



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

