



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 .	- 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% .	- 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% .	- 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.	- 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.	- 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.	- 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