

**SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS**

|                 |                     |
|-----------------|---------------------|
| <b>Servei:</b>  | CAAD                |
| <b>Període:</b> | Gener-Desembre 2022 |

| 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                   | Gener 1, Abril 1, Juny 2, Setembre 1, Octubre 2, Novembre 2, Desembre 2 | 1 queixa al mes de juny<br>1 queixa al mes d'octubre<br>1 queixa al mes de novembre<br>1 queixa al mes de desembre | 66,70%             |
|   | 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'avís                | % 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'avís | % 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 | 100%  | 0%   |                    |
|   |   | Realitzarem 75 hores mensuals de socialització de gats i fures.  | Nombre d'hores de socialització realitzades.  | 75 h per mes                             | 85 h.   | 10% més de segones passejades  | 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%                                      | 90%   | 5%   | 94,70%             |
|   |   | El 95% de les adopcions realitzades es publicaran setmanalment   | % d'adopcions publicades  | 95%                                      | 95%   | 0%   | 100%               |
|   |   | Es realitzaran anualment 8 accions divulgatives i de comunicació per afavorir la tinença responsable i el foment de les adopcions  | Nombre d'activitats realitzades   | 8  | *   | -  | -                  |

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