



**RESULTADOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA POLICÍA LOCAL DE GUADALAJARA
ENTRE EL 1 DE FEBRERO DE 2019 HASTA EL 31 DE ENERO DE 2020**

COMPROMISOS DE CALIDAD

1.- Atención Inmediata

Puede contactar telefónicamente con la Policía Local a través de los teléfonos de urgencias 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 los 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 los 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

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 poder hacer el seguimiento de los compromisos objeto de cuantificación, se establecen 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: 94,78 %

Muy Satisfecho: 66,42 %

Bastante Satisfecho: 20,90 %

Satisfecho: 7,46 %

Poco Satisfecho: 2,61 %

Nada Satisfecho: 2,61 %

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

Total de llamadas al 092 atendidas: 10.358

De las cuales no son de emergencia: 10.136

Sí son de emergencia: 222

Porcentaje de llamadas de emergencia atendidas como máximo en 5 minutos:
90,61 %

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: 9.945

Horas prestadas en supervisión y apoyo a la Policía de Barrio: 25.995

TOTAL DE HORAS DE PRESTACIÓN: 35.940



4. Nº de intervenciones con menores en riesgo y nº de menores que han asistido a cursos formativos.

Intervenciones con menores en situación de riesgo por intoxicación etílica, absentismo escolar, etc.: 26

5. Nº de denuncias por infracción de las Ordenanzas relacionadas con el medio ambiente.

Ordenanza Municipal de Limpieza: 45

Ordenanza Municipal de Tenencia y Protección de Animales: 154

TOTAL: 199

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 100 % han sido retirados en menos de 30 días.

En total se han retirado 71 vehículos.

7. Nº de denuncias por infracción a la Ordenanza de Convivencia y nº de requerimientos ciudadanos con resolución por mediación policial.

Denuncias Ordenanza de Convivencia: 158

Nº de requerimientos Ciudadanos con resolución por mediación policial: 326

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 15 reclamaciones sobre los servicios prestados por la Policía Local, con resolución en menos de 30 días de un 93,33%



-
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.

Controles de Documentación de Vehículos: 2.483

Controles de Alcoholemia: 1.859

Controles de Drogas: 54

Regulaciones de tráfico y Seguridad en las Entradas-Salidas de los centros formativos: 3.817

Nº de alumnos que asisten a la formación en educación vial: 2.614

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.