

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE  
LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE**

**SERVICIOS SOCIALES 2019**

ÍNDICE:

Indicadores:

Datos cuantitativos

Resultados encuestas de satisfacción

• Servicios  
Sociales

**Para el ejercicio 2015, 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.

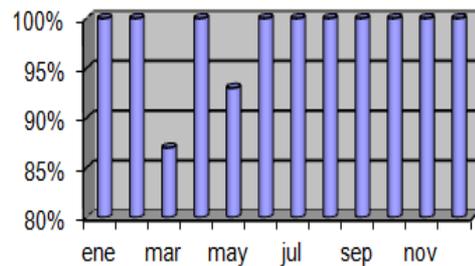
**3.- Profesionales cercanos y competentes:** nuestro objetivo es que **como mínimo el 75%** de los ciudadanos valoren la actuación de nuestros profesionales con una puntuación igual o superior a 3 en una escala de 1-5.

**4.- Reclamaciones y sugerencias:** Conforme al procedimiento general del Ayuntamiento, con un plazo **máximo de respuesta de 15 días.**

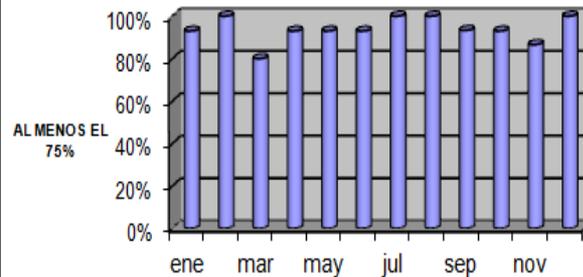
AÑO 2019		SERVICIOS SOCIALES (CENTRO DE SERVICIO SOCIAL)	
INDICADOR	Límite admisible	Total Año	Media Mensual
¿Considera que ha recibido una Atención rápida y eficaz desde que pidió la cita?	Mínimo 75% encuestados puntúan entre satisfecho y muy satisfecho		93,74%
¿Ha sido la atención recibida adecuada y personalizada?	Mínimo 75% encuestados puntúan entre satisfecho y muy satisfecho		98,33%
¿Le han parecido competentes y cercanos los profesionales que le han atendido? (Trabajador Social, Educador Social, personal de recepción, administración)	Mínimo 75% encuestados puntúan entre satisfecho y muy satisfecho		97,17%

**Podemos observar que en cuanto a los datos finales del año referentes al centro de servicios sociales , todos ellos han alcanzado y superado los límites establecidos como óptimos.**

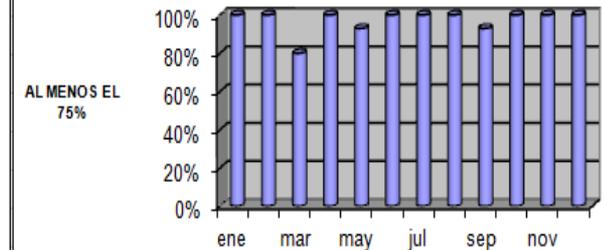
¿Ha sido la atención recibida adecuada y personalizada?



¿Considera que ha recibido una Atención rápida y eficaz desde que pidió la cita?



¿Le han parecido competentes y cercanos los profesionales que le han atendido? (Trabajador Social, Educador Social, personal de recepción, administración)



## TRAMITACIÓN TARJETAS MOVILIDAD REDUCIDA

### TRAMITACIÓN TARJETAS APARCAMIENTO PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

INDICADOR	TOTAL	promedio anual
Nº Tarjetas concedidas	34	
Nº Tarjetas denegadas	5	
Nº Solicitudes atendidas < 5 meses	39	

## TRAMITACIÓN TARJETAS MOVILIDAD REDUCIDA

