



# INFORME DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

**Comercio**  
**2020**

Plan de   
**Calidad**  
BOADILLA DEL MONTE



## ÍNDICE:

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

## 1. Motivación selección indicadores

### **Reuniones con comerciantes /asociaciones de comerciantes**

Indicador: Nº de reuniones mantenidas con comerciantes /asociaciones al año -> Objetivo: 10

### **Comunicaciones informativas a comercios**

Indicador Nº de cartas/e-mail enviados para informar de subvenciones, etc. al año -> Objetivo: 10

### **Eventos dinamizadores del comercio**

Por un lado se establecen indicadores sobre los eventos ya consolidados:

#### Ruta de la Tapa

Indicador Nº de restaurantes inscritos en cada edición- > Objetivo: 30

#### Semanas gastronómicas

Indicador Nº de restaurantes inscritos en cada edición -> Objetivo: 12.

Y por otro lado se establece como nuevo indicador:

Implantar nuevos eventos dinamizadores. Objetivo: 2

### **Realización de cursos formativos a pequeño comercio/restauradores y empresas:**

Indicador Nº de cursos realizados -> objetivo: 3

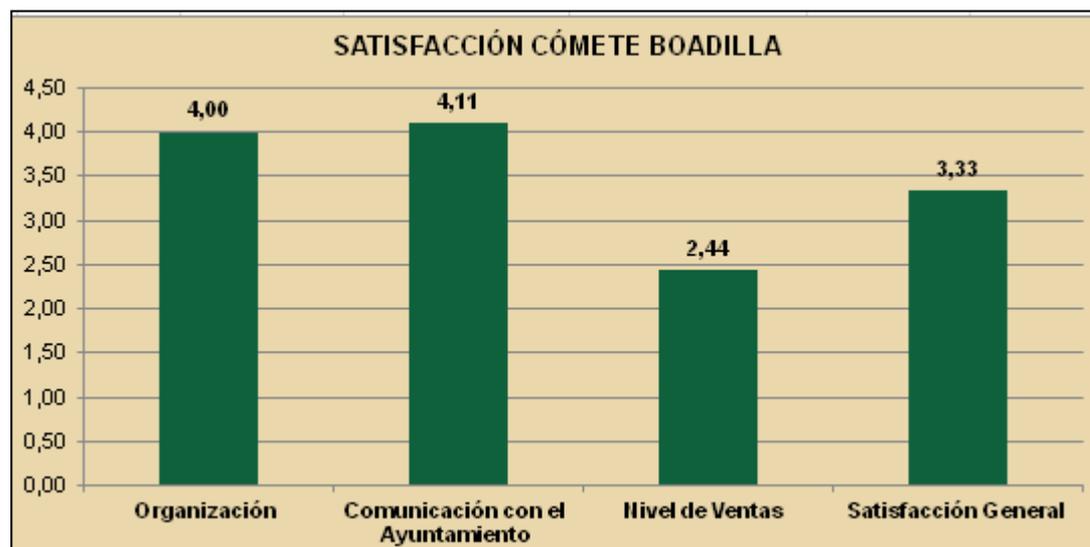
## 2. Toma de datos 2020

INDICADOR	Límite admisible	Total Año	Media Mensual
Nº de reuniones mantenidas con comerciantes/asociaciones al año	Como mínimo 10	245,00	20,42
Nº de cartas/e-mail enviados para informar de subvenciones, etc. al año	Como mínimo 10	447	37,25
Ruta del Garbanzo: Nº de restaurantes inscritos en cada edición	Como mínimo 30	28	0,08
Semanas gastronómicas: Nº de restaurantes inscritos en cada edición	Como mínimo 12	0	0,08
Implantar nuevos eventos dinamizadores	Como mínimo 2	18	1,50
Realización de cursos formativos a pequeño comercio/restauradores y empresas	Como mínimo 3	5	0,42
otros (actividades que no son nuevas que se hacen generalmente)		3	0,25

En la tabla se muestran los resultados de los indicadores de comercio durante el 2020. Cabe destacar el nº de reuniones mantenidas con comerciantes/asociaciones 245, frente a las 75 reuniones que se hicieron durante el 2019. También son muy significativas el número de comunicaciones 447, frente a las 115 del 2019. En cuanto a los inscritos en la ruta del garbanzo se registran 28, uno más que el año anterior, quedándose por debajo de 30, que es el límite establecido como óptimo. Semanas gastronómicas no se han llevado a cabo durante el 2020. A pesar de la situación tan excepcional vivida por la pandemia, se han implantado 18 nuevos eventos dinamizadores y se realizaron 5 cursos formativos, además de haber desarrollado 3 actividades más que se vienen haciendo con normalidad.

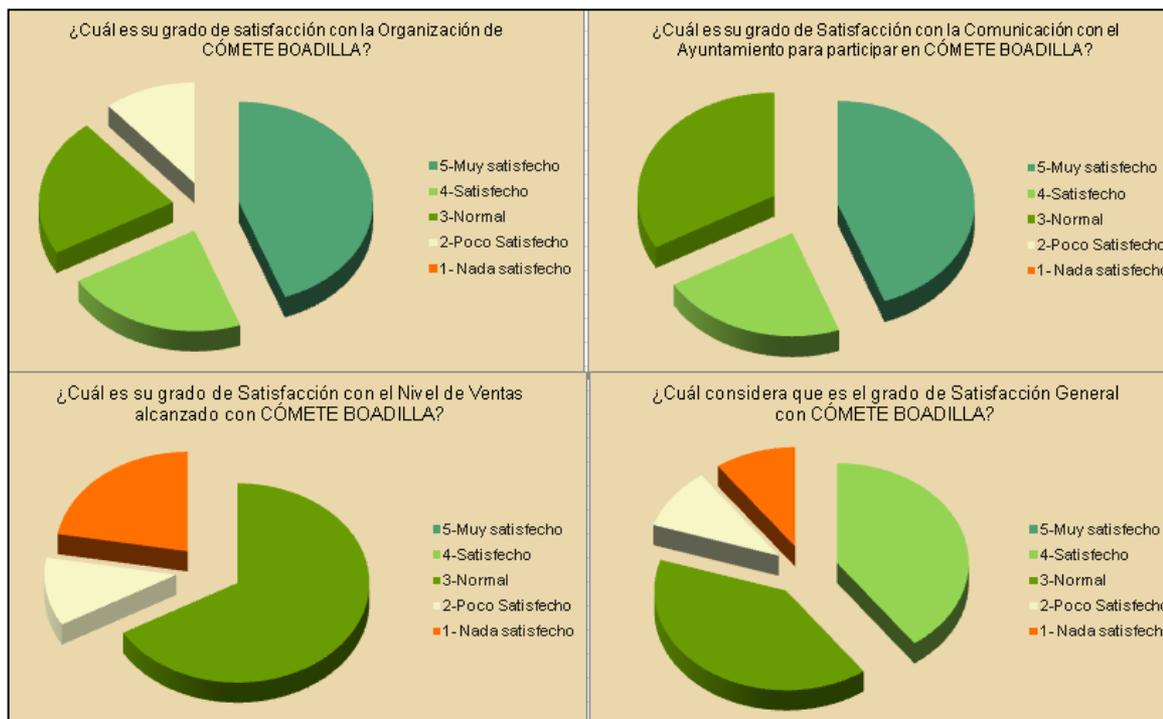
### 3. Resultados encuestas de satisfacción:

#### 3.1. "Cómete Boadilla".



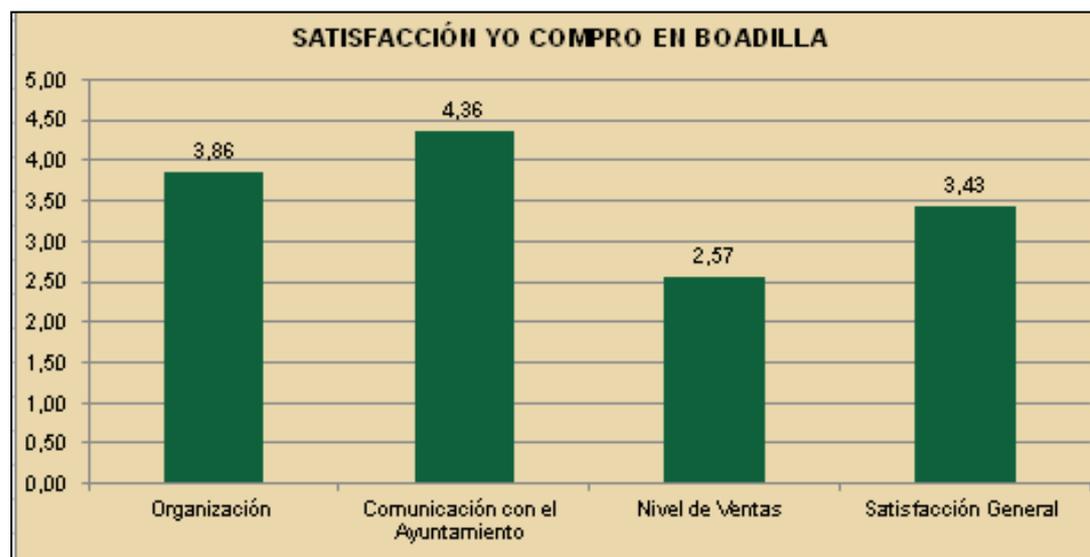
En la tabla se muestran los resultados de la encuesta de satisfacción que se realizó a los restaurantes que participaron en "Cómete Boadilla". El número de cuestionarios cumplimentados han sido 9. Y la media de satisfacción global 3.58 sobre 5. El ítem con la valoración más baja y que no llega al aprobado es el del nivel de ventas que obtiene un 2,44 sobre 5. Las preguntas sobre la organización obtienen una puntuación de 4 y la pregunta con mayor puntuación es sobre la comunicación con el Ayuntamiento que obtiene un 4.11. La satisfacción tiene una valoración de 3,33. De los encuestado el 48% han valorado entre satisfechos y muy satisfechos.

### 3. Resultados encuestas de satisfacción. 3.1. "Cómete Boadilla".



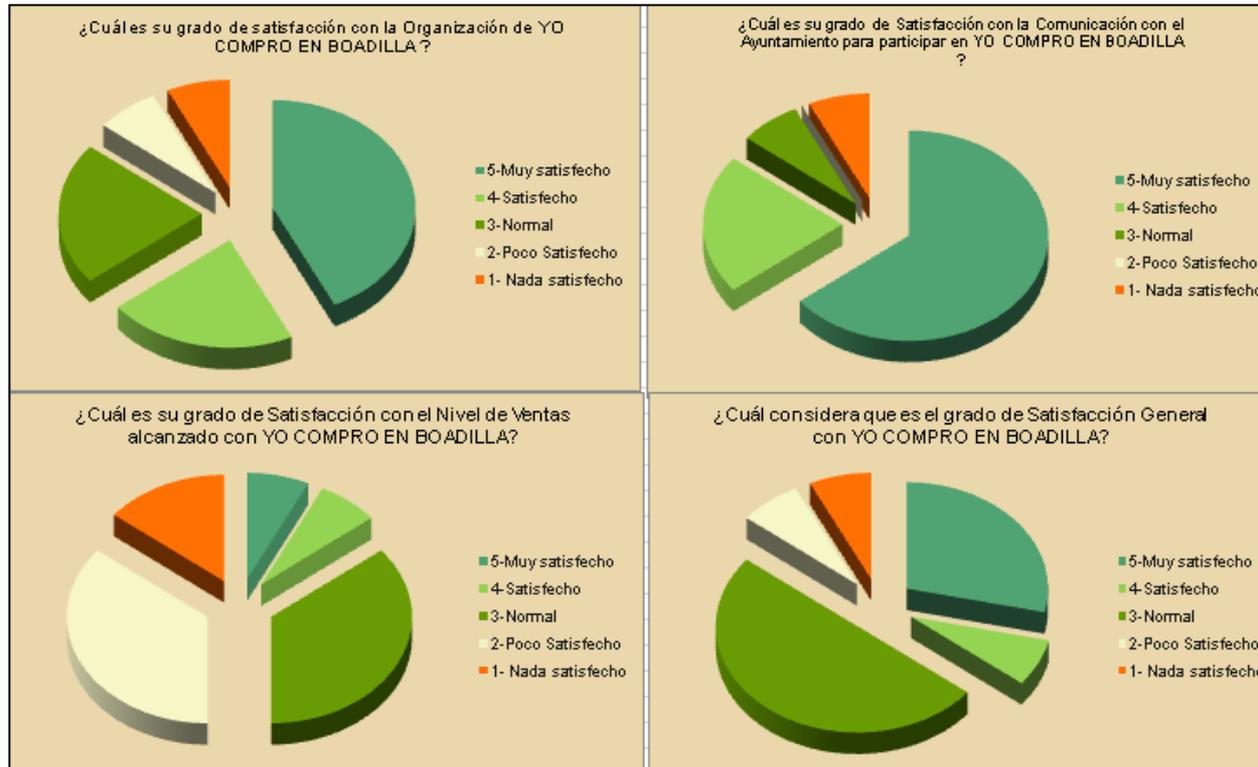
### 3. Resultados encuestas de satisfacción.

#### 3.2. "Yo compro en Boadilla".



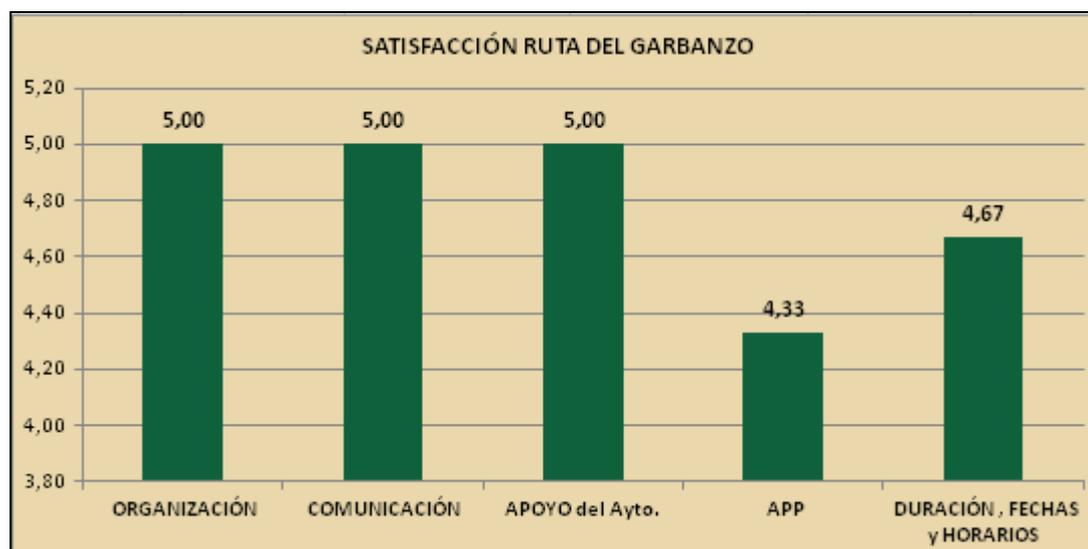
En la tabla se muestran los resultados de la encuesta de satisfacción que se realizó a los comercios que participaron en "Yo compro en Boadilla". El número de cuestionarios cumplimentados fueron 14. Y la media de satisfacción global 3.67 sobre 5. El ítem con la valoración más baja es el del nivel de ventas, que obtiene un 2,57 sobre 5. Las preguntas sobre la organización obtienen una puntuación de 3.86 y la pregunta con mayor puntuación es sobre la comunicación con el Ayuntamiento que obtiene un 4.36 . La satisfacción tiene una valoración de 3,43. De los encuestado el 53% han valorado entre satisfechos y muy satisfechos.

### 3. Resultados encuestas de satisfacción. 3.2. "Yo compro en Boadilla".



### 3. Resultados encuestas de satisfacción.

#### 3.3. "La Ruta del Garbanzo".



En la tabla se muestran los resultados de la encuesta de satisfacción que se realizó a los restaurantes que participaron en "La ruta del Garbanzo". El número de cuestionarios cumplimentados fueron 3, de un total de 28 restaurantes por lo que los datos de la encuesta no son representativos. La media de satisfacción global 4.80 sobre 5. El ítem con la valoración más baja es el de la APP, que obtiene un 4,33 sobre 5. Las preguntas sobre la organización, comunicación y apoyo del Ayuntamiento obtienen una puntuación de 5. La duración la puntúan con un 4,67. De los encuestado el 100 % han valorado entre satisfechos y muy satisfechos.

### 3. Resultados encuestas de satisfacción.

#### 3.3. "La Ruta del Garbanzo".

