



INFORME DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Bodas civiles

2020

Plan de ✓
Calidad
BOADILLA DEL MONTE



ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2020
3. Resultado encuesta de satisfacción 2020

1. Motivación selección indicadores

En el área de BODAS se definieron una serie de indicadores con unos límites asociados con objeto de conocer la tendencia de estos datos y la gestión en el área de BODAS.

Dichos indicadores se detallan a continuación:

% de ocupación , que al menos se cubra el **15%** de la disponibilidad municipal.

% de usuarios cuya satisfacción con el servicio de bodas se encuentra entre buena y muy buena. Al menos el **70%** de los encuestados.

Al mismo tiempo, se han definido una serie de datos a modo de estadística con objeto de conocer la evolución de dichos datos a lo largo de los años, siendo éste el 3er año que se procede a documentar dicha información, esto además de ofrecernos comparativas internas en función de los años, también nos permitirá llevar a cabo una comparativa entre otros Ayuntamientos que publiquen o nos faciliten dicha información.

Nº de bodas realizadas.

Nº de bodas anuladas.

Nº de bodas de empadronados en el municipio de Boadilla del Monte.

Nº de bodas de no empadronados en el municipio de Boadilla del Monte.

Nº de bodas realizadas en las dependencias municipales.

Nº de bodas realizadas fuera de las dependencias municipales.

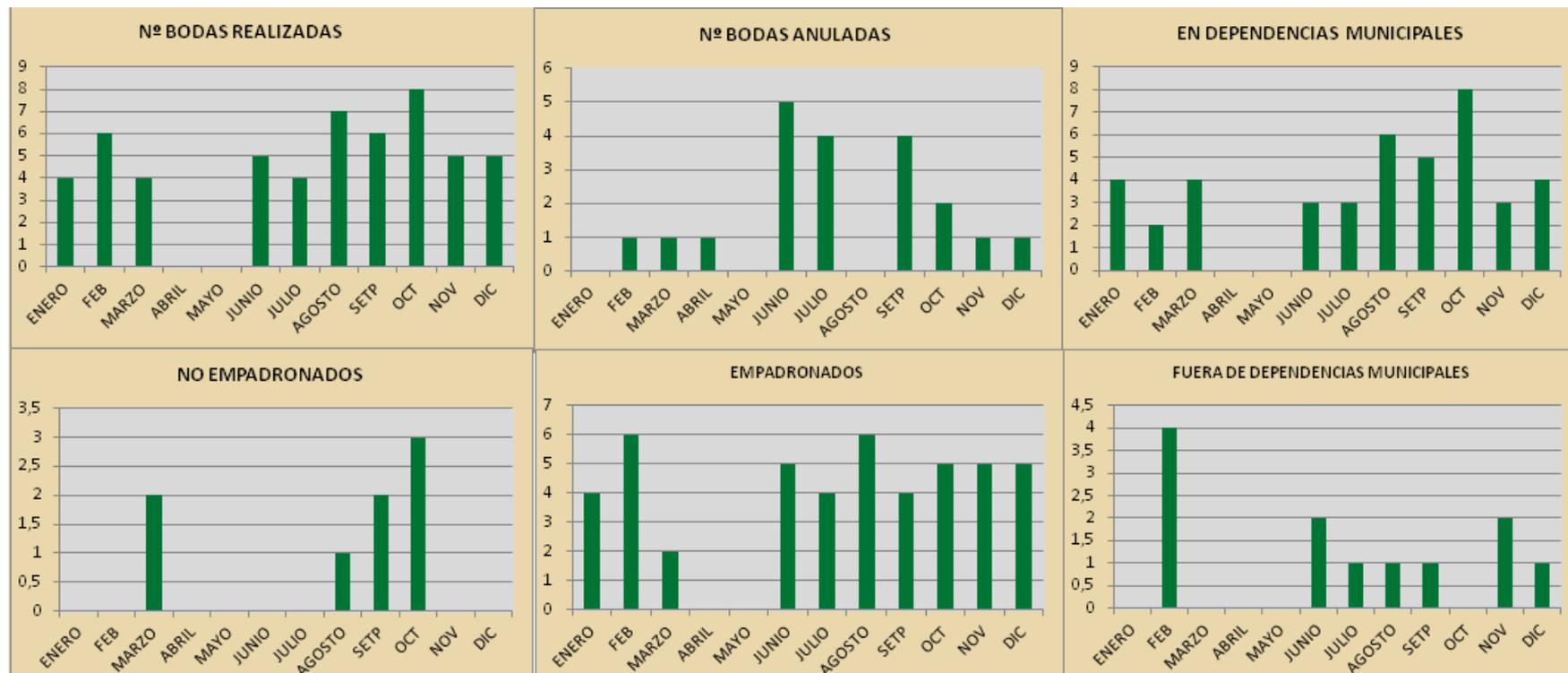
1. Toma de datos 2020

ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO	TOTALES
TOTAL TURNOS DISPONIBLES	357
TOTAL TURNOS EN DEP.MUNICIPALES	152
Nº BODAS REALIZADAS	54
Nº BODAS ANULADAS	20
NO EMPADRONADOS	8
EMPADRONADOS	46
EN DEPENDENCIAS MUNICIPALES	42
FUERA DE DEPENDENCIAS MUNICIPALES	12
INDICADORES DEL SERVICIO	TOTALES
% de ocupación al menos un 15%	27,63
% de grado de satisfacción, al menos un 70%	96,23

A continuación se muestran los datos referentes al servicio de bodas civiles en dos bloques, por un lado tenemos las estadísticas del servicio, gracias a estos datos se puede comprobar el volumen alcanzado durante el año 2020. Los dos primeros datos, son fijos todos los años, y nos permiten conocer el tope de turnos disponibles en general y en concreto en las dependencias municipales. El número total de bodas realizadas durante el 2020, fueron 54, y se dieron un total de 20 anulaciones, entendemos que estas cifras están directamente condicionadas por la pandemia vivida durante el 2020. El número de empadronados es mucho mayor que el no empadronados, 46 frente a 8, respectivamente. Y por ubicación, son las dependencias municipales las que más demanda tienen, 42 frente a 12 que se realizaron fuera de las dependencias municipales.

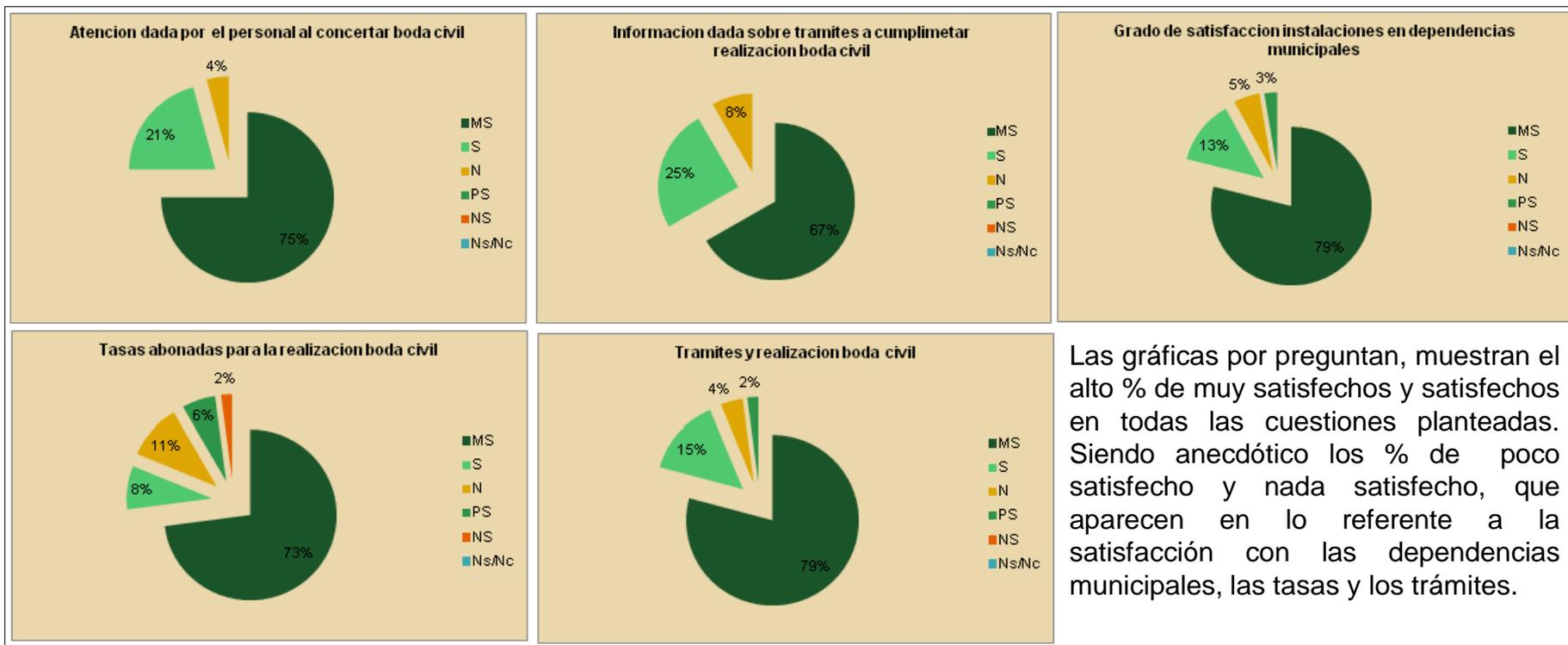
En lo referente a los indicadores que miden la calidad del servicio, se puede comprobar que en ambos casos cumplen los objetivos establecidos, alcanzando casi un 28% de ocupación y más de un 95% de los usuarios satisfechos.

1. Toma de datos 2020: gráficas mensuales



La pandemia ha condicionado claramente el servicio de Bodas tal y como se puede ver representado en las gráficas. El dato que más destaca, es el vacío de actividad de los meses de abril y mayo, ocasionado por el confinamiento. El número de bodas comienza a aumentar en julio y vuelve a caer en noviembre. Las anulaciones se disparan en junio, julio y hasta septiembre.

3. Resultado encuesta de satisfacción 2020



Las gráficas por pregunta, muestran el alto % de muy satisfechos y satisfechos en todas las cuestiones planteadas. Siendo anecdótico los % de poco satisfecho y nada satisfecho, que aparecen en lo referente a la satisfacción con las dependencias municipales, las tasas y los trámites.

La encuesta de satisfacción la han cumplimentado un total de 48 usuarios, lo que supone casi un 89% de los usuarios del servicio de bodas, por lo que podemos concluir que los datos de satisfacción sí que son representativos del total. La puntuación media obtenida ha sido de 4,62 sobre 5, y el porcentaje de encuestados que se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos ha sido de un 97%.