



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

INFORME DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Asuntos Sociales y Tramitación de Tarjetas de Aparcamiento para Personas con Movilidad Reducida

2021





ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2021
3. Gráficas

1. Motivación selección indicadores

Conforme a la carta de servicios, los indicadores elegidos para los procedimientos del Centro de Servicios Sociales son:

1.- Atención rápida y eficaz: nuestro compromiso es que **como mínimo el 75%** de los ciudadanos encuestados que han asistido a nuestro Centro, valoren la rapidez y eficacia de la atención recibida con una puntuación igual o superior a 3 en una escala 1-5.

2.- Atención personalizada: nos comprometemos a que **como mínimo el 75%** de los ciudadanos encuestados valoren este aspecto con una puntuación igual o superior a 3 en una escala de 1-5.

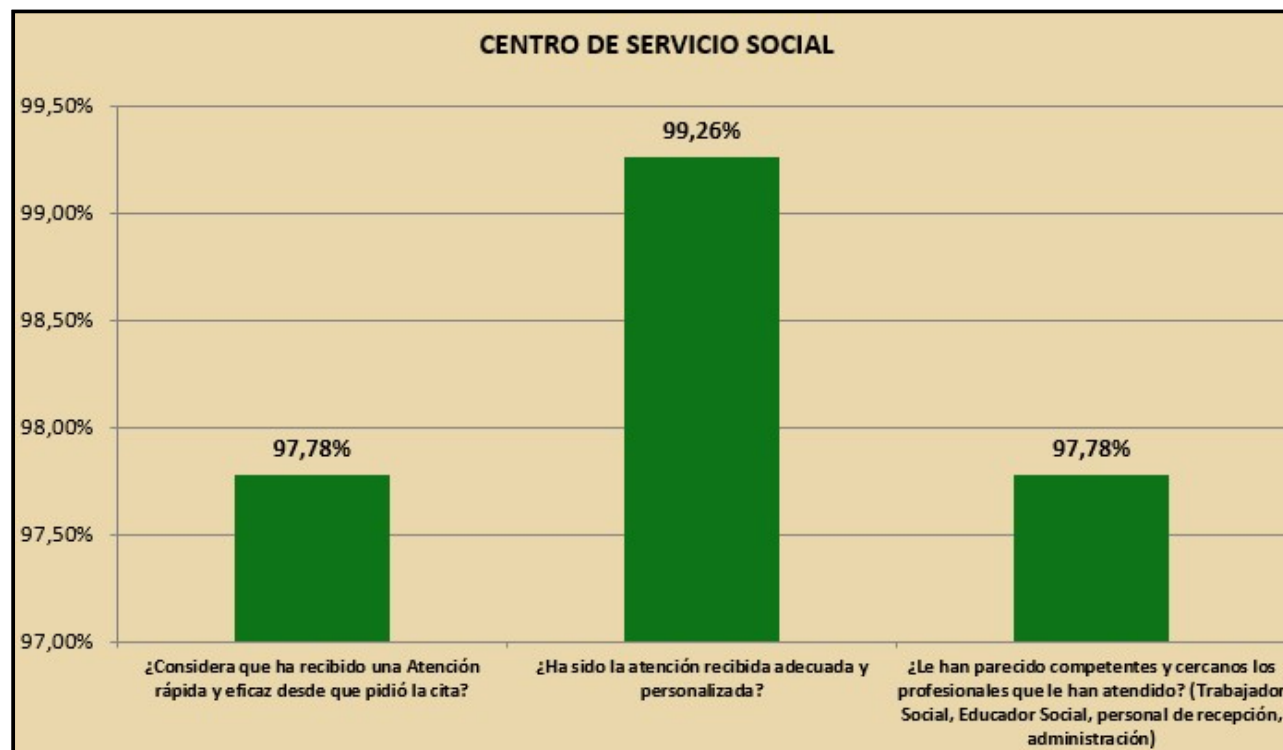
3.- Profesionales cercanos y competentes: nuestro objetivo es que **como mínimo el 80%** de los ciudadanos valoren la actuación de nuestros profesionales con una puntuación igual o superior a 3 en una escala de 1-5.

2.- TOMA DE DATOS 2021

AÑO 2021		SERVICIOS SOCIALES (CENTRO DE SERVICIO SOCIAL)	
INDICADOR	Límite admisible	Total Año	Media Mensual
¿Considera que ha recibido una Atención rápida y eficaz desde que pidió la cita?	Mínimo 75% encuestados puntúan entre satisfecho y muy satisfecho		97,78%
¿Ha sido la atención recibida adecuada y personalizada?	Mínimo 75% encuestados puntúan entre satisfecho y muy satisfecho		99,26%
¿Le han parecido competentes y cercanos los profesionales que le han atendido? (Trabajador Social, Educador Social, personal de recepción, administración)	Mínimo 80% encuestados puntúan entre satisfecho y muy satisfecho		97,78%

Actualmente los indicadores definidos para Servicios Sociales son únicamente sobre el grado de satisfacción de los usuarios, recomendamos que se empiecen a emplear indicadores de rendimiento del servicio (p.ej. Bajas, altas, % de población atendida...), por otro lado se pone de manifiesto la necesidad de poner en marcha cuestionarios online que faciliten la recogida de información de un modo más ágil que el papel.

3.- GRÁFICAS 2021



En la presente gráfica se muestran los porcentajes del grado de satisfacción de los usuarios, con respecto a tres de los ítems sobre los que se les pregunta: rapidez en la atención, atención personalizada y competencia de los profesionales; el porcentaje que valoran entre satisfecho o muy satisfecho, supera el 97% en los tres casos.

3.- GRÁFICAS 2021



En las gráficas se puede ver la evolución por meses de los resultados de las encuestas de satisfacción, que se retiraron en el mes de abril, por lo que, en enero, febrero o marzo no hay datos.

2.- TOMA DE DATOS 2021: TRAMITACIÓN TARJETAS MOVILIDAD REDUCIDA

TRAMITACIÓN DE TARJETAS DE APARCAMIENTO PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA - AÑO 2021		
INDICADOR	TOTAL	promedio mensual
Nº Tarjetas concedidas	39	3,25
Nº Tarjetas denegadas	4	0,33
Nº Solicitudes atendidas < 5 meses	18	1,50

Actualmente los indicadores definidos para la tramitación de tarjetas de aparcamiento para personas con movilidad reducida, son estadísticas referentes a número de tarjetas concedidas, número de tarjetas denegadas y número de solicitudes atendidas al mes.

3.- GRÁFICAS 2021

A continuación se presentan los datos distribuidos por semestres.

