



INFORME DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Servicios Sociales

2020





ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2020
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 75%** de los ciudadanos valoren la actuación de nuestros profesionales con una puntuación igual o superior a 3 en una escala de 1-5.



Debido a la situación de pandemia vivida durante el año 2020, la cual afectó muy directamente al sector de los servicios sociales ya que las citas presenciales se suspendieron durante meses, tampoco se han llevado a cabo encuestas de satisfacción a los usuarios. Actualmente los indicadores definidos para servicios sociales son únicamente sobre el grado de satisfacción de los usuarios, por lo que al no haber realizado encuestas no hay datos. Esta situación deja de manifiesto dos aspectos; el primero es la necesidad de definir indicadores sobre las actuaciones que se llevan a cabo, como pueden ser: % de usuarios de los servicios sociales frente al total de la población. % de población en riesgo de exclusión en Boadilla del Monte, (...), y por otro lado se pone de manifiesto la necesidad de poner en marcha cuestionarios online que faciliten la recogida de información de un modo más ágil que el papel.

TRAMITACIÓN TARJETAS MOVILIDAD REDUCIDA



TRAMITACIÓN DE TARJETAS DE APARCAMIENTO PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA - AÑO 2020		
INDICADOR	TOTAL	promedio anual
Nº Tarjetas concedidas	4	
Nº Tarjetas denegadas	0	
Nº Solicitudes atendidas < 5 meses	4	

