



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

INFORME DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

PROTECCIÓN CIVIL/RED DE EMERGENCIAS 2022





ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2022
3. Gráficas

1. Motivación selección indicadores

El área de Protección Civil ha desarrollado los siguientes indicadores para medir la calidad de su servicio

Tiempo de respuesta no superior a seis minutos en la atención de la urgencia o emergencia por la ambulancia del Servicio de Emergencias Municipal de Protección Civil.

La pronta respuesta es uno de los factores más importantes en este tipo de servicios. Las variables que influyen a la hora de establecer el límite de este indicador, tales variables son las distancias, los badenes, las distintas franjas horarias, etc. Por lo que solo se admite hasta un **15%** de los avisos mensuales estén fuera de los seis minutos desde que se recibe el aviso hasta que se llega al lugar de la intervención. **En 2020, se aumenta hasta un 20%**, debido al incremento de población, distancias entre nuevos sectores de viviendas y la base de P. Civil, así como la incorporación de más badenes en la red viaria del municipio que dificultan los tiempos de llegada (intervención/respuesta).

Nº de avisos no atendidos por estar la ambulancia de Protección Civil ocupada o de traslado.

La cobertura a todas las solicitudes de asistencia sanitaria es primordial para este servicio. Tras analizar las variables que influyen a la hora de fijar un límite a este indicador, tales como el coste de activar el servicio de una 2ª ambulancia, se ha establecido que se puede aceptar que el porcentaje de avisos no atendidos sea como máximo de un **10%**.

Realizar el 100% de los servicios especiales con el personal necesario que se estime para cada evento (Voluntarios).

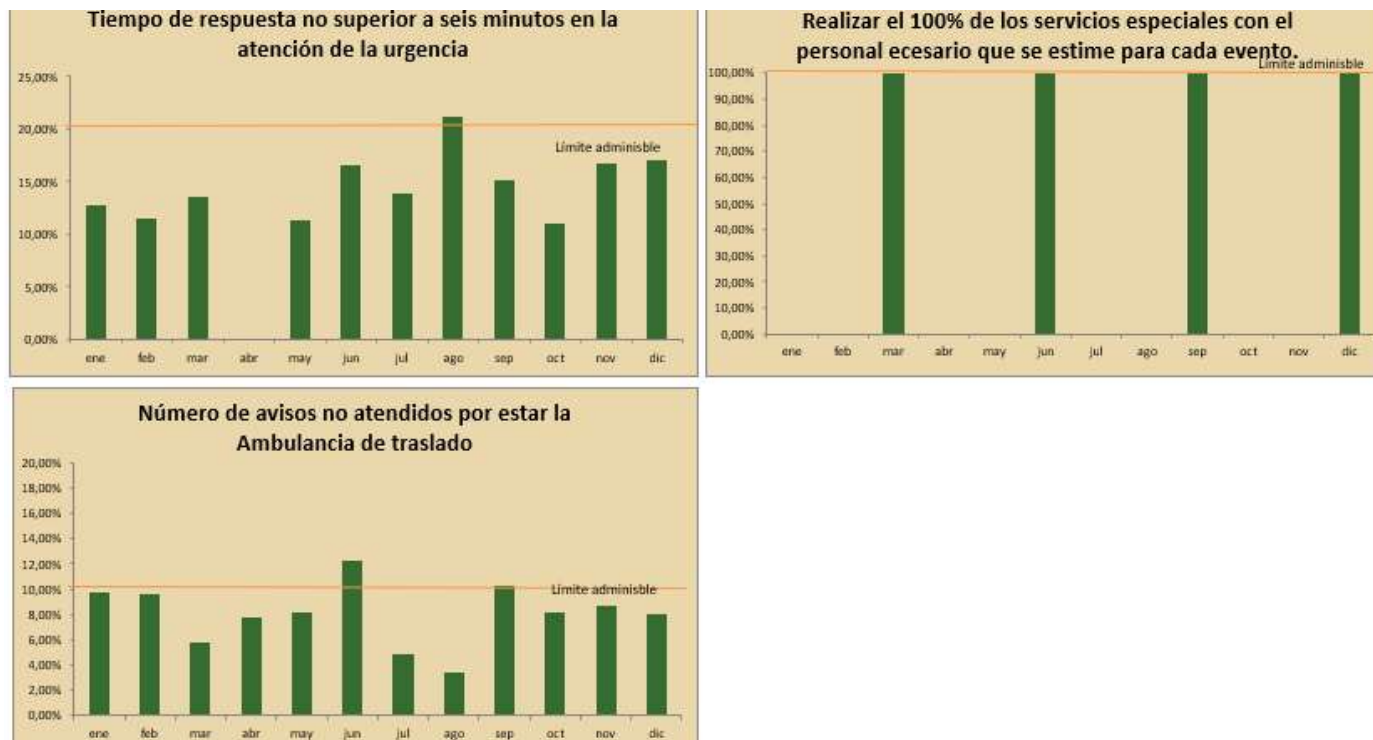
Una vez valoradas las peticiones llegadas a la concejalía, se evalúa la necesidad de presencia de voluntarios de P. Civil en el evento y se valora la necesidad de personal necesario para cubrir dicho evento. Tras analizar las variables que influyen a la hora de fijar un límite, se establece éste en la realización del **100%** de los servicios valorados afirmativamente para su realización con el personal necesario que se estime oportuno para cada evento.

1. Toma de datos 2022

INDICADOR	2022	
	Límite admisible	resultados
Tiempo de respuesta no superior a seis minutos en la atención de la urgencia	20%	13,39%
Número de avisos no atendidos por estar la Ambulancia de traslado	10%	8,06%
Realizar el 100% de los servicios especiales con el personal ecesario que se estime para cada evento.	100%	100,00%

Los indicadores del área de Protección civil de 2022, arrojan información relevante sobre la calidad del servicio ya que miden ítems clave; tiempo medio de respuesta en la atención de la urgencia, en el que se ve que un 13,39% superan los 6 minutos, lo que supone casi 2 puntos menos que años anteriores, si tenemos en cuenta la situación de alerta sanitaria vivida durante el 2020 y el 2021, es comprensible. El número de avisos no atendidos, está en un 8,06%, siendo el límite establecido como óptimo un 10%, este dato supone una subida de casi 2 puntos con respecto al 2021, año en el que se registró un 6,78%, se deberían analizar las causas de este incremento. El tercer indicador de % de servicios especiales realizados con el personal estimado como necesario, se han realizado todos con el personal necesario.

3. Gráficas



Las gráficas que se presentan a continuación nos muestran la evolución mensual de cada uno de los indicadores. En lo que se refiere al 1er indicador, salvo el mes de agosto no se cumple el límite ya que se supera el 20%, debido muy probablemente por el periodo vacacional. En cuanto al nº de avisos no atendidos, únicamente es en el mes de junio en el que se supera el límite del 10%. El tercer indicador se cumple al 100% en los 4 trimestres.