



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

INFORME DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Sanidad y Consumo

2020

Plan de 
Calidad
BOADILLA DEL MONTE



ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2020
3. Gráficas

1. Motivación selección indicadores

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.

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.

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.

% 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 15%** lo que nos permite en 5 años inspeccionar todas las piscinas.

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.

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.

2. Toma de datos 2020

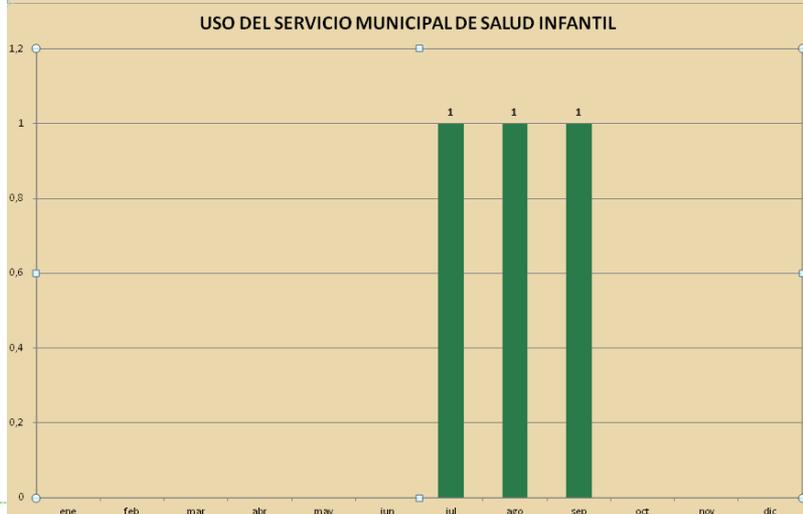
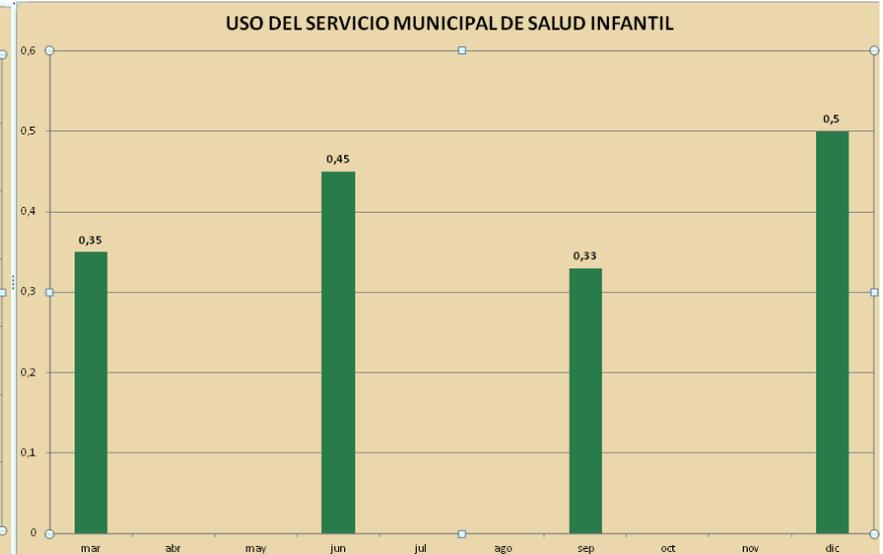
INDICADOR	Límite admisible	Anual	Media Mensual
TIEMPO RESPUESTA SERVICIO MUNICIPAL RECOGIDA ANIMALES	No mas de 3 avisos superen 45'	10	0,83
USO DEL SERVICIO SALUD INFANTIL	Nº llamadas/ Nº inscritos no < 0,25	1,63	0,40
Nº DE ZONAS CON AVISOS SUPERIORES AL LIMITE. (Plagas)	3 veces la media obtenida	0	0,00
NUMERO DE PISCINAS INSPECCIONADAS	Al menos 15% censadas	2%	
TIEMPO MEDIO TRAMITACION RECLAMACIONES	3 meses	41,2	
HABITANTES POR NUMERO DE SANE CANES		411,1	

En la presenta tabla se presentan los indicadores referentes a la calidad del servicio de Sanidad y Consumo. En cuanto al 1er indicador , nos indica que han sido 10 los avisos que han superado los 45 minutos. En cuanto al uso del servicio de salud infantil, el % de usuarios es de un 1,63% , frente al 0,25 que se considera como óptimo. En cuanto al control de plagas no se localizan zonas con avisos superiores al límite establecido. En cuanto al nº de piscinas inspeccionadas no se ha alcanzado el límite establecido en un 15% , quedándose en un 2%, esto es un claro efecto de la situación anómala vivida durante esos meses debido a la pandemia, fechas en las que no se sabía si abrirían o no las piscinas, si además le sumamos la dedicación del inspector de sanidad, a temas de emergencia sanitaria para poder hacer frente a la pandemia ocasionada por el COVID, es más que comprensible este resultado.

En consumo se registra como tiempo medio de respuesta a las reclamaciones en 41 días, frente a los 90 que se establecen como óptimos. En lo que se refiere a sane canes, no hay un límite establecido como óptimo sino que se trata de un dato estadístico con objeto de controlar el ratio por habitante.



3. Gráficas



En las presentes tablas se presentan la evolución durante el año 2020 de los indicadores referentes a la calidad del servicio de Sanidad y Consumo. De este modo podemos observar que el mes en el que el tiempo medio de respuesta ha sido más largo, para la recogida de animales, ha sido en agosto. O que el trimestre con más usos en el servicio de salud infantil fue el 4º trimestre. En lo que se refiere a las inspecciones de piscinas, se han llevado a cabo tres, entre los meses de julio, agosto y septiembre.