

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

PROTECCIÓN CIVIL 2019

Protección Civil

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.

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

La cobertura a todas las solicitudes del 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 2º 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.

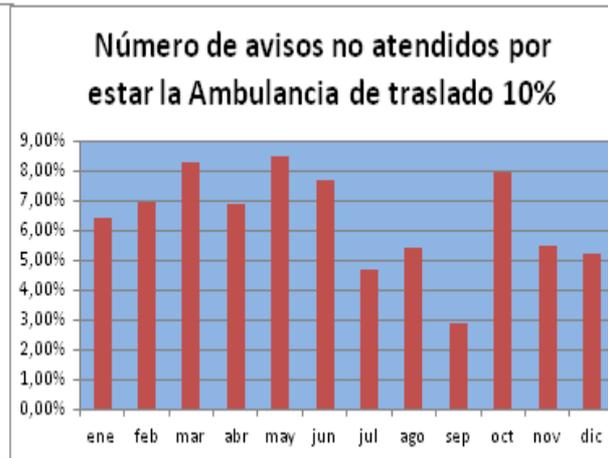
Protección Civil

ANO 2019		Protección Civil	
RESULTADO MEDICIÓN			
Indicador		Límite admisible	Media Mensual
1	Tiempo de respuesta no superior a seis minutos en la atención de la urgencia	15%	14,38%
2	Número de avisos no atendidos por estar la Ambulancia de traslado	10%	6,37%
3	Realizar el 100% de los servicios especiales con el personal necesario que se estime para cada evento.	100%	100,00%

Los indicadores del área de Protección civil, 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 14% superan los 6 minutos. El número de avisos no atendidos, está en un 6%, siendo el límite establecido como óptimo un 10%. Y el % de servicios especiales realizados con el personal estimado como necesario, el cuál ha sido durante todo el año del 100%.

Evolución de indicadores

Protección Civil



En las siguientes gráficas se puede ver cuáles son los meses con mayor % de casos que han aumentado el tiempo medio de respuesta (1ª gráfica); marzo, junio y noviembre. En la segunda gráfica se observa que marzo, mayo y octubre han sido los meses en los que se han quedado pendientes de atender más avisos.. En cuanto a la última gráfica se puede ver que en los 4 trimestres se alcanza el 100% establecido como óptimo.