

CUADRO DE INDICADORES: CARTA DE SERVICIOS DE LOS CENTROS DE MAYORES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	ESTANDAR	RESULTADOS 2018	RESULTADOS 2019	RESULTADOS 2020	RESULTADOS 2021	PERIODICIDAD	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS
Prestamos apoyo profesional. En cada uno de nuestros centros, un trabajador social puede proporcionarle una respuesta personalizada y adecuada a su demanda.	Índice de satisfacción de los usuarios, relativo al apoyo prestado por el/a trabajador/a social.	>8	8,46	8,41	8,46	8,54	Anual	Encuesta presencial
	Nº de personas informadas por Trabajadores Sociales / año.	>100.000	128.775	114.966	*CENTROS CERRADOS DESDE MARZO 2020 POR COVID-19	NO valorable por cierre de los centros hasta el mes de agosto	Anual	Base de datos
Garantizamos un programa anual de actividades, cursos y talleres adaptados a las expectativas y necesidades de los socios de los centros. Mantenemos índices de satisfacción en relación con las actividades desarrolladas por encima de 8 sobre 10.	Índice de satisfacción en relación con la variedad de cursos y talleres.	>8	8,40	8,04	8,27	8,23	Anual	Encuesta presencial
	Porcentaje de cursos y talleres planificados inicialmente que se ejecutan.	95%	100,00%	100,00%	*CENTROS CERRADOS DESDE MARZO 2020 POR COVID-19	NO valorable por cierre de los centros hasta el mes de agosto	Semestral	Base de datos
	Porcentaje de asistentes a cursos y talleres respecto a las plazas totales.	95%	100,00%	100,00%	*CENTROS CERRADOS DESDE MARZO 2020 POR COVID-19	NO valorable por cierre de los centros hasta el mes de agosto	Anual	Base de datos
Su opinión nos importa para mejorar. Evaluamos la satisfacción de los usuarios con nuestros servicios a través de encuestas anuales. Mantenemos índices globales de satisfacción con nuestros servicios por encima de 7,5 sobre 10.	Índice de valoración global de la satisfacción de los usuarios con nuestros servicios en escala de 1 a 10.	>7,5	8,21	8,11	8,20	8,02	Anual	Encuesta presencial
Controlamos la calidad de los Servicios Prestados. Nuestros centros son inspeccionados y auditados periódicamente, interna y externamente, por diversos Organismos e instituciones para garantizar la objetividad y detectar posibles áreas de mejoras.	Porcentaje de cumplimiento en las Auditorías de Análisis y puntos críticos (APPCC) en todos los centros.	>80%	84,00%	92,64%	*CENTROS CERRADOS DESDE MARZO 2020	NO valorable por cierre de los centros hasta el mes de agosto	Cuatrimestral	Informe
	Porcentaje de centros en los que se realiza auditoría interna de calidad	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100%	Anual	Informe
Le escuchamos. Analizamos y contestamos las sugerencias y quejas formuladas en relación a los servicios prestados. Al menos al 20% de los ciudadanos que formulan quejas se les pregunta sobre su satisfacción con la gestión de la misma.	Porcentaje de ciudadanos que formulan quejas a los que se les encuesta sobre su satisfacción.	20%	24,66%	31,77%	*CENTROS CERRADOS DESDE MARZO 2020 POR COVID-19	100%	Anual	Encuesta telefónica

*Debido a las circunstancias excepcionales originadas por la situación de pandemia COVID-19 y suspensión de la actividad presencial en los centros desde marzo de 2020, no se han podido recabar los datos referidos a estos indicadores.