

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	CAAD
Període:	Gener-Desembre 2021

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment	
Centre d'atenció d'animals domèstics (CAAD)	Oferir atenció personalitzada, professional i eficient	Rebre menys de 2 queixes al mes pels canals legalment establerts.	Nombre de queixes mensuals rebudes	Màxim 1 queixa Mensual	Abril 2021: 2 queixa Maig 2021: 1 queixa Juny 2021: 1 queixa Agost 2021: 2 queixes Octubre 2021: 1 queixa Novembre 2021: 2 queixes Desembre 2021: 1 queixa	1 queixa al mes d'abril 1 queixa al mes d'agost 1 queixa al mes de novembre	75%	
	Informar amb la màxima celeritat a les persones propietàries d'animals perduts i que tenen microxip, de què el seu animal està a les nostres instal·lacions	En un 85% dels casos, avisarem en un termini inferior a 1 hora des de l'entrada de l'animal al centre	% d'avisos realitzats en menys d'una hora	85%	95%	10%	100%	
	Agilitzar el retorn de gossos considerats potencialment perillosos als/a les propietaris/àries que no disposen de llicència, un cop aportin la documentació correcta.	En un 85% dels casos s'efectuaran els retorns en un període de 24 h.	% de recuperacions en període de 24 h	85%	95%	10%	100%	
	Recollir amb celeritat els animals abandonats o ferits a la via pública.	En horari d'obertura del centre, en el 90 % dels casos el servei de recollida es personarà en el lloc on es troba l'animal en menys d'una hora des de la recepció de l'avis	% d'avisos als que s'ha acudit en menys d'1 hora, en horari d'obertura del centre.	90%	95%	5%	100%	
		Fora de l'horari d'obertura del centre, en el 70 % dels casos el servei de recollida es personarà en el lloc on es troba l'animal en menys d'una hora i mitja des de la recepció de l'avis	% d'avisos als que s'ha acudit en menys d'1:30 h, fora de l'horari d'obertura del Centre.	70%	95%	25%	100%	
	Realitzar, sota supervisió tècnica i veterinària, activitats per millorar el benestar dels animals que es troben al CAAD.	Tots els gossos seran passejats un cop al dia i almenys el 70 % seran passejats dos cops al dia.	Nombre mensual de passejades per gos.	1 passejada diària per a tots els gossos Una segona passejada diària per 7 de cada 10 gossos (70%)	100%	8 de 10	10% més de segones passejades	100%
		Realitzarem 75 hores mensuals de socialització de gats i fures.	Nombre d'hores de socialització realitzades.	75 h per mes	80 h	5 h	100%	
	Incrementar la transparència i informació de les adopcions que es realitzin.	Publicarem al web del CAAD i en un termini màxim de 48 hores, informació i fotografies del 95 % dels animals que entren en el programa d'adopció	% d'animals en adopció, quina informació i fotos s'ha publicat a la web en 48 h.	95%	85%	10%	89,47%	
		El 95% de les adopcions realitzades es publicaran setmanalment Es realitzaran anualment 8 accions divulgatives i de comunicació per afavorir la tinença responsable i el foment de les adopcions	% d'adopcions publicades Nombre d'activitats realitzades	95% 8	100% *	5% -	100% -	

* Les accions divulgatives es fan des de Benestar Animal i Protecció de la Salut