICIOS DE POLICÍA MUNICIPAL. AÑO 2016

COMPROMISO DE CALIDAD	INDICADOR
Intervención en las actuaciones relacionadas con la seguridad ciudadana inscritas en el ámbito administrativo con un porcentaje de participación del 35% .	<ul style="list-style-type: none">- N° actuaciones de Policía Municipal.- N° de actuaciones de C.N.P. y Policía Municipal.

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO
Actuaciones de Policía Municipal en 2016: 3.406 actuaciones de carácter administrativo. Actuaciones del Cuerpo Nacional de Policía y Policía Municipal: 6.596 actuaciones de carácter administrativo. Porcentaje de participación de Policía Municipal en actuaciones dentro del ámbito administrativo: 51,6% .



Ayuntamiento
de **Valladolid**

CARTA DE SERVICIOS DE POLICÍA MUNICIPAL. AÑO 2016

COMPROMISO DE CALIDAD	INDICADOR
Atención y trato esmerado en todas las actuaciones con los ciudadanos con un índice de satisfacción del 85% , con especial apoyo a las víctimas que necesiten ayuda, asesoramiento e información sobre los servicios municipales a su disposición.	<ul style="list-style-type: none">- Total nº de encuestas realizadas (según protocolo de calidad).- Total satisfacción ciudadana sobre atención y trato esmerado.

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO
Total atenciones y trato esmerado al ciudadano en 2016: 514 actuaciones (según protocolo de calidad). Total satisfacción ciudadana según encuesta realizada por atención y trato esmerado en 2016: 514 satisfacciones. Total índice de satisfacción en 2016: 100% .



Ayuntamiento
de **Valladolid**

CARTA DE SERVICIOS DE POLICÍA MUNICIPAL. AÑO 2016

COMPROMISO DE CALIDAD	INDICADOR
Resolución en todas Comisarías de Distrito de todo tipo de reclamaciones, sugerencias e informaciones con un ratio de eficiencia del 85% , con especial apoyo a las víctimas que necesiten ayuda, asesoramiento e información sobre los servicios municipales a su disposición.	<ul style="list-style-type: none">- Total nº de encuestas realizadas (según protocolo de calidad).- Total nº de resoluciones ciudadanas eficaces.

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO

Total reclamaciones ciudadanas en 2016: 514 reclamaciones (según protocolo de calidad).
Total satisfacción ciudadana según encuesta realizada: 511 resoluciones satisfactorias.
Total índice de eficacia policial de cara al ciudadano en 2016: **99%**.



Ayuntamiento
de **Valladolid**

CARTA DE SERVICIOS DE POLICÍA MUNICIPAL. AÑO 2016

COMPROMISO DE CALIDAD	INDICADOR
Atención telefónica personalizada desde las Comisarías de Distrito resolviendo los requerimientos no urgentes con un índice de satisfacción del 85% , con total confidencialidad y con posibilidad de acceso a otros servicios de urgencia.	<ul style="list-style-type: none">- Total de nº de encuestas realizadas (según protocolo de calidad).- Total satisfacción ciudadana sobre atención telefónica.

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO
Total atenciones telefónicas en 2016: 309 atenciones (según protocolo de calidad). Total satisfacción ciudadana según encuesta en 2016: 309. Total índice de satisfacción de cara al ciudadano en 2016: 100% .



Ayuntamiento
de **Valladolid**

CARTA DE SERVICIOS DE **POLICÍA MUNICIPAL**. AÑO 2016

COMPROMISO DE CALIDAD	INDICADOR
Prevención y mejora de la seguridad mediante compromiso de 375.000 horas de patrulla al año.	- Total nº de horas de patrulla al año.

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO
Total número de horas de patrulla en 2016: 509.186 horas