



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

INFORME DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Asuntos Sociales 2023





ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2022
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 2023

AÑO 2023		Servicios Sociales	
Nº	INDICADOR	Limite admisible	DATO ANUAL
1	¿Considera que ha recibido una Atención rápida y eficaz desde que pidió la cita?	Mínimo 75% encuestados puntúan entre satisfecho y muy satisfecho	98,61%
2	¿Ha sido la atención recibida adecuada y personalizada?	Mínimo 75% encuestados puntúan entre satisfecho y muy satisfecho	100,00%
3	¿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	100,00%

En la tabla se muestran los resultados de los ítems de valoración de las encuestas de satisfacción de los usuarios del Centro de Servicios Sociales, todos valorados por encima de satisfecho, superando el límite del 75% de os encuestados que valoren entre satisfecho y muy satisfecho. Actualmente los indicadores definidos para Servicios Sociales son sobre el grado de satisfacción de los usuarios, se reitera la necesidad sobre la necesidad de tomar datos sobre el rendimiento del servicio (p.ej. Bajas, altas, % de población atendida...). También como se recomendó en informes anteriores, se reitera la necesidad de poner en marcha cuestionarios online que faciliten la recogida de información de un modo más ágil que el papel.

3.- GRÁFICAS 2023



En la presente gráfica se muestran los datos mensuales correspondientes a los porcentajes del grado de satisfacción de los usuarios del centro de Servicios Sociales. Atendiendo a los ítems sobre los que se les pregunta:, atención personalizada y competencia de los profesionales, el porcentaje que valoran entre satisfecho o muy satisfecho, alcanza el 100%, salvo en el mes de julio que registra un 83%, que a pesar de ser un valor mas bajo que el resto de meses , supera el 75% establecido como óptimo. La valoración sobre la rapidez en la atención muestra unos valores máximos del 100% de usuarios que valoran entre satisfecho y muy satisfecho, siendo igualmente valores muy altos y por encima del límite establecido como estándar de calidad.