

Carta de Servicios 2020

Protección Animal

15.000 animales atendidos
por el SEVEMUR en los últimos
5 años

Un promedio de 2.000 animales han
encontrado un hogar

9.828 animales
esterilizados
desde 2015

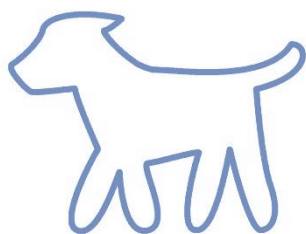
2.359 animales
sometidos a control
antirrábico desde
2015

3.096 visitantes atendidos

Un CPA de 6.000 m² construidos,
en una parcela de 31.000 m²

647 animales perdidos,
devueltos a sus
propietarios

Datos 2019



Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Recogida y atención a los animales en situación de desamparo o de dueña/o desconocida/o
 - > Devolución de animales al propietario/a
 - > Entrega en adopción de animales sin dueña/o
 - > Control sanitario y registro de animales agresores y/o potencialmente peligrosos
- > Vigilancia y control de enfermedades transmisibles por animales
 - > Educación y sensibilización de la población sobre protección de los animales
 - > Información y asesoramiento en materias relacionadas con los animales
 - > Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

Horario. Centro de Protección Animal (CPA): de lunes a viernes de 9:30 a 14:00. En verano (de 15 de junio a 15 de septiembre) de 9:30 a 14:30h. Los días 24 y 31 de diciembre no abre.

Tramites con cita previa:

Adopción de animales: teléfono 010 (915 298 210 si llama desde fuera de Madrid) y www.madrid.es

Agresiones por animales: 915 082 645

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Mantenemos la información actualizada en la totalidad de los canales previstos por el Ayuntamiento de Madrid. Valoración: al menos el 65%, mayor o igual a 8. Menos del 2,5%, menor o igual a 5.
2. Mantenemos las instalaciones del CAP en unas condiciones de limpieza y conservación que garanticen una buena calidad servicio. Valoración: al menos el 80%, mayor o igual a 8. Menos del 3% menor o igual a 5.

3. Proporcionamos a las personas usuarias un **trato amable**. Valoración del trato: al menos el 80%, mayor o igual a 8. Menos del 3%, menor o igual a 5.
4. Disponemos de un horario amplio para la atención presencial al público. Valoración: al menos el 70% mayor o igual a 7. Menos del 8%, menor o igual a 5.
5. Sometemos a control antirrábico a los animales que hayan causado lesiones a una persona. Valoración: al menos el 85% de las personas propietarias de dichos animales, mayor o igual a 8. Menos del 5%, menor o igual a 5.
6. El SEVEMUR atiende al menos el 85% de las peticiones de actuación recibidas en un tiempo inferior o igual a 2:30 horas, el 95% en un tiempo inferior o igual a 4 horas, el 99% en un tiempo inferior o igual a 7 horas, y no más del 1% podrá superar las 7 horas.
7. Una vez recibidos del Registro de Identificación de Animales de Compañía de la Comunidad de Madrid (RIAC) los datos correspondientes a un animal identificado ingresado en el Centro de Protección Animal, realizaremos el primer intento de comunicación del ingreso a su propietario/a con la mayor celeridad posible. En el 95% de los animales ingresados, se hará en un plazo menor o igual a 24 horas, en el 97% se hará en un plazo menor o igual a 72 horas, y no más del 0.5% podrá superar los 7 días.
8. Garantizamos que los perros sanos y mayores de 3 meses, adoptados en el CPA, estén vacunados frente a la rabia en el momento de su adopción en un porcentaje superior al 99%
9. Proporcionamos una información detallada y completa relativa a pautas a seguir para cuidar al animal que se adopta. Valoración de los/las adoptantes: al menos el 80% mayor o igual a 8. Menos del 3%, menor o igual a 5.
10. Contestamos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes

Informarte madrid.es - Tramitar sede.madrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar - Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es - Participar madrid.participa - Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es - Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).

[Texto completo de esta Carta de Servicios en madrid.es](#)

Aprobada 30/04/2009 - Certificada 01/02/2018 - Evaluada 10/06/2020