



CARTA SECTORIAL DE SERVICIOS DE SANIDAD ALIMENTARIA

Aprobada por Resolución de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales de 18/12/2008 (D.O.C.M. nº 16, de 26/01/2009)
Prorrogada hasta el **16/02/2015**, por Resolución de 17/01/2013 (D.O.C.M. nº 33, de 15/02/2013)

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

1º SEMESTRE 2013

Nº	Compromisos	Indicador	Datos registrados	Grado de cumplimiento (%)
1	Atención por personal cualificado.	Porcentaje de usuarios satisfechos con la información recibida.	Nº de encuestas: 4	100%
2	Información precisa sobre asuntos relacionados con la Sanidad Alimentaria	Porcentaje de usuarios/as atendidos en el plazo establecido.	Numero de consultas informativas recibidas y contestadas a través de la página Web de la JCCM y del correo electrónico : 34	100%
3	Asesoramiento y ayuda para cumplimentación de reclamaciones, quejas y denuncias.	Porcentaje usuarios/as satisfechos con la atención recibida.	Nº de encuestas: 4	100%

Nº	Compromisos	Indicador	Datos registrados	Grado de cumplimiento (%)
4	Publicaciones y material audiovisual sobre temas de salud pública y seguridad alimentaria. Difusión en la Web.	Número de ediciones.	No ha habido publicaciones en el 1º semestre (indicador anual).	0%
5	Contestación de reclamaciones, quejas y denuncias en materia de Sanidad Alimentaria en el plazo máximo de 10 días.	Porcentaje de reclamaciones, quejas y/o denuncias contestadas en plazo.	Número denuncias presentadas (página Web, teléfono y por escrito), tramitadas y resueltas en el plazo establecido: 90	100%
6	Trato adecuado en la tramitación de autorizaciones sanitarias e inspecciones. Consulta del estado del expediente.	Porcentaje de usuarios/as satisfechos con atención recibida	Nº de encuestas: 4	100%
7	En caso de activación de alerta alimentaria, visita al establecimiento en plazo máximo de 72 horas.	Porcentaje de establecimientos visitados en plazo.	Nº alertas alimentarias: 17 Nº establecimientos visitados en plazo establecido: 189	100%
8	Difusión de manuales y procedimientos para el fomento de la seguridad alimentaria a través de la página Web de la JCCM.	Número de manuales publicados.	No ha habido publicaciones en el 1º semestre (indicador anual).	0%
9	Anualmente se impartirán al menos dos actividades de formación (cursos, charlas, etc.)	Número de cursos de formación impartidos.	<ul style="list-style-type: none"> • Curso “Aplicación del Procedimiento de Auditoria” Del 21 al 23 de mayo de 2013 Lugar de celebración: ICS (Talavera de la Reina) • Curso “Funciones del Veterinario Oficial de Matadero” Del 11 al 14 de junio de 2013 Lugar de celebración: ICS (Talavera de la Reina) 	100%

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA D.G. SALUD PÚBLICA, DROGODEPENDENCIAS Y CONSUMO, EN MATERIA DE SANIDAD ALIMENTARIA

Resultados encuesta de satisfacción 1º semestre 2013

	COMPLETAMENTE CONFORME	MUY CONFORME	CONFORME	DISCONFORME	MUY DISCONFORME	NO CONTESTADA
Atención recibida por personal cualificado	50%	50%	-	-	-	-
Información recibida a su consulta sobre sanidad alimentaria	50%	50%	-	-	-	-
Asesoramiento en la cumplimentación reclamaciones, quejas y denuncias sobre sanidad alimentaria	25%	50%	-	-	-	25%
Trato adecuado en la tramitación de autorizaciones sanitarias	25%	25%	-	-	-	50%
Trato adecuado en las inspecciones sanitarias	50%	-	-	-	-	50%
Acceso a su expediente cuando lo ha solicitado	25%		25%	-	-	50%

Nº encuestas recibidas: 4

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA D.G. SALUD PÚBLICA, DROGODEPENDENCIAS Y CONSUMO, EN MATERIA DE SANIDAD ALIMENTARIA

