



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 **26/01/2013**, por Resolución de 25/01/2011 (D.O.C.M. nº 53, de 17/03/2011)

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

1º SEMESTRE 2012

Nº	Compromisos	Indicador	Datos registrados	Grado de cumplimiento (%)
1	Atención por personal cualificado.	Porcentaje de usuarios satisfechos con la información recibida.	Nº de encuestas: 6	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: 15	100%
3	Asesoramiento y ayuda para cumplimentación de reclamaciones, quejas y denuncias.	Porcentaje usuarios/as satisfechos con la atención recibida.	Nº de encuestas: 6	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Directorio de Servicios Oficiales de Salud Pública: El Directorio de los Servicios Oficiales de Salud Pública de Castilla-La Mancha se ha elaborado con el fin de facilitar a los ciudadanos castellano-manchegos las ubicaciones de los Distritos de Salud Pública y de los Equipos de Matadero, así como el nombre y dirección de los trabajadores que los integran. 	100%
5	Contestación de reclamaciones, quejas y denuncias en materia de Sanidad Alimentaria en el plazo máximo de 15 días.	Porcentaje de reclamaciones, quejas y/o denuncias contestadas en plazo.	Número denuncias presentadas (<i>página Web, teléfono y por escrito</i>), tramitadas y resueltas en el plazo establecido: 93	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: 6	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: 24 Nº establecimientos visitados en plazo establecido: 83	100%

Nº	Compromisos	Indicador	Datos registrados	Grado de cumplimiento (%)
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.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Procedimiento de toma de muestras en mataderos dentro de los planes nacionales de erradicación en rumiantes.</i> • <i>Plan regional de control de la trazabilidad en centros de embalajes de huevos:</i> Control de la trazabilidad de las partidas de huevos para garantizar que se cumplen las restricciones a la comercialización derivadas de la aplicación del “Plan de Acción y del Protocolo de Campaña de Inspección” elaborado por el Mº de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, y verificar que los huevos proceden de establecimientos de producción adaptados o en proceso de adaptación a la normativa de bienestar animal, y que sus destinos se ajustan a los requisitos de comercialización establecidos hasta el 31 de julio de 2012. 	100%
9	Anualmente se impartirán al menos dos actividades de formación (<i>cursos, charlas, etc.</i>)	Número de cursos de formación impartidos.	<ul style="list-style-type: none"> • Curso “Diseño y gestión higiénicos de cocinas” Del 23 al 25 de mayo de 2012 Lugar de celebración: EAR (Toledo) • Curso “Funciones del veterinario oficial de matadero” Del 11 al 14 de junio de 2012 Lugar de celebración: ICS (Talavera de la Reina) • Curso “Aplicación del procedimiento de auditoría” Del 25 al 27 de junio de 2012 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 2012

	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	67%	33%	-	-	-	-
Asesoramiento en la cumplimentación reclamaciones, quejas y denuncias sobre sanidad alimentaria	50%	34%	-	-	-	16%
Trato adecuado en la tramitación de autorizaciones sanitarias	50%	-	-	-	-	50%
Trato adecuado en las inspecciones sanitarias	34%	-	-	-	-	66%
Acceso a su expediente cuando lo ha solicitado	34%	-	-	-	-	66%

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 **26/01/2013**, por Resolución de 25/01/2011 (D.O.C.M. nº 53, de 17/03/2011)

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

2º SEMESTRE 2012

Nº	Compromisos	Indicador	Datos registrados	Grado de cumplimiento (%)
1	Atención por personal cualificado.	Porcentaje de usuarios satisfechos con la información recibida.	Nº de encuestas: 12	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 : 36	100%
3	Asesoramiento y ayuda para cumplimentación de reclamaciones, quejas y denuncias.	Porcentaje usuarios/as satisfechos con la atención recibida.	Nº de encuestas: 12	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.	. Guía “Cómo comer sano, seguro y saludable” (http://www.castillalamancha.es/sites/default/files/documentos/pdf/20121220/como_comer_sano_seguro_y_saludable_sanidad_castilla-la_mancha.pdf)	100%
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 (<i>página Web, teléfono y por escrito</i>), tramitadas y resueltas en el plazo establecido: 110	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: 12	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: 34 Nº establecimientos visitados en plazo establecido: 201	
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.	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Trabajo Oficial de las Unidades Administrativas de Sanidad Alimentaria ante Brotes de Toxiinfecciones Alimentarias. • Programa de Supervisión de Comedores Escolares. • Circular 2/2012 destino de los équidos que ingresan a matadero según su D.I.E. 	100%

9	Anualmente se impartirán al menos dos actividades de formación (<i>cursos, charlas, etc.</i>)	Número de cursos de formación impartidos.	<ul style="list-style-type: none"> • Curso “<i>Supervisión integral de comedores escolares</i>” Del 26 al 28 de septiembre de 2012 Lugar de celebración: ICS (Talavera de la Reina) • Curso “<i>Bienestar animal: protección de los animales en el momento de su sacrificio</i>” Del 15 al 19 de octubre de 2012 Lugar de celebración: ICS (Talavera de la Reina) • Curso “<i>Aplicación del Procedimiento de Auditoria II</i>” Del 22 al 24 de octubre de 2012 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 2º semestre 2012

	COMPLETAMENTE CONFORME	MUY CONFORME	CONFORME	DISCONFORME	MUY DISCONFORME	NO CONTESTADA
Atención recibida por personal cualificado	83,33%	16,67%	-	-	-	-
Información recibida a su consulta sobre sanidad alimentaria	66,67%	33,33%	-	-	-	-
Asesoramiento en la cumplimentación de reclamaciones, quejas y denuncias sobre sanidad alimentaria	16,67%	25,00%	8,33%	-	-	50,00%
Trato adecuado en la tramitación de autorizaciones sanitarias	25,00%	16,67%	-	-	-	58,33%
Trato adecuado en las inspecciones sanitarias	8,33%	16,67%	-	-	-	75,00%
Acceso a su expediente cuando lo ha solicitado	8,33%	8,33%	-	-	-	83,33%



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%

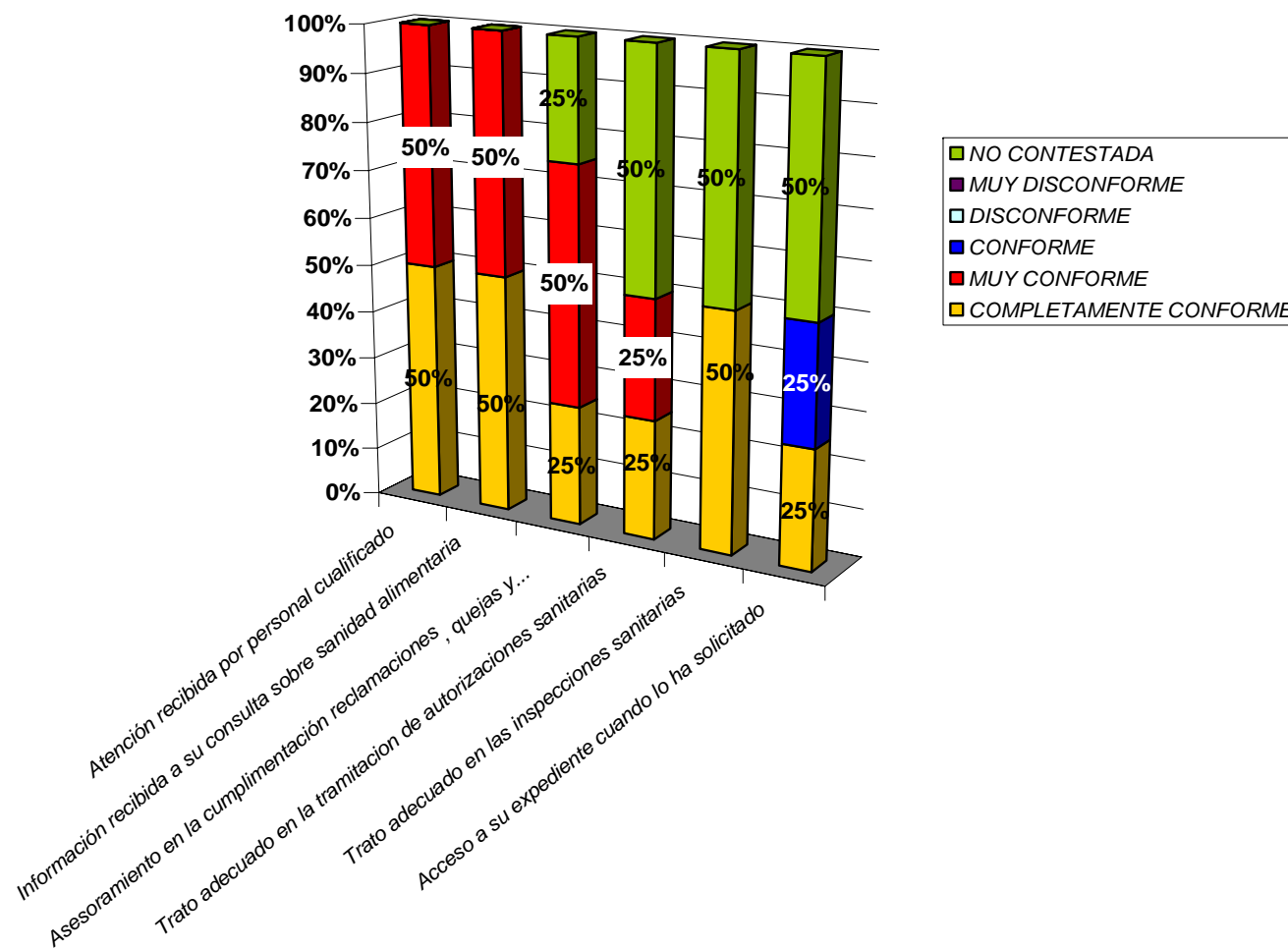
GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA D.G. SALUD PÚBLICA, DROGODEPENDENCIAS Y CONSUMO, EN MATERIA DE SANIDAD ALIMENTARIA

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





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

2º 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: 7	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 : 24	100%
3	Asesoramiento y ayuda para cumplimentación de reclamaciones, quejas y denuncias.	Porcentaje usuarios/as satisfechos con la atención recibida.	Nº de encuestas: 7	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.	- “Refranes populares” sobre alimentación y hábitos saludables. (http://www.castillalamancha.es/sites/default/files/documentos/pdf/20131029/ref_ranero_comida.pdf)	100%
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 (<i>página Web, teléfono y por escrito</i>), tramitadas y resueltas en el plazo establecido: 89	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: 7	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: 15 Nº establecimientos visitados en plazo establecido: 223	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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de Trabajo Oficial de autorización de mataderos para el sacrificio de animales de campañas de saneamiento (tuberculosis y brucelosis) y de actuación de los veterinarios oficiales de matadero (actualización). ▪ Procedimiento de Trabajo Oficial para la excepción a la refrigeración de carnes frescas (actualización). 	100%

Nº	Compromisos	Indicador	Datos registrados	Grado de cumplimiento (%)
9	Anualmente se impartirán al menos dos actividades de formación (<i>cursos, charlas, etc.</i>)	Número de cursos de formación impartidos.	<ul style="list-style-type: none"> - “Comedores escolares. Evaluación de menús escolares. Alergias e intolerancias” On line - “Seguridad alimentaria en el sector lácteo: comprensión, armonización y aplicación de la normativa comunitaria y su desarrollo” ICS Talavera de la Reina Del 14-10 al 16-10-2013 - “Bienestar animal: protección de los animales en el momento de su sacrificio” ICS Talavera de la Reina Del 21-10 al 25-10-2013 - Comedores escolares. Evaluación de menús escolares. Alergias e intolerancias” ICS Talavera de la Reina Del 4-11 al 7-11-2013 - “Sistemas de autocontrol: APPCC. Modulo IV” ICS Talavera de la Reina Del 11-11- al 15-11-2013 	100%

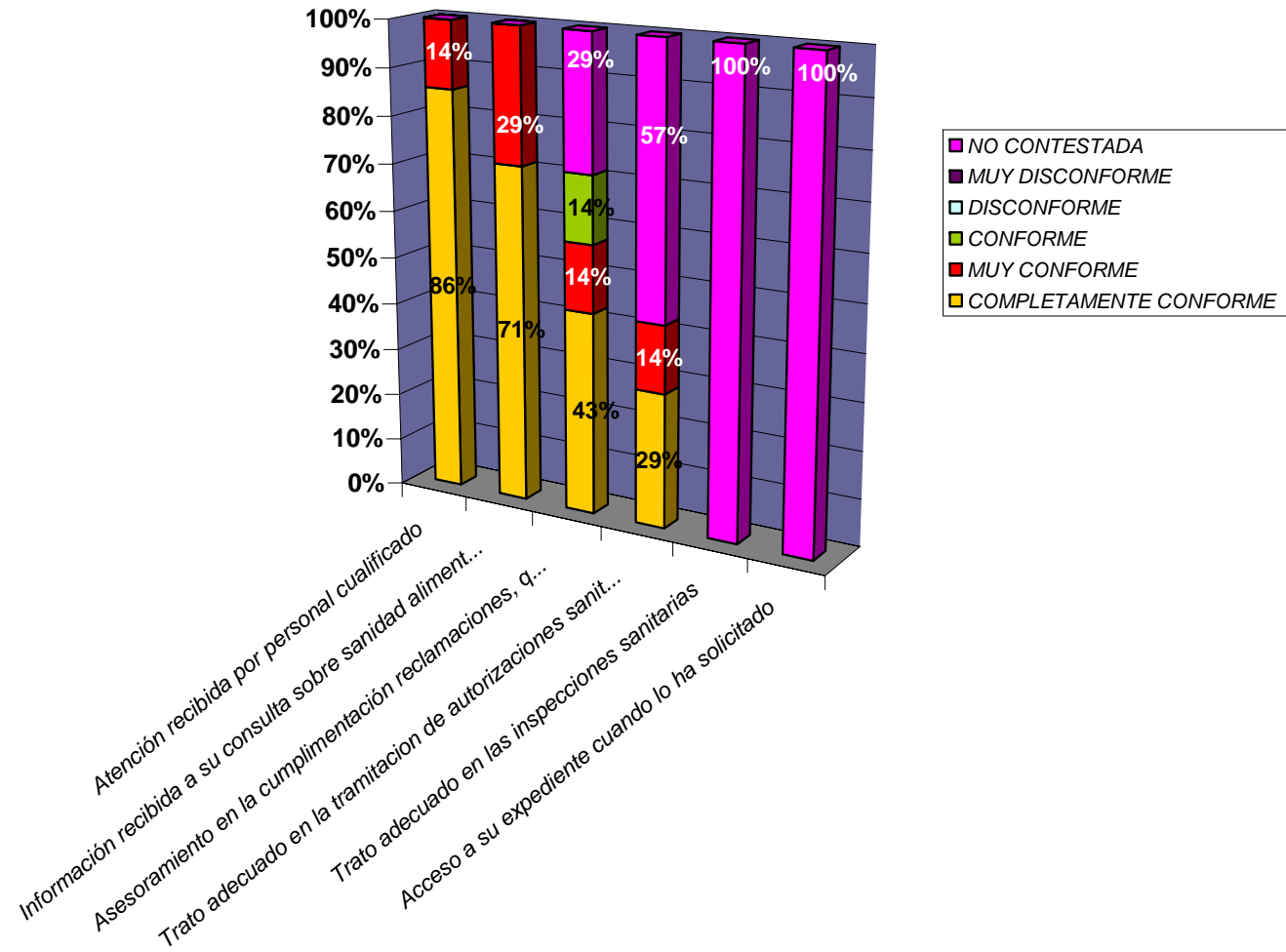
GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA D.G. SALUD PÚBLICA,
DROGODEPENDENCIAS Y CONSUMO, EN MATERIA DE SANIDAD ALIMENTARIA

Resultados encuestas de satisfacción 2º semestre 2013

	COMPLETAMENTE CONFORME	MUY CONFORME	CONFORME	DISCONFORME	MUY DISCONFORME	NO CONTESTADA
Atención recibida por personal cualificado	86%	14%	-	-	-	-
Información recibida a su consulta sobre sanidad alimentaria	71%	29%	-	-	-	-
Asesoramiento en la cumplimentación reclamaciones, quejas y denuncias sobre sanidad alimentaria	43%	14%	14%	-	-	29%
Trato adecuado en la tramitación de autorizaciones sanitarias	29%	14%	-	-	-	57%
Trato adecuado en las inspecciones sanitarias	-	-	-	-	-	100%
Acceso a su expediente cuando lo ha solicitado	-	-	-	-	-	100%

Nº encuestas recibidas: 7

GRADO SATISFACCIÓN ENCUESTAS 2º SEMESTRE 2013





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 2014

Nº	Compromisos	Indicador	Datos registrados	Grado de cumplimiento (%)
1	Atención por personal cualificado.	Porcentaje de usuarios satisfechos con la información recibida.	Nº de encuestas: 31	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: 22	100%
3	Asesoramiento y ayuda para cumplimentación de reclamaciones, quejas y denuncias.	Porcentaje usuarios/as satisfechos con la atención recibida.	Nº de encuestas: 31	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).	No evaluado
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: 128	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: 31	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: 28 Nº establecimientos visitados en plazo establecido: 141	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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de Trabajo Oficial modelo de Reglamento Interno de los Distritos de Salud Pública (actualización). ▪ Procedimiento de Trabajo Oficial de aptitud de animales para el transporte. Sacrificio de urgencia en explotación (actualización). ▪ Procedimiento de Trabajo Oficial de realización de inspecciones (actualización). ▪ Procedimiento de Trabajo oficial de levantamiento de acta de inspección (actualización). 	100%

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Procedimiento de Trabajo Oficial de supervisión de la aplicación de criterios de flexibilidad a los sistemas de autocontrol (actualización).</i> ▪ <i>Procedimiento de Trabajo Oficial de las unidades administrativas de sanidad alimentaria ante brotes de toxiinfecciones alimentarias (actualización).</i> ▪ <i>Procedimiento de Trabajo Oficial de supervisión del bienestar animal en los mataderos de CLM (actualización).</i> ▪ <i>Programa de supervisión de almazaras.</i> 	
9	Anualmente se impartirán al menos dos actividades de formación (<i>cursos, charlas, etc.</i>)	Número de cursos de formación impartidos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Aplicación del procedimiento de auditoría. Instituto de Ciencias de la Salud (Talavera) Del 26-05-2014 al 28/05/2014</i> 	50 %

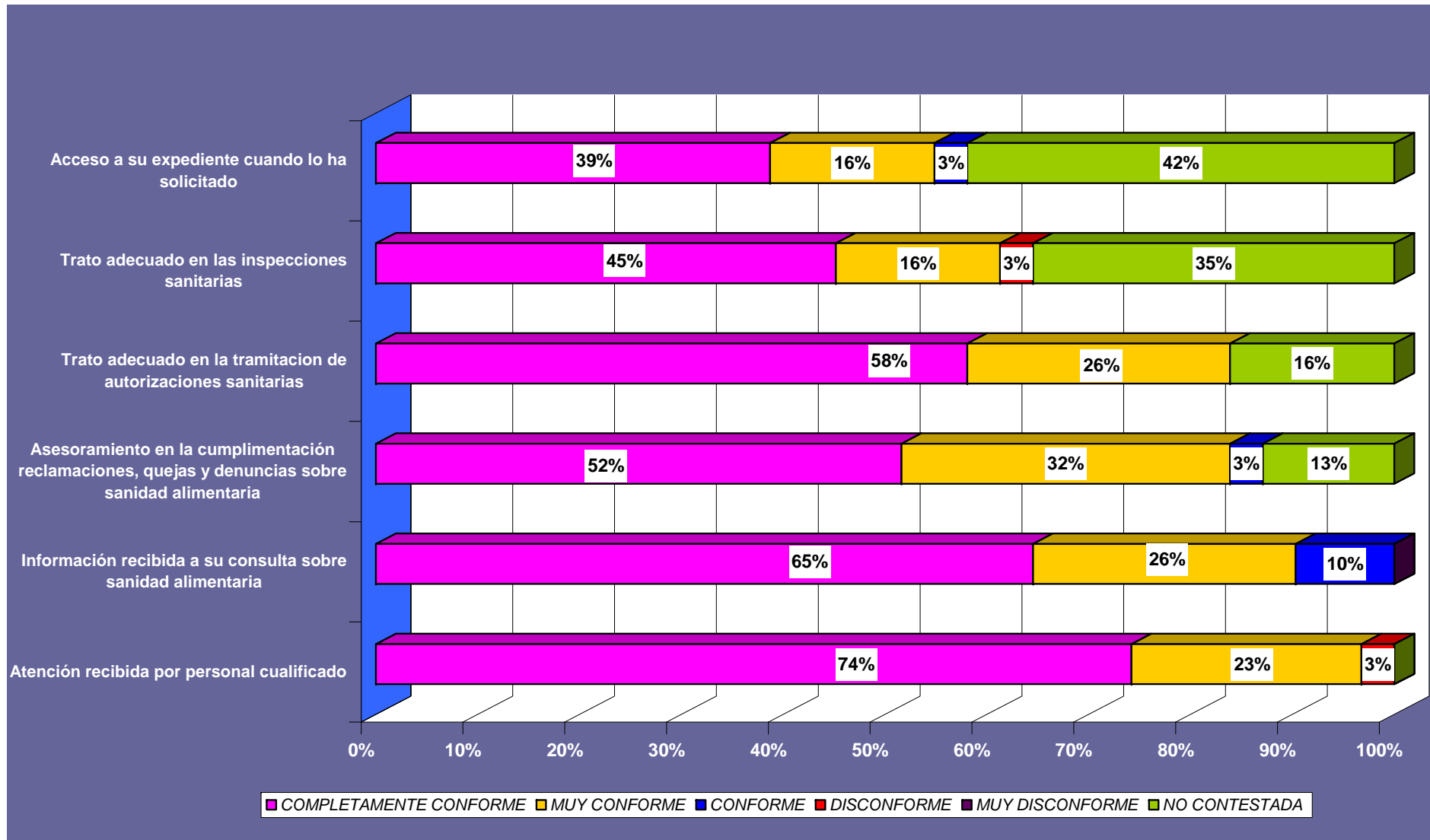
GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA D.G. SALUD PÚBLICA, DROGODEPENDENCIAS Y CONSUMO, EN MATERIA DE SANIDAD ALIMENTARIA

Resultados encuesta de satisfacción 1º semestre 2014

	COMPLETAMENTE CONFORME	MUY CONFORME	CONFORME	DISCONFORME	MUY DISCONFORME	NO CONTESTADA
Atención recibida por personal cualificado	74%	23%	-	3%	-	-
Información recibida a su consulta sobre sanidad alimentaria	65%	26%	10%	-	-	
Asesoramiento en la cumplimentación reclamaciones, quejas y denuncias sobre sanidad alimentaria	52%	32%	3%			13%
Trato adecuado en la tramitación de autorizaciones sanitarias	58%	26%				16%
Trato adecuado en las inspecciones sanitarias	45%	16%		3%		35%
Acceso a su expediente cuando lo ha solicitado	39%	16%	3%			42%

Nº encuestas recibidas: 31

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA D.G. SALUD PÚBLICA,
DROGODEPENDENCIAS Y CONSUMO, EN MATERIA DE SANIDAD ALIMENTARIA
1º semestre 2014





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

2º SEMESTRE 2014

Nº	Compromisos	Indicador	Datos registrados	Grado de cumplimiento (%)
1	Atención por personal cualificado.	Porcentaje de usuarios satisfechos con la información recibida.	Nº de encuestas: 6	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: 29	100%
3	Asesoramiento y ayuda para cumplimentación de reclamaciones, quejas y denuncias.	Porcentaje usuarios/as satisfechos con la atención recibida.	Nº de encuestas: 6	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.	<ul style="list-style-type: none"> - Guía sobre Legislación Alimentaria. - Guía sobre Legislación Alimentaria por Sectores. - Guía sobre alérgenos 	100%
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 (<i>página Web, teléfono y por escrito</i>), 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: 6	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: 44 Nº establecimientos visitados en plazo establecido: 317	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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa de supervisión de comedores escolares (actualización). 	100%

9	Anualmente se impartirán al menos dos actividades de formación (<i> cursos, charlas, etc.</i>)	Número de cursos de formación impartidos.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Comedores escolares. Evaluación de menús escolares. Alergias e intolerancias.</i> ICS Talavera 16/09/14 al 16/11/14 a distancia • <i>Control oficial del bienestar animal en mataderos</i> ICS Talavera 01/10/14 al 30/11/14 a distancia • <i>Materiales en contacto con los alimentos</i> ICS Talavera 17/11/14 al 19/11/14 Intensivo 	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 2º semestre 2014

	COMPLETAMENTE CONFORME	MUY CONFORME	CONFORME	DISCONFORME	MUY DISCONFORME	NO CONTESTADA
Atención recibida por personal cualificado	100%	-	-	-	-	-
Información recibida a su consulta sobre sanidad alimentaria	83%	17%	-	-	-	-
Asesoramiento en la cumplimentación reclamaciones, quejas y denuncias sobre sanidad alimentaria	83%	-	-	-	-	17%
Trato adecuado en la tramitación de autorizaciones sanitarias	50%	-	-	-	-	50%
Trato adecuado en las inspecciones sanitarias	50%	-	-	-	-	50%
Acceso a su expediente cuando lo ha solicitado	17%	-	-	-	-	83%

Nº encuestas recibidas: 6

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

2º semestre 2014

