

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE

SANIDAD Y CONSUMO

2019

Plan de ✓
Calidad
BOADILLA DEL MONTE

ÍNDICE:

Indicadores

Datos cuantitativos

SANIDAD

Tiempo de respuesta del Servicio Municipal de Recogida de Animales Abandonados: Nos permite medir la eficacia y rapidez con la que actúa el servicio. Es importante que la respuesta sea rápida ya que cuando se detecta un animal abandonado hay que llegar lo antes posible para poderlo capturar antes de que cambie de lugar y sea imposible volver a localizarlo.

El límite que se establece es **no más de 3 avisos tarden más 45 minutos** desde que se recibe la llamada hasta que se presenta en el lugar requerido. Este límite está en función de la distancia a la que se encuentra la empresa, la amplitud del término municipal de Boadilla del Monte y el servicio que se presta durante la noche y en festivos. Observados los valores de 2007 la media obtenida es de 0,75 no obstante hay tres meses donde éstos se acercan al límite mayo, junio y diciembre con 2, 2 y 3 avisos respectivamente. En el 2008, se han registrado únicamente 4 avisos que superen los 45 minutos, y no se han producido durante en el mismo mes sino que han sido cada uno en diferentes meses; febrero, abril, julio y septiembre, siendo la media mensual del año 0.33, lo cuál demuestra la mejora del servicio y quizás replantearse el límite.

Uso del Servicio Municipal de Salud Infantil: Nos indica el uso que tiene entre los que disponen de la tarjeta. Se mide trimestralmente al ser el periodo en que nos remiten los informes. Un valor de 1 indicaría que al menos durante un trimestre todas las personas han usado el servicio una vez. Se establece un **límite no inferior a 0,25** al considerar que la cuarta parte de los usuarios hagan uso del servicio es adecuado. Si vemos la media de los valores obtenidos durante el año 2007 esta es de 0,40, pero hay dos trimestres cuyos datos de 0,26 y 0,30 se acercan al límite establecido. Durante el 2008 la media obtenida es de 0.35, ajustándose bastante al límite.

Nº de avisos atendidos en cada zona: Mide la infestación de cada zona con relación al global del municipio. Para ello se divide el municipio en 17 zonas y se calcula de media de avisos recibidos durante el mes en función de las zonas definidas. Se establece un límite mínimo del 25% lo que nos permite en 4 años inspeccionar todas las piscinas.

% de piscinas inspeccionadas: Este indicador permite saber el porcentaje de piscinas de comunidades de propietarios que se han inspeccionado durante el año. Se establece un **límite mínimo del 20%** lo que nos permite en 5 años inspeccionar todas las piscinas. Durante el 2008 la media registrada fue de un 24% , por lo que se ajusta bastante al límite establecido. Para el **ejercicio 2016** se establece un nuevo límite del **15%** conforme al informe de motivación firmado con fecha 27/10/2015.

Tiempo medio de tramitación reclamaciones de consumo: Obtenemos el tiempo medio de tramitación de los expedientes. Inicialmente se establece un periodo de tramitación de 3 meses para todos los trámites que deban realizarse desde la OMIC. Ello nos da una idea más exacta del tiempo de tramitación de los expedientes. Para ello se suman todos los tiempos de tramitación de los expedientes del año y se calcula la media.

Habitantes por número sanecases: Es la relación entre la población a 1 de enero del año de estudio y el número de sanecases a 31 de diciembre del año de estudio.

CONSUMO

Tiempo tramitación reclamaciones de consumo:

Nos permite controlar el tiempo que tardan en resolverse las reclamaciones presentadas. Se establece un límite de no más de 4 reclamaciones que tarden más de 4 meses en resolverse, ya que dependemos de lo que tarden en contestar a la reclamación los reclamados, del servicio de correo y de la aceptación o no por el reclamante de la solución propuesta. Este indicador es para todo el procedimiento.

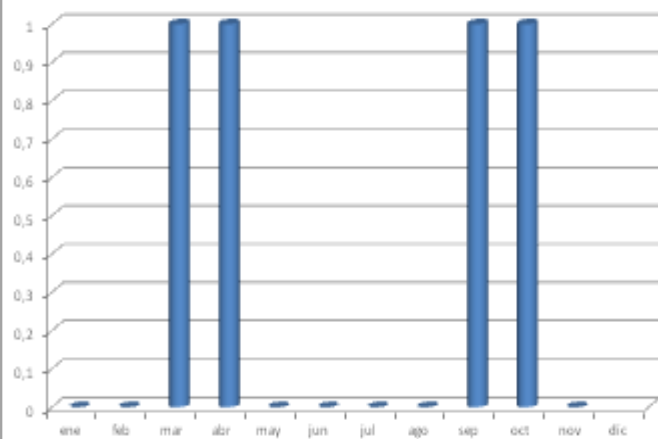
SANIDAD/CONSUMO

INDICADOR	AÑO 2019			
	Límite admisible	Anual	% Total Año	Media Mensual
TIEMPO RESPUESTA SERVICIO MUNICIPAL RECOGIDA ANIMALES	No mas de 3 avisos superen 45'	4		
USO DEL SERVICIO SALUD INFANTIL	Nº llamadas/ Nº inscritos no < 0,25	0,92		0,23
Nº DE ZONAS CON AVISOS SUPERIORES AL LIMITE. (Plagas)	3 veces la media obtenida			
NUMERO DE PISCINAS INSPECCIONADAS	Al menos 15% censadas	15%		
TIEMPO MEDIO TRAMITACION RECLAMACIONES	3 meses			
HABITANTES POR NUMERO DE SANECANES		526,4		

En el caso de sanidad y consumo, la batería de indicadores nos demuestran que dos de ellos no se han cumplido; el referente al uso del servicio de salud infantil y de nº de zonas con avisos superiores, en ambos caso, el Inspector de sanidad abrió las correspondientes no conformidades y estableció un plan de acción para subsanarlas

SANIDAD/CONSUMO

TIEMPO RESPUESTA SERVICIO MUNICIPAL RECOGIDA ANIMALES



USO DEL SERVICIO MUNICIPAL DE SALUD INFANTIL

