

Resultado de los **SERVICIOS Y COMPROMISOS** adquiridos

Servicios	Compromisos	Cómo lo medimos	Resultados		
			Compromiso para el 2022	Datos 2022	Observaciones
INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	Informar y orientar de manera especializada de 9:00 a 14:00h todos los días laborables del año.	% de días laborales que NO hay atención especializada.	100%	100%	
	Ofrecer un buen trato con una puntuación mayor a 8 sobre 10.	Valorando en la encuesta anual la satisfacción de las personas usuarias sobre el trato recibido..	> 8	9,3	
	Que nuestro personal tenga un buen conocimiento técnico con una puntuación mayor a 8 sobre 10.	Valorando en la encuesta anual la satisfacción de las personas usuarias sobre el conocimiento técnico.	> 8	9,5	
	Informar de forma clara , con una puntuación mayor de 8 sobre 10.	Valorando en la encuesta anual la satisfacción de las personas usuarias sobre la claridad de la información recibida.	> 8	9,7	
	Conseguir una satisfacción global con el servicio recibido con una puntuación mayor de 8 sobre 10.	Valorando en la encuesta anual la satisfacción de las personas usuarias sobre la satisfacción global con el servicio recibido.	> 8	9,3	
	Contestar de forma oral o por escrito al 100% de quejas, sugerencias o reclamaciones sobre nuestros servicios en un plazo máximo de 30 días hábiles.	% de quejas, sugerencias o reclamaciones contestadas en plazo.	100%	99,5%	
INSPECCIONES OFICIALES	Realizar al menos 900 inspecciones sanitarias al año en los establecimientos de alimentación.	Número de inspecciones sanitarias realizadas anualmente en los establecimientos de alimentación.	> 900	817	Una plaza de Ayudante Técnico de Inspección Sanitaria ha estado vacante durante 9 meses.
GESTIÓN DE ALERTAS SANITARIAS	Actuar en un plazo máximo de 24 horas laborables desde que recibimos el aviso de una alerta sanitaria en el 90% de los casos.	% de casos en los que se actúa sobre una alerta sanitaria en el plazo de 24 horas laborables.	90%	100%	
	En el resto de los casos (10%), actuaremos en un plazo máximo de 72 horas laborables.	% de casos en los que se actúa entre 25 y 72 horas laborables.	10%	0%	
INTERVENCIÓN Y CONTROL DE LOS BROTES DE ORIGEN ALIMENTARIO	Actuar en el plazo máximo de 24 horas desde que recibimos el aviso de un brote alimentario en el 100% de los casos.	% de casos en los que se ha actuado en plazo desde que recibimos el aviso de un brote alimentario.	%100	66%	Tuvimos 3 avisos y no pudimos cumplir el plazo en uno de ellos. La notificación nos llegó a los 22 días y actuamos a los 4 días (tocó fin de semana por medio).
CONTROL DE PLAGAS URBANAS	Actuar en un plazo máximo de 3 días hábiles desde el aviso por plagas en el caso de roedores y cucarachas.	% de avisos en los que se actúa en plazo.	%100	58%	Si avisan de una plaga en una zona nueva, respondemos en el plazo de 3 días. Por el contrario, si recibimos más avisos de la misma zona, debemos esperar a que el pesticida haga efecto, por lo que en estos casos el plazo de respuesta se alarga.
	Realizar 2 campañas al año de capturas de palomas en al menos 10 puntos de la ciudad.	Número de campañas de capturas al año. Número de puntos de captura.	2 10	1 14	En agosto se publicó la nueva Ley 9/2022 de protección de los animales y se atrasó la autorización de la Diputación Foral.

	Asesorar e identificar insectos que pueden ser un riesgo para la salud pública en viviendas, en un plazo máximo de 5 días hábiles desde el aviso.	% de avisos que se responden en plazo.	100%	100%	
BIENESTAR ANIMAL	Recoger los perros que se encuentren perdidos o abandonados en la vía pública en menos de 2 horas desde que recibimos el aviso	% de perros que se recogen en la vía pública en plazo.	100%	100%	
	Tramitar las licencias de perros potencialmente peligrosos en un plazo máximo de 7 días hábiles desde que la persona presenta la documentación necesaria, en el 90% de los casos. En el resto de casos (10%), lo tramitaremos en un plazo máximo de 30 días hábiles.	% licencias tramitadas en 7 días hábiles. % licencias tramitadas en 30 días hábiles.	90 % %10	100% 0%	
	Tramitar los registros de perros potencialmente peligrosos, en un plazo máximo de 7 días hábiles desde que la persona presenta la documentación necesaria, en el 90% de los casos. En el resto de casos (10%), los tramitaremos en un plazo máximo de 30 días.	% de registros tramitados en 7 días hábiles. % de registros tramitados entre 8 y 30 días hábiles.	90% 10%	100% 0%	
	Realizar un control y seguimiento veterinario de 14 días a todos los perros denunciados por mordeduras a personas. Infomar a todas las personas denunciantes cuando se detecte que el perro tiene alguna enfermedad infecto-contagiosa.	% de casos en los que se hace un control y seguimiento veterinario de 14 días a perros denunciados por mordeduras a personas. % de casos en los que se informa a la persona denunciante cuando se detecte que el perro tiene una enfermedad infectocontagiosa.	100% 100%	100% 100%	
	Notificar a las personas denunciantes en el plazo máximo de 1 mes, las actuaciones realizadas ante las denuncias relacionadas con el bienestar animal, en el 80% de los casos. En el resto de casos (20%), lo notificaremos en un plazo máximo de 2 meses.	% de notificaciones realizadas en 1 mes. % de notificaciones realizadas en 2 meses.	80% 20%	100% 0%	