



AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA - POLICÍA LOCAL

**MEMORIA DE LA CARTA DE SERVICIOS**  
**DE LA POLICÍA LOCAL DE GUADALAJARA**  
**1 DE FEBRERO DE 2018 - 31 DE ENERO DE 2019**



## **RESULTADOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA POLICÍA LOCAL DE GUADALAJARA EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE FEBRERO DE 2018 HASTA EL 31 DE ENERO DE 2019**

---

### **COMPROMISOS DE CALIDAD**

---

#### **1. Atención inmediata**

Es posible contactar telefónicamente con la Policía Local a través de los números de urgencia 092 y 112, o personalmente en nuestras dependencias las 24 horas del día, con garantía de confidencialidad

La Policía Local también atenderá las demandas ciudadanas en la vía pública, con presencia especial en los espacios públicos de mayor afluencia.

#### **2. Actuación rápida**

La intervención será inmediata en casos de emergencia, con llegada al lugar de los hechos en un tiempo máximo de 5 minutos (cuando exista situación de riesgo para la integridad de las personas).

#### **3. Seguridad para la comunidad**

La relación de la Policía Local con la sociedad de Guadalajara es permanente, manteniendo contacto con las asociaciones, consejos de barrio y demás colectivos que lo deseen, invitándoles a participar en las cuestiones de seguridad de su interés.

Las patrullas de barrio se distribuyen en cada uno de los consejos de barrio de la ciudad, con especial incidencia en zonas donde la seguridad de los ciudadanos pueda ser más vulnerable.



#### **4. Atención especial a los menores**

La Policía Local interviene ante situaciones de menores en riesgo por absentismo escolar, consumo de alcohol o desamparo, informando a los órganos competentes para garantizar los derechos del menor.

También organiza en colaboración con la Concejalía de Familia del Ayuntamiento de Guadalajara, acciones formativas para los menores sancionados por alguna infracción de la ordenanza de convivencia.

#### **5. Protección del medio ambiente**

La patrulla de medio ambiente tiene como objetivo evitar la degradación de los espacios naturales y denunciar las infracciones contra los recursos naturales y el medio ambiente. Para ello velará por el cumplimiento de las ordenanzas municipales, en cuanto a conservación de los espacios públicos urbanos, especialmente en los parques, y la tenencia y protección de los animales domésticos.

#### **6. Retirada de vehículos abandonados**

Retirada inmediata de los vehículos que entrañen peligro para la seguridad y retirada del resto de los vehículos abandonados en un plazo máximo de 30 días desde su localización cuando reúnan los requisitos establecidos en la Ley de Tráfico.

#### **7. Convivencia ciudadana**

Vigilar permanentemente el cumplimiento de las ordenanzas municipales en materia de civismo y convivencia ciudadana, para reducir o resolver todas las conductas o acciones que alteren el normal desarrollo de la convivencia en el municipio.

#### **8. Sugerencias y reclamaciones**

Resolución de las sugerencias y/o reclamaciones sobre el servicio prestado por la Policía Local en el plazo máximo de 30 días.



### **9.- Acción preventiva en materia de seguridad vial**

Controles preventivos en materia de tráfico, alcoholemia y drogas. Adhesión a las campañas de la Dirección General de Tráfico. Compromiso de protección, inspección y regulación del tráfico en centros educativos. Campaña de educación vial para los alumnos de Primaria de los centros educativos.

### **10. Coordinación policial**

Desarrollo de una decidida política de coordinación entre Policía Local con la Comisaría Provincial del Cuerpo Nacional de Policía y la Guardia Civil a través de la Junta Local de Seguridad, para optimizar los recursos y conseguir una actuación más eficaz.

---



## INDICADORES DE CALIDAD

Con el objeto de hacer el seguimiento de los compromisos objeto de cuantificación, se evalúan los siguientes indicadores:

---

### **1) Índice mínimo de satisfacción ciudadana en la atención al 092 de un 75 %.**

Realizadas las encuestas de satisfacción pertinentes, los porcentajes son los siguientes:

#### **ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN: 96,88 %**

- Muy satisfecho: 39,58 %
  - Bastante satisfecho: 40.63 %
  - Satisfecho: 16,67 %
  - Poco satisfecho: 0,0 %
  - Nada satisfecho: 3,12 %
- 

### **2) Intervención inmediata en emergencias como máximo en 5 minutos en al menos el 90 % de las intervenciones.**

- Total de llamadas al 092 atendidas: 10.272
  - De las cuales no son de emergencia: 9.956
  - Sí son de emergencia: 316
  - Porcentaje de llamadas de emergencia atendidas como máximo en 5 minutos: 90,91 %.
-



**3) Prestación de un mínimo de 30.000 horas de Policía de Barrio al año.**

- Horas prestadas por el Servicio de Policía de Barrio en el año: 11.167
  - Horas prestadas en supervisión y apoyo a la Policía de Barrio: 26.052
  - **TOTAL DE HORAS DE PRESTACIÓN: 37.219**
- 

**4) Número de intervenciones con menores en riesgo y número de menores que han asistido a cursos formativos.**

- Intervenciones con menores en situación de riesgo por intoxicación etílica, absentismo escolar, etc.: 37.
  - Menores que han asistido a cursos formativos como acciones sustitutivas de las sanciones por denuncias a la Ordenanza de Convivencia: 41.
- 

**5) Número de denuncias por infracción de las Ordenanzas relacionadas con el medio ambiente.**

- Ordenanza Municipal de Limpieza: 32.
  - Ordenanza Municipal de Tenencia y Protección de Animales: 165.
  - **TOTAL: 197**
- 

**6) Retirada de vehículos abandonados: al menos un 85% en menos de 30 días.**

- De los vehículos retirados que cumplen los requisitos de la Ley de Seguridad Vial, el 80 % han sido retirados en menos de 30 días.
  - En total se han retirado 64 vehículos.
-



**7) Número de denuncias por infracción a la Ordenanza de Convivencia y numero de requerimientos ciudadanos con resolución por mediación policial.**

- Denuncias por Ordenanza de Convivencia: 174.
  - Número de requerimientos ciudadanos con resolución por mediación policial: 341.
- 

**8) Resolución de al menos un 90 % de reclamaciones sobre los servicios prestados por la Policía Local en menos de 30 días.**

Se han producido en el año 7 reclamaciones sobre los servicios prestados por la Policía Local, con resolución en menos de 30 días de un 100%.

---

**9) Realizar al año un mínimo de 2.000 controles de documentación de vehículos, 1.500 controles de alcoholemia, y 20 controles de drogas. Un mínimo de 5.000 regulaciones de tráfico y seguridad en las entradas-salidas de los centros educativos. Número de alumnos que asisten a la formación en educación vial.**

- Controles de documentación de vehículos: 3.511.
  - Controles de alcoholemia: 2.315.
  - Controles de drogas: 54.
  - Regulaciones de tráfico y seguridad en las entradas y salidas de los centros formativos: 5.315.
  - Número de alumnos que asisten a la formación en educación vial: 2.911.
- 

**10) Publicación anual de la memoria de la Carta de Servicios de la policía local, con el fin de que los ciudadanos puedan evaluar el trabajo policial desarrollado.**



## AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA - POLICÍA LOCAL

Esta carta de servicios fue presentada a los medios de comunicación el 10 de abril de 2019. Ha sido publicada en la web municipal el 24 de abril de 2019.

---

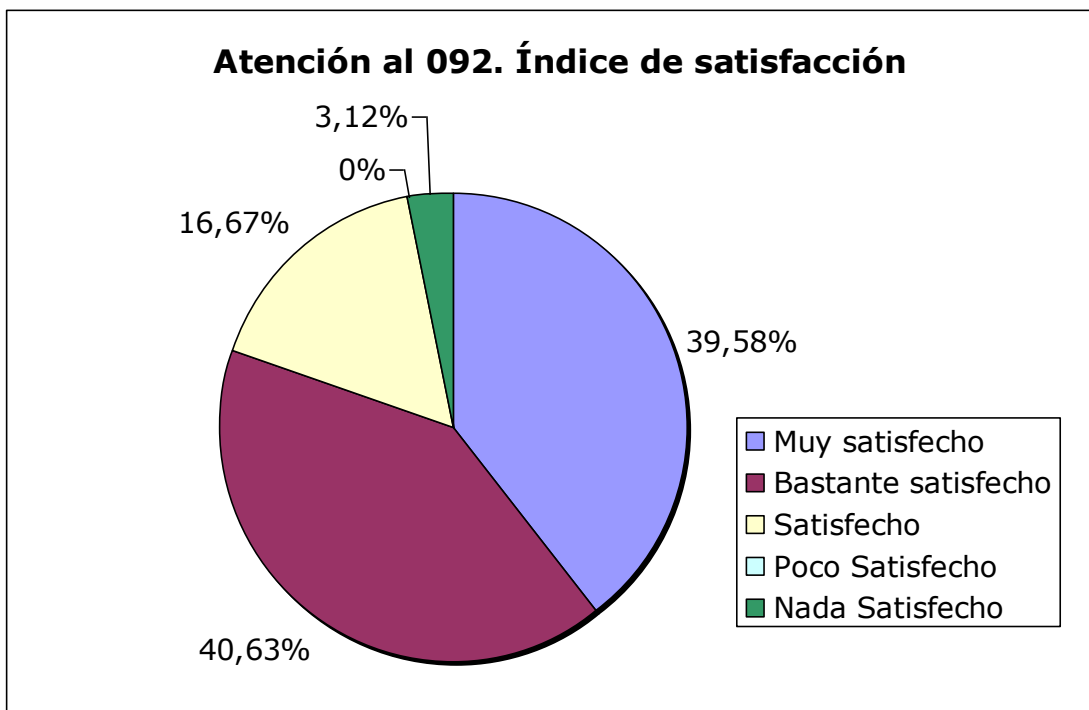
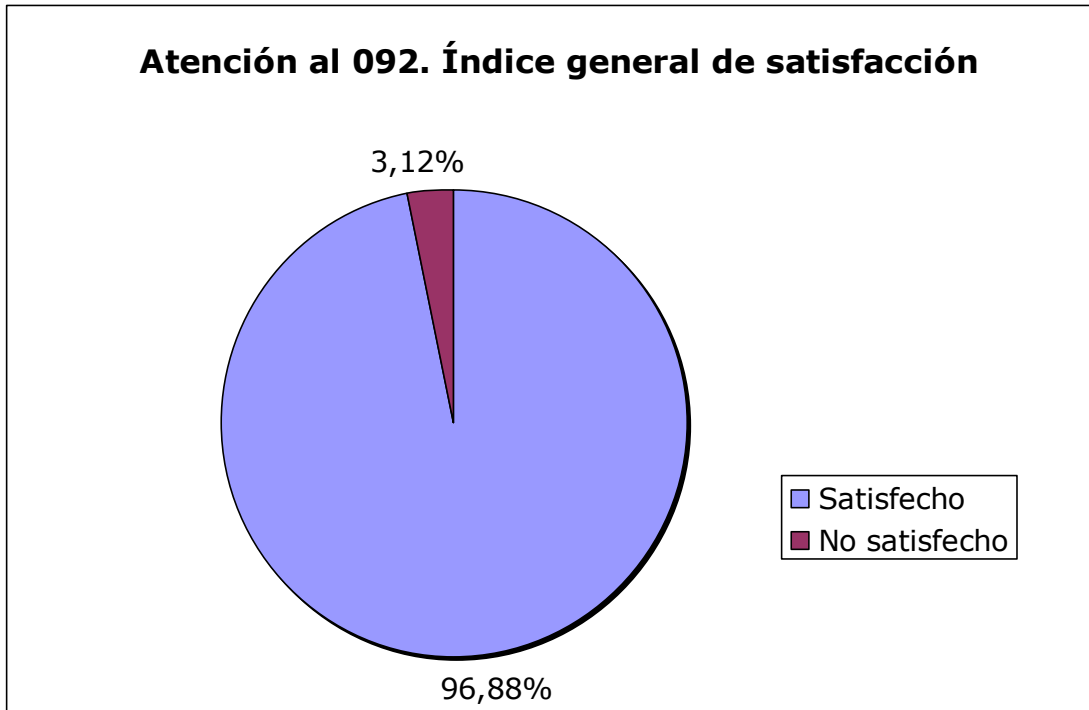
En el anexo siguiente se muestran los gráficos de resultados por indicador.





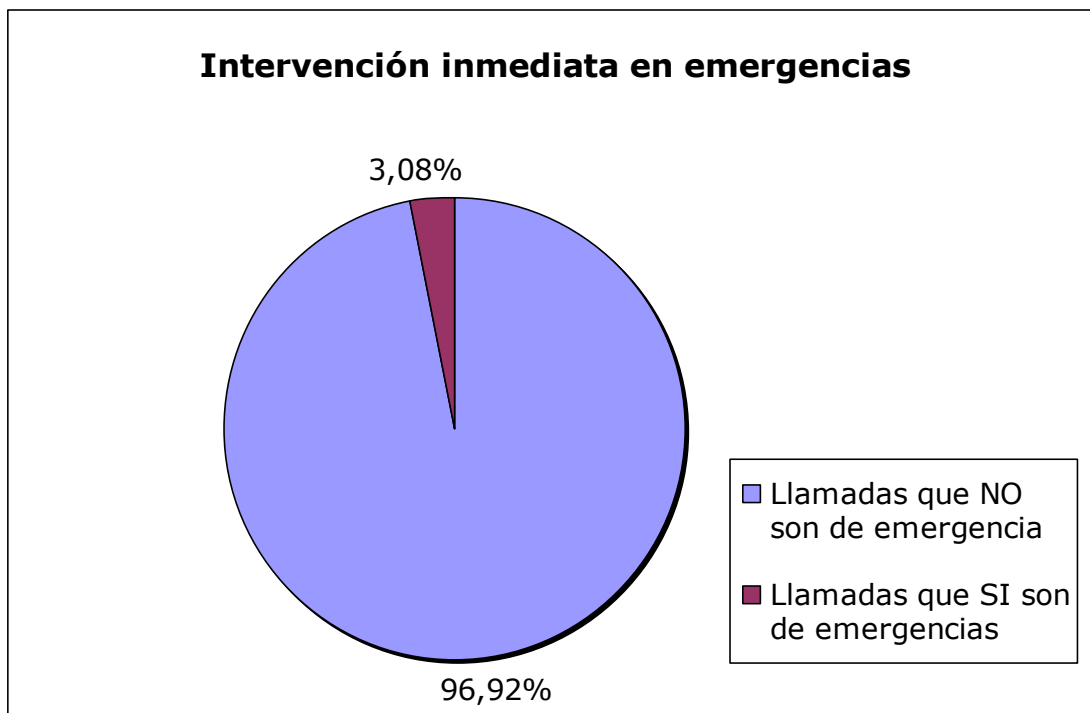
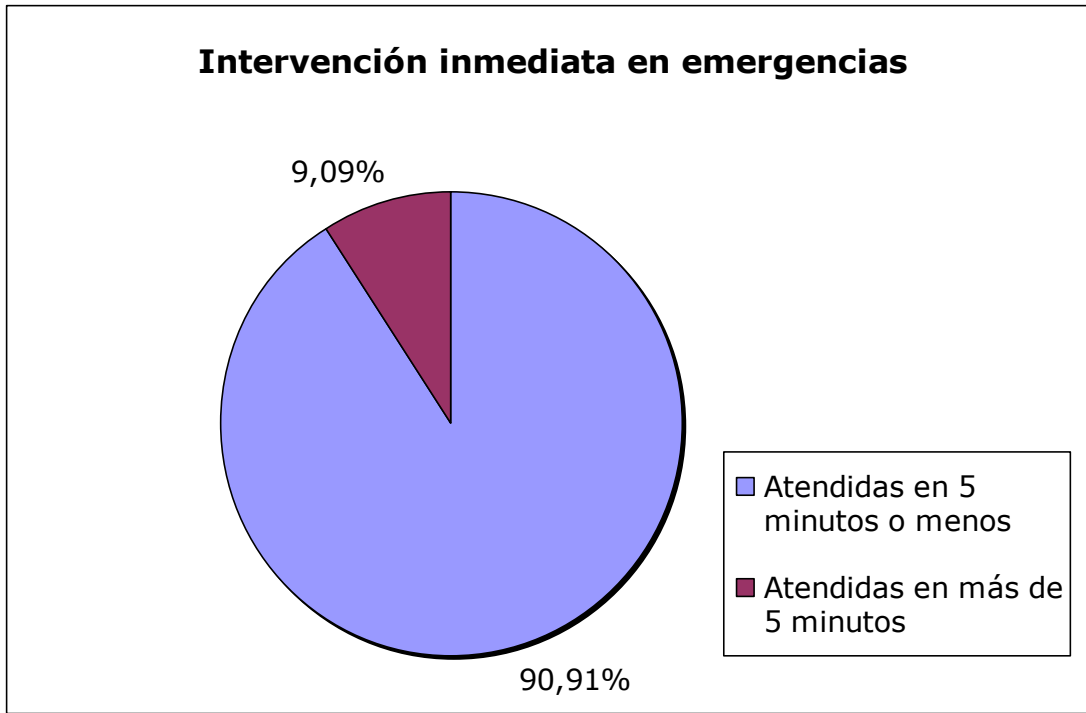
### **RESULTADOS CARTA DE SERVICIOS 2018-2019**

1. Índice **mínimo de satisfacción** ciudadana en la atención al 092 de un **75 %**



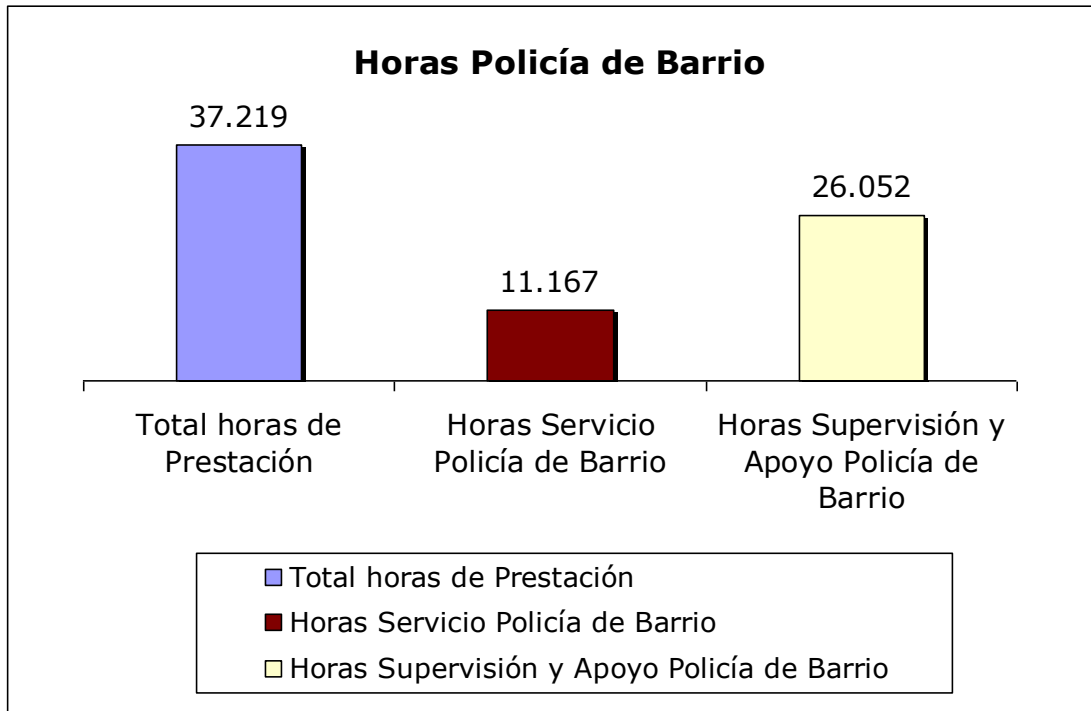


2. Intervención inmediata en **emergencias como máximo en 5 minutos** en al menos el **90%** de las intervenciones





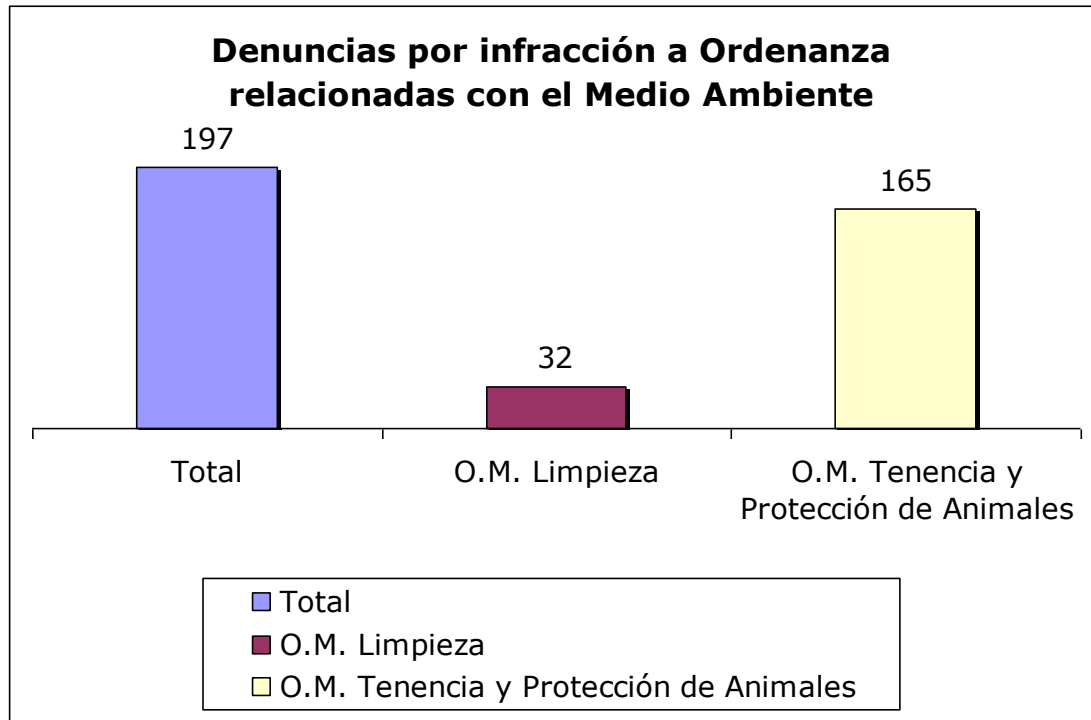
3. Prestación de un **mínimo de 30.000 horas de Policía de Barrio** al año



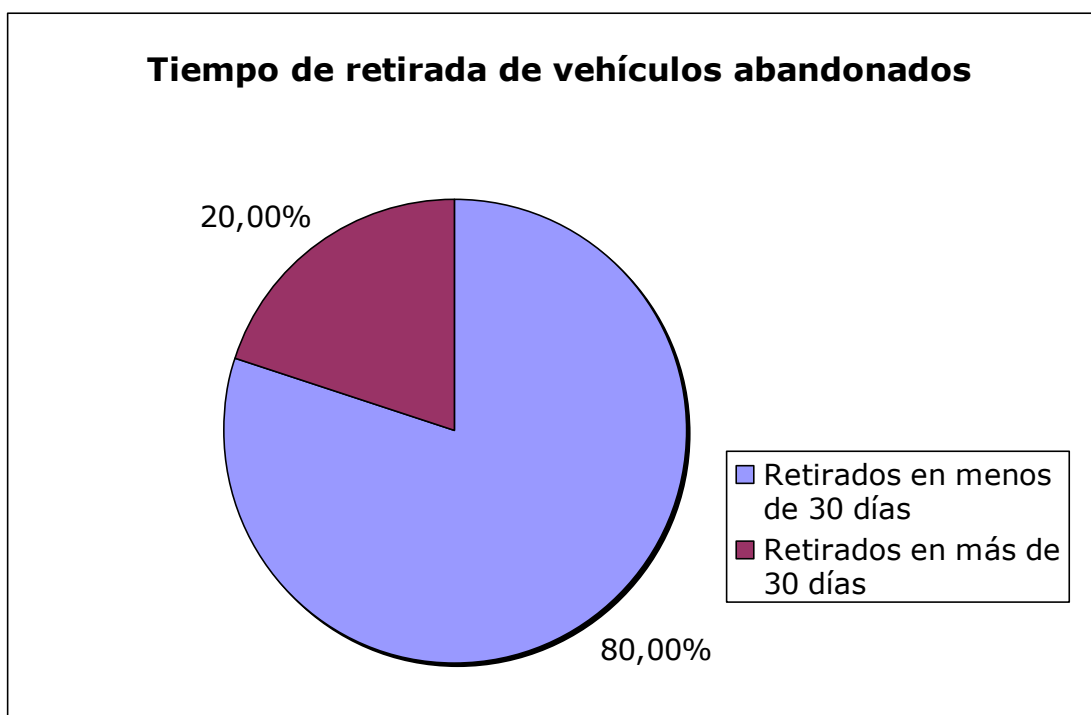
4. Número de intervenciones con **menores** en riesgo y número de menores que han asistido a cursos formativos
- **Intervenciones con menores en situación de riesgo** por intoxicación etílica, absentismo escolar, etc.: 37
  - **Menores que han asistido a cursos formativos** como acciones sustitutivas de las sanciones por denuncias a la Ordenanza de Convivencia: 41



5. Número de denuncias por infracción de las Ordenanzas relacionadas con el **medio ambiente**



6. **Retirada de vehículos abandonados:** al menos un **85% en menos de 30 días**



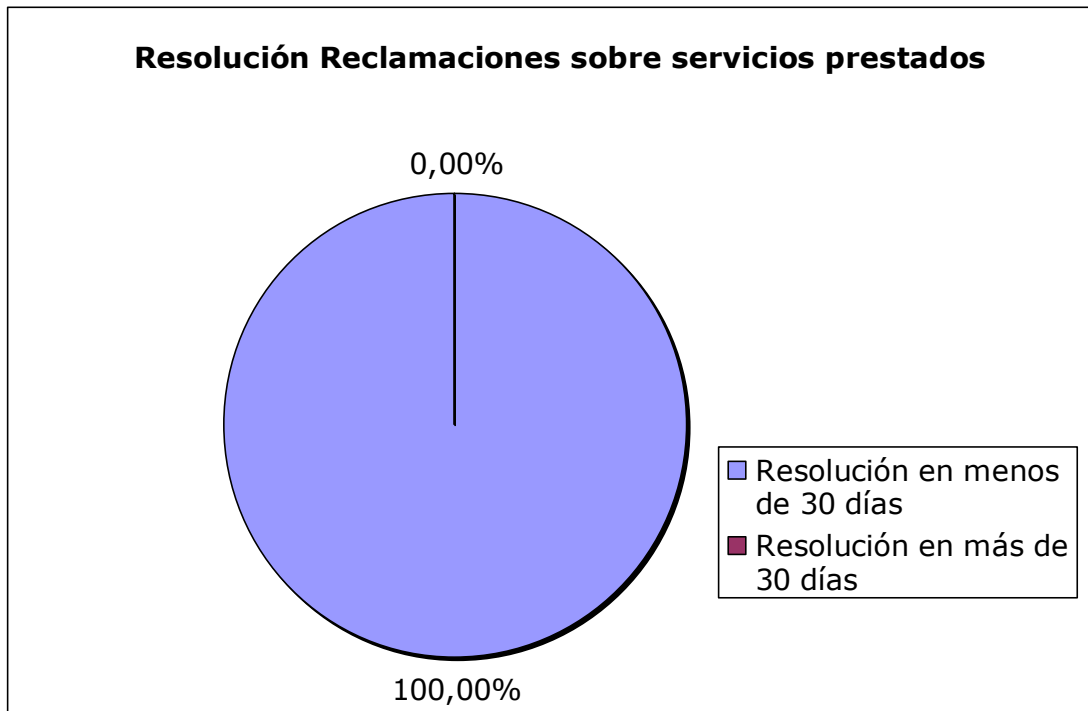


AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA  
POLICIA LOCAL

7. Número de denuncias por infracción a la **Ordenanza de Convivencia** y número de requerimientos ciudadanos con resolución por **mediación policial**

- Denuncias **Ordenanza de Convivencia**: 174
- N° de requerimientos Ciudadanos con resolución por **mediación policial**: 341

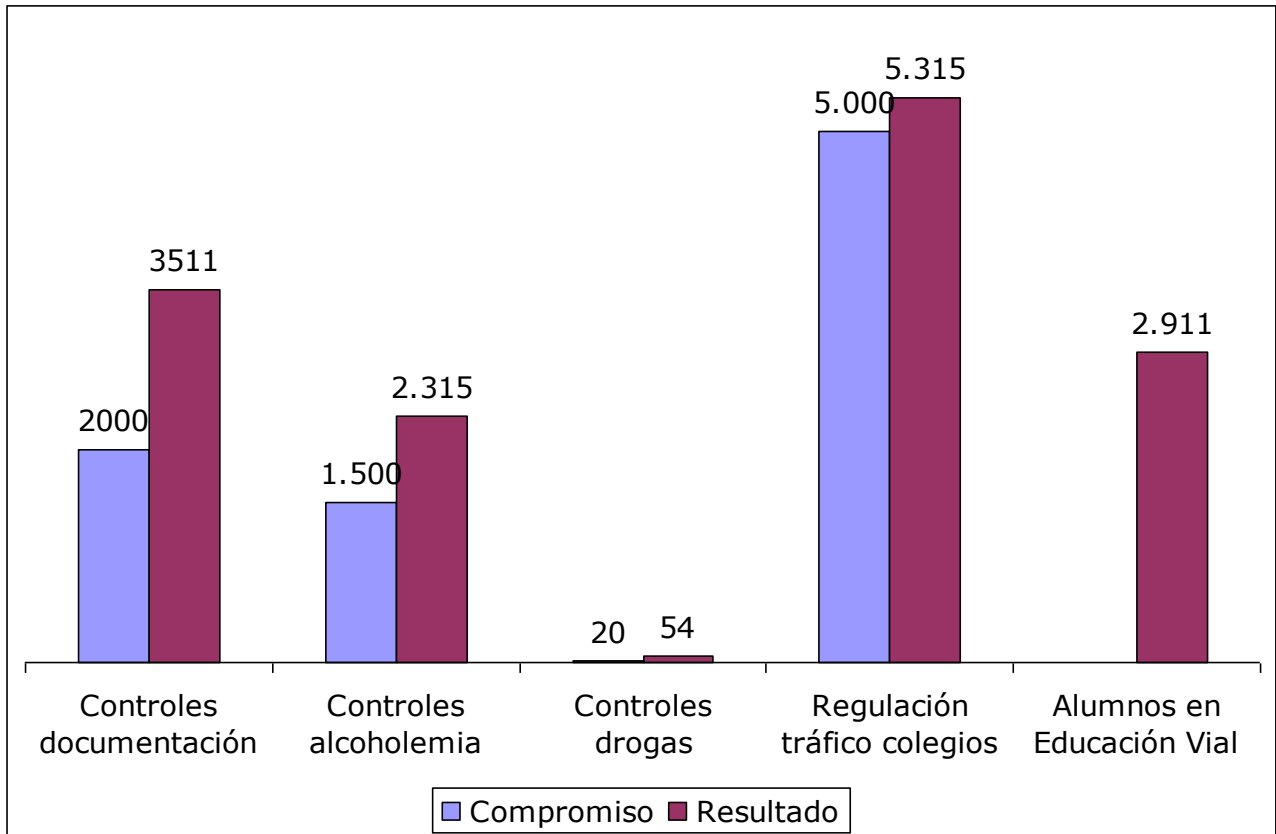
8. Resolución de al menos un **90% de reclamaciones** sobre los servicios prestados por la Policía Local en **menos de 30 días**





AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA  
POLICIA LOCAL

9. Realizar al año un mínimo de **2.000 controles de documentación** de vehículos, **1.500 controles de alcoholemia**, y **20 controles de drogas**. Un mínimo de **5.000 regulaciones de tráfico y seguridad en las entradas-salidas** de los centros educativos. Nº de alumnos que asisten a la formación en **educación vial**



10. Publicación anual de la memoria de la Carta de Servicios de la policía local, con el fin de que los ciudadanos puedan evaluar el trabajo policial desarrollado