



INFORME DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

PERSONAS MAYORES

2020

Plan de ✓
Calidad
BOADILLA DEL MONTE



ÍNDICE:

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

Personas Mayores

1. Motivación selección indicadores.

Los indicadores elegidos para los procedimientos de Personas mayores se estructuran en tres bloques ; programa mayores y actividades del Centro de Mayores.

Con respecto al Centro de Mayores se mide:

El % de bajas. Muestra el % de usuarios que causan baja en cada una de las actividades que se desarrollan el Centro Municipal de Personas Mayores. Límite admisible de un **hasta un 40% de bajas** permitidas por actividad.

El % de asistencia. Muestra el % de usuarios que acuden regularmente a las actividades. Como límite se ha establecido que deberían asistir un **50%**.

De los programas de vacaciones y excursiones se mide la participación **mayor de un 40%** , la satisfacción global, mayor de un 50%, la satisfacción con la publicidad **mayor de un 50%**, y con los recursos materiales de los que se dispone, **mayor de un 40%**.

El % de bajas. Muestra el % de usuarios que causan baja en cada una de la actividad de Baile de Sevillanas Personas Mayores. Límite admisible de un **hasta un 15% de bajas** permitidas por actividad.

El % de asistencia. Muestra el % de usuarios que acuden regularmente a las actividades. Como límite se ha establecido que deberían asistir un **50%**.

2. Toma de datos 2020.

- Programa de vacaciones, visitas y excursiones:

Durante el año 2020 y debido a la situación provocada por el COVID , no se llevaron a cabo ninguna de las actuaciones contempladas en el programa de vacaciones.

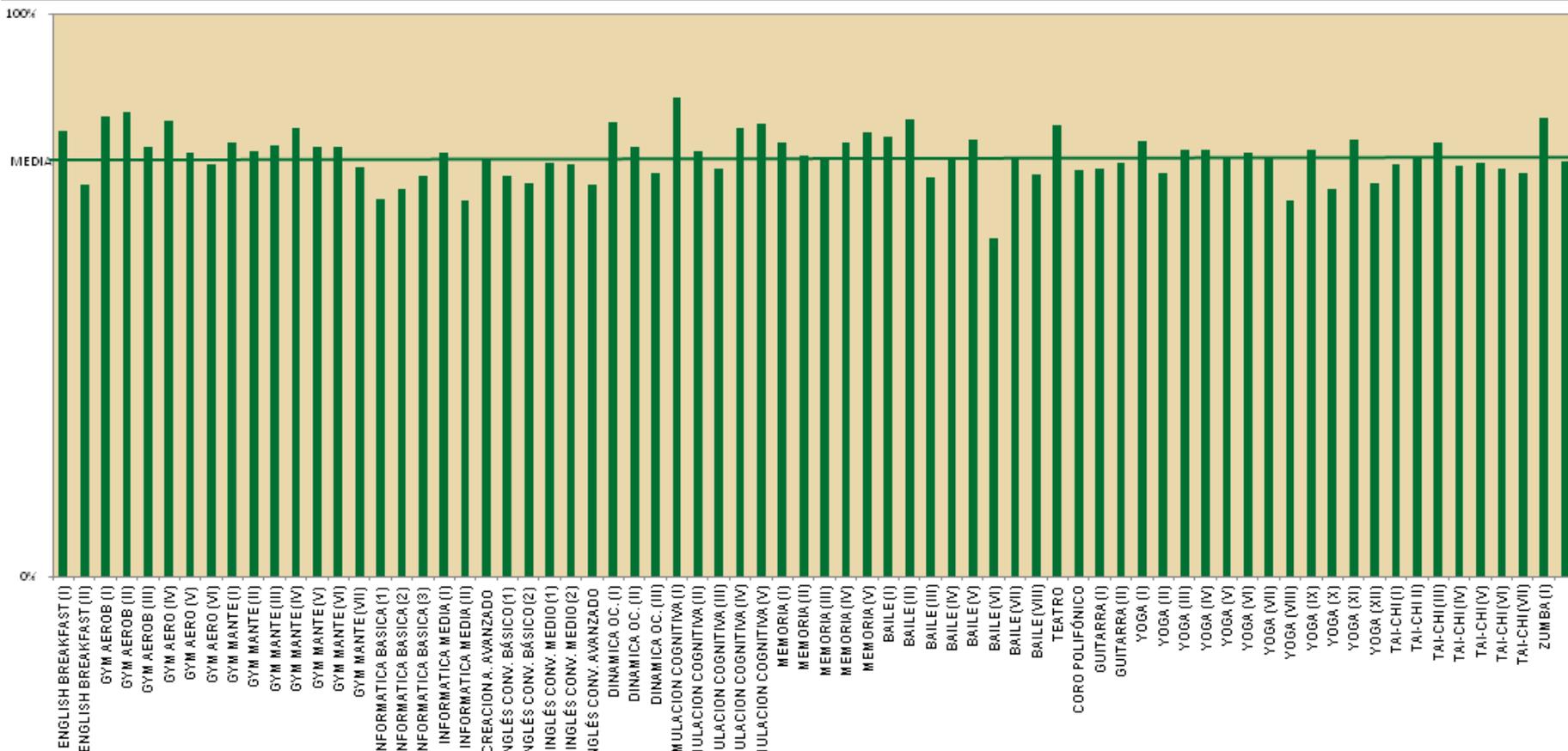
- Actividades del Centro de Mayores:

Durante el año 2020 y debido a la situación provocada por el COVID , no se llevaron actividades en el centro de mayores desde marzo , hasta septiembre del 2020, por lo que los datos reflejados en el presente informe corresponde a la parte del curso 2019/2020, que va desde octubre 2019 y hasta marzo 2020.

También motivado por la situación provocada por el COVID, no se han llevado a cabo encuestas de satisfacción.

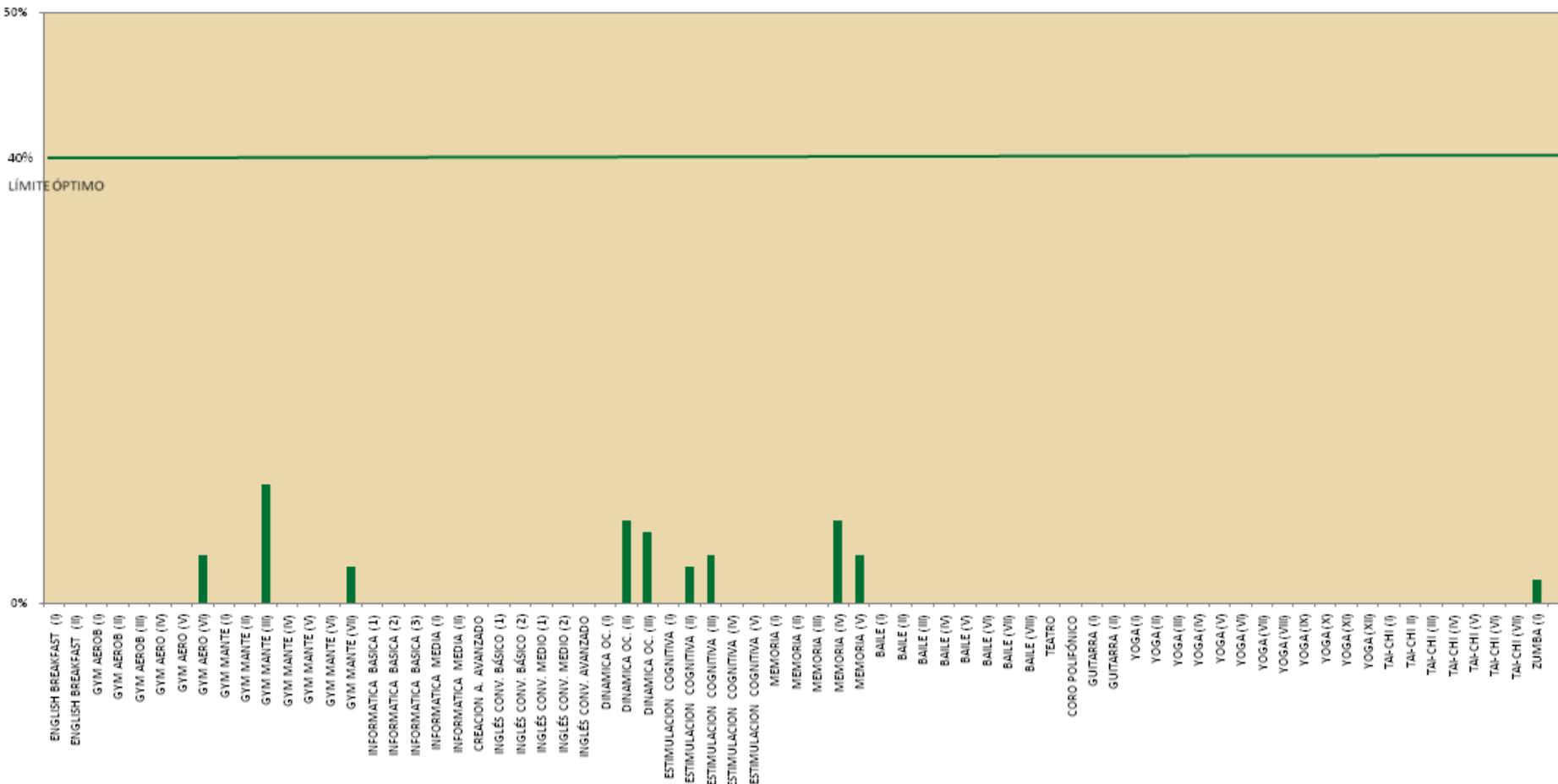
Asistencias Actividades del Centro de Mayores

2. Toma de datos 2020.



En la presente gráfica se observan los % de asistencia a cada uno de los talleres del curso 2019/2020. Cabe destacar que la media de asistencia está en un 75% , lo cuál es un dato muy positivo , teniendo en cuenta el perfil de los usuarios marcado por la edad. Cabe destacar que el 50% establecido como óptimo debería ser objeto de análisis, ya que habría que valorar en términos de eficacia y eficiencia hasta que punto sería viable tener un taller al 50% de ocupación. Si tenemos en cuenta que el % de asistencias más bajo ha sido de un 60%, se debería ajustar el límite a valores más reales.

Bajas Actividades del Centro de Mayores



En la presente gráfica se observan los % de bajas en cada uno de los talleres del curso 2019/2020. Cabe destacar que la media de bajas es de un 1% de promedio, lo cuál es un dato muy positivo, teniendo en cuenta el perfil de los usuarios marcado por la edad. Cabe destacar que el 40% establecido como óptimo debería ser objeto de análisis, ya que habría que valorar en términos de eficacia y eficiencia hasta que punto sería viable tener un taller con un 40% de ocupación. Si tenemos en cuenta que el % de asistencias más bajo ha sido de un 60%, se debería ajustar el límite a valores más reales.