



**Informe sobre la evaluación de los compromisos de calidad en base a los indicadores de las Cartas de Servicios de la Policía Local año 2017.**

**•• Indicadores básicos de calidad:**

- **Tiempo medio de espera para la atención de llamadas telefónicas:**  
**No se ha implementado un sistema que mida este parámetro, no obstante, según informe del Subinspector responsable del servicio de la Sala de Transmisiones, el tiempo medio de espera no llega a los 2 minutos.**
- **Tiempo medio de espera para la confección de Atestados por Accidentes de Circulación.**  
**No se ha implementado un sistema que mida este parámetro, no obstante, según informe del Subinspector responsable del servicio de Prevención e Investigación de Accidentes de Tráfico, el tiempo medio de espera no llega a los 15 minutos debido al sistema de trabajo implantado desde el año 2011, consistente en citar a las personas implicadas en accidentes de tráfico en un día y hora concreto, lo que redunda en mayor comodidad para los usuarios y se aumenta a su vez la calidad en el resultado.**
- **Tiempo medio de espera para la personación de efectivos policiales en los lugares donde sea necesaria su presencia.**  
**No se ha implementado un sistema que mida este parámetro, no obstante, según informe de los Inspectores Jefes de Turno, el tiempo medio de espera ante requerimientos de actuación urgentes dentro del casco urbano no llega a los 8 minutos.**
- **Tiempo medio de espera de atención a los requerimientos de colectivos vecinales.**  
**Estos requerimientos se atienden con la máxima celeridad en un plazo inferior a las 72 horas. Aquellos asuntos que así lo requieren se trasladan para su valoración a la siguiente reunión de la Mesa Técnica de Seguridad.**
- **Valoración de satisfacción de los ciudadanos mediante métodos adecuados de obtención de datos.**  
**No se ha implementado un sistema que mida este parámetro, aunque los representantes vecinales que componen la Mesa Técnica de Seguridad trasladan su satisfacción por el servicio prestado en general.**



•• **Indicadores complementarios de Calidad.**

- **Número de quejas sobre el servicio.**
- **Número de llamadas anuales recibidas en la central del 092.**  
**41.790**
- **Número de servicios anuales realizados.**  
**21.668 actuaciones policiales referidas a Accidentes de Tráfico, hechos delictivos, daños y deficiencias en la vía pública, Policía Administrativa, atenciones sociales, servicios humanitarios, controles de tráfico y vigilancia de zonas concretas.**
- **Número de cursos de formación recibidos por la plantilla.**  
**Se han recibido 31 diferentes cursos presenciales o semipresenciales.**
- **Número de cursos o jornadas de Seguridad Vial impartidos.**

**Seguridad Vial:**

**Número de Centros Escolares a los que se han impartido jornadas: 61**

**Total de alumnos a los que se ha impartido formación: 4847**

**Denominación de las jornadas impartidas:**

- **Utilización de la acera y cruzar por el paso de peatones.**
- **El tráfico en mi entorno.**
- **Soy peatón responsable.**
- **Soy conductor de bicicleta responsable.**
- **Sensibilización, prevención e información del delito en la conducción y uso del ciclomotor por menores.**
- **Semana Europea de la Movilidad.**
- **Soy conductor responsable en el uso del carril bici.**
- **Conoce a tu Policía Local.**

**Otras materias policiales:**

- **Redes Sociales: 24 charlas impartidas a un total de 2245 menores y 60 padres.**
- **Tenencia de perros: Exhibición canina impartida a 450 alumnos y una charla a 80 menores.**



**Ayuntamiento de Jerez**

Policía Local

- **Drogas y Alcohol: 10 charlas a 731 alumnos. Relacionadas con esta materia se realizaron además 9 exhibiciones caninas a 1392 alumnos.**
- **Violencia de Género: Una charla a 120 alumnos.**